

**IMPORTANT SAFETY RECALL**

Audi of America, Inc.



<MONTH YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY STATE ZIPCODE>

**This notice applies to your vehicle:** <VIN>

**NHTSA:** 18V229

**Subject: Safety Recalls 19O2/19N4 – Electric (After-run) Coolant Pump  
Certain 2012-2017 Model Year Audi Vehicles with a 2.0L TFSI Gasoline Engine**

Dear Audi Owner,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Audi has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain 2012-2017 model year Audi vehicles with a 2.0L TFSI gasoline engine. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

Audi of America, Inc.  
3800 Hamlin Road  
Auburn Hills, MI 48326  
+1 800 253 2834  
www.audiusa.com

**Why you are receiving this recall notice**

The electric (after-run) coolant pump in your vehicle is being recalled due to the safety defect described in this letter.

- Owners of affected vehicles were notified in September 2018 and advised about the interim repair available (Safety Recall 19N4) to disconnect the power to the electric (after-run) coolant pump to remove the safety defect. Our records show that recall work was **not** performed on your vehicle.
- Audi has a limited supply of replacement electric (after-run) coolant pumps available now and the repair to replace the pump is available (Safety Recall 19O2).
- Because the pump supply is limited, Audi is keeping both safety recall codes (19N4 and 19O2) open on your vehicle so that your authorized Audi dealer can remove the safety defect from your vehicle by either disconnecting the pump (Safety Recall 19N4) or replacing it (Safety Recall 19O2).

**What is the issue?**

In certain vehicles with a 2.0L TFSI gasoline engine, the electric (after-run) coolant pump may short circuit and/or overheat, potentially leading to a vehicle fire.

**What we will do**

As mentioned above, Audi is keeping two safety recalls open on your vehicle to address this safety defect. Your vehicle will receive one of these recall repairs, depending on the parts your authorized Audi dealer has on hand.

- **Safety Recall 19O2:** If your Audi dealer has a new electric (after-run) coolant pump available for your vehicle, the new pump will be installed for **FREE** under Safety Recall 19O2. This work will take about one (1) hour to complete. The new pump will remove the safety defect from your vehicle and will also close out the associated Safety Recall 19N4.

## IMPORTANT SAFETY RECALL



- **Safety Recall 19N4:** If your Audi dealer does not have a new electric (after-run) coolant pump available for your vehicle, your dealer will disconnect power to the electric (after-run) coolant pump for **FREE** under Safety Recall 19N4. This work will take less than one (1) hour to complete. This will remove the safety defect from your vehicle and will also close out the associated Safety Recall 19O2.
  - Under a future service campaign, Audi will replace the disconnected pump with a new one for **FREE**. Audi will send you another letter when the service campaign is available and at that time you will be able to schedule installation of the new pump with your Audi dealer.
  - You will receive extended warranty coverage for the turbocharger in your vehicle after the pump is disconnected under Safety Recall 19N4. Audi will mail you a separate letter with details about the turbocharger extended warranty coverage.

For your convenience, you can visit [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com) and click on the "Find a Dealer" link to locate a dealer near you and schedule this work.

### Precautions you should take

Until the recall work is done, you should park outdoors as a precaution in case of a vehicle fire due to the safety defect.

### Lease vehicles and address changes

If you are the lessor and registered owner of the vehicle identified in this action, the law requires you to forward this letter immediately via first-class mail to the lessee within ten (10) days of receipt. If you have changed your address or sold the vehicle, please fill out the enclosed prepaid Owner Reply card and mail it to us so we can update our records.

### Reimbursement of Expenses

If you have previously paid for repairs relating to the condition described in this letter, the enclosed form explains how to request reimbursement. We would be pleased to review your reimbursement request.

### Can we assist you further?

If your authorized Audi dealer fails or is unable to complete this work free of charge within a reasonable time, please contact Audi Customer Experience at 1-800-253-2834 or via our "Contact Us" page at [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com).

### Checking your vehicle for open Recalls and Service Campaigns

To check your vehicle's eligibility for repair under this or any other recall/service campaign, please visit the **Recall/Service Campaign Lookup** tool at [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com) and enter your Vehicle Identification Number (VIN).

If you still cannot obtain satisfaction, you may file a complaint with: The Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 20590; or call the toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153); or go to <http://www.safercar.gov>.

We apologize for any inconvenience this matter may cause; however we are taking this action to help ensure your safety and continued satisfaction with your vehicle.

Sincerely,

Audi Customer Protection

Audi of America, Inc.



<MES AÑO>

<NOMBRE DEL CLIENTE>

<DIRECCIÓN DEL CLIENTE>

<CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL DEL CLIENTE>

**El presente aviso afecta a su vehículo:** <VIN>

**NHTSA:** 18V229

**Asunto: Campañas de llamada a revisión 1902/19N4: bomba eléctrica de líquido refrigerante (de recirculación)**

**Determinados vehículos Audi modelos 2012 a 2017 con motor TFSI de gasolina 2.0 L**

Estimado propietario de un vehículo Audi:

El presente aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Tráfico y Seguridad con Vehículos Motorizados de EE. UU. Audi ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad vehicular en determinados vehículos Audi modelos 2012 a 2017, equipados con motor TFSI de gasolina 2.0 L. Nuestros registros indican que usted es propietario de uno de los vehículos afectados por esta medida.

Audi of America, Inc.  
3800 Hamlin Road  
Auburn Hills, MI 48326  
+1 800 253 2834  
[www.audiusa.com](http://www.audiusa.com)

**Motivo por el que recibe este aviso de retiro:**

La bomba eléctrica de líquido refrigerante (de recirculación) de su vehículo se debe reemplazar debido al defecto de seguridad que se describe en esta carta.

- Se les notificó a los propietarios de los vehículos afectados en septiembre de 2018 y se les recomendó realizar la reparación temporal disponible (Campaña de llamada a revisión 19N4) para desconectar la alimentación de la bomba eléctrica de líquido refrigerante (de recirculación) para eliminar el defecto de seguridad. Nuestros registros indican que **no** se realizó el trabajo de revisión en su vehículo.
- Audi cuenta con un suministro limitado de bombas eléctricas de líquido refrigerante de repuesto disponibles actualmente, y el repuesto para sustituirla se encuentra disponible (Campaña de llamada a revisión 1902).
- Debido a que el suministro de bombas es limitado, Audi continúa manteniendo los códigos de campaña de llamada a revisión abiertos para su vehículo (19N4 y 1902) a fin de que su concesionario Audi autorizado pueda retirar el defecto de seguridad de su vehículo. Esto lo puede realizar tanto al desconectar la bomba (Campaña de llamada a revisión 19N4) como al reemplazarla (Campaña de llamada a revisión 1902).

**Descripción del problema**

En determinados vehículos equipados con motor TFSI de gasolina 2.0 L, la bomba (de recirculación) de líquido refrigerante puede sufrir un cortocircuito o sobrecalentamiento, lo que podría dar lugar al incendio del vehículo.

## IMPORTANTE CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN POR MOTIVOS DE SEGURIDAD



### ¿Qué haremos para solventar el problema?

Como mencionamos, Audi sigue manteniendo abiertas dos campañas de llamada a revisión para resolver el defecto de seguridad de su vehículo. Su vehículo recibirá una de estas reparaciones de revisión en función de las piezas con las que cuente su concesionario Audi autorizado.

- **Campaña de llamada a revisión 1902:** Si su concesionario Audi cuenta con una bomba eléctrica de líquido refrigerante (de recirculación) disponible para su vehículo, se instalará la nueva bomba **SIN COSTO ALGUNO** según lo establecido por la Campaña de llamada a revisión 1902. Esta tarea tarda aproximadamente una (1) hora en completarse. La bomba nueva eliminará el defecto de seguridad de su vehículo y finalizará su correspondiente Campaña de llamada a revisión.
- **Campaña de llamada a revisión 19N4:** Si su concesionario Audi no cuenta con una bomba eléctrica de líquido refrigerante (de recirculación) nueva disponible para su vehículo, este desconectará la alimentación hacia la bomba **SIN COSTO ALGUNO** en función de la Campaña de llamada a revisión 19N4. Esta tarea tardará menos de una (1) hora en completarse. Esto eliminará el defecto de seguridad de su vehículo y finalizará su correspondiente Campaña de llamada a revisión 1902.
  - En el marco de una campaña de servicio futura, Audi reemplazará la bomba desconectada con una nueva **SIN COSTO ALGUNO**. Audi le enviará otra nota cuando la campaña de servicio esté disponible y, entonces, podrá programar la instalación de la nueva bomba con su concesionario Audi.
  - Recibirá cobertura de garantía extendida para el turbocompresor de su vehículo luego de desconectar la bomba en función de la Campaña de llamada a revisión 19N4. Audi le enviará una nota por separado con los detalles sobre la cobertura de garantía extendida del turbocompresor.

Para su comodidad, puede visitar [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com) y hacer clic en el enlace "Find a Dealer" (Buscar concesionario) para encontrar un concesionario cercano a su domicilio y programar este servicio.

### Qué recaudos debe tomar

Hasta que el servicio de reparación esté terminado, deberá estacionar su vehículo al aire libre como precaución en caso de incendio debido al defecto de seguridad.

### Vehículos rentados y cambios de dirección

Si usted es el arrendador y propietario registrado del vehículo identificado en esta campaña, la ley exige que reenvíe esta carta de inmediato al arrendatario por correo de primera clase en el plazo de diez (10) días a partir de su recepción. Si cambió su dirección o vendió el vehículo, tenga a bien completar la tarjeta prepagada de Respuesta del propietario adjunta y enviarnosla por correo para que podamos actualizar nuestros registros.

### Reembolso de gastos

Si ya pagó por reparaciones relacionadas con el problema descrito en esta carta, el formulario adjunto detalla cómo solicitar un reembolso. Con todo gusto revisaremos las solicitudes de reembolso.

## IMPORTANTE CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN POR MOTIVOS DE SEGURIDAD



**De qué otra forma podemos ayudarlo**

Si su concesionario autorizado de Audi no puede completar esta tarea en forma gratuita en un plazo razonable, tenga a bien comunicarse con Atención al cliente de Audi al 1 800 253 2834 o a través de la página "Contact us" (Contáctenos) en el enlace [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com).

**Verificación de vehículos para conocer campañas de llamada a revisión o servicio**

Si desea comprobar la elegibilidad de su vehículo para una reparación en el marco de esta o de cualquier otra campaña de llamada a revisión o servicio, utilice la herramienta **Recall/Service Campaign Lookup** (Búsqueda de campañas de llamada a revisión o servicio) en [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com) e ingrese el número de identificación del vehículo (VIN).

Si aún no está satisfecho, puede presentar una queja a la siguiente dirección: The Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 20590. También puede llamar a la línea directa gratuita de seguridad vehicular, al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153); o visitar <http://www.safercar.gov>.

Le pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esto pueda haberle ocasionado; no obstante, hemos tomado medidas para garantizar su seguridad y su continua satisfacción con el vehículo.

Atentamente,

Defensa del Consumidor de Audi