

# IMPORTANT SAFETY RECALL



Volkswagen of America, Inc.  
3800 Hamlin Road  
Auburn Hills, MI 48326

<MONTH YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY STATE ZIPCODE>

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

**NHTSA:** 18V239

**Subject: Compliance Recall 01C5 – Zero-Series Vehicle Non-Compliance  
Certain 2011-2016 Model Year Volkswagen Vehicles**

Dear Volkswagen Owner,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Volkswagen has decided that certain 2011-2016 model year Volkswagen vehicles potentially fail to conform to Federal motor vehicle safety standards. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?**

Your vehicle is a very early production vehicle that was sold as used by Volkswagen after it was no longer needed for internal use.

Volkswagen has discovered that documentation about possible modification(s) made during the internal use period may be incomplete. Because of this, Volkswagen cannot verify that the vehicle complies with all applicable regulatory requirements. If a vehicle does not meet all regulatory requirements, there could be an increased risk of a crash, fire, or injury.

**What we will do, and  
what you need to do.**

Vehicles affected by this recall cannot be repaired.

Because of this, Volkswagen is offering only a repurchase (buy back) program for this recall. Volkswagen will work directly with you to complete the vehicle repurchase (buy back) process as quickly as possible, FREE of charge.

**Time is of the essence.**

- **From now until March 31, 2019**, vehicle values will be calculated and paid based upon the NADA Clean-Trade Value.
- **After March 31, 2019**, vehicle values will be calculated and paid based upon the vehicle's current market value minus any daily depreciation due to vehicle mileage, age and condition.

**Please contact Volkswagen Customer CARE at 800-893-5298 or reach out to us at [www.vw.com/contact](http://www.vw.com/contact) as soon as possible before March 31, 2019.**

## IMPORTANT SAFETY RECALL

**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.

**Can we assist you further?**

If Volkswagen fails or is unable to complete vehicle buyback free of charge within a reasonable time, or if you should have any questions about this communication, please reach out to us using your preferred method of communication at [www.vw.com/contact](http://www.vw.com/contact) or by calling us at 800-893-5298.

**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 [www.vw.com/owners/recalls](http://www.vw.com/owners/recalls) and enter your Vehicle Identification Number (VIN) into the Recall/Service Campaign Lookup tool.

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.

Sincerely,

Volkswagen Customer Protection

# IMPORTANTE CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN POR MOTIVOS DE SEGURIDAD



Volkswagen of America, Inc.  
3800 Hamlin Road  
Auburn Hills, MI 48326

<MES AÑO>

<NOMBRE DEL CLIENTE>

<DIRECCIÓN DEL CLIENTE>

<CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL DEL CLIENTE>

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

**NHTSA:** 18V239

**Asunto: Campaña de revisión por cumplimiento 01C5 - Incumplimiento de vehículo de serie cero  
Determinados vehículos Volkswagen modelos 2011-2016**

Estimado(a) propietario(a) de un vehículo Volkswagen:

El presente aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Tráfico y Seguridad con Vehículos Motorizados de EE. UU. Volkswagen detectó que ciertos vehículos Volkswagen modelos de los años 2011 a 2016 podrían no ajustarse a las normas federales de seguridad de vehículos motorizados. Nuestros registros indican que usted es propietario de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**Descripción del problema**

Su vehículo corresponde a una etapa de producción muy temprana y fue vendido como vehículo usado por Volkswagen luego de que se lo dejó de requerir para uso interno.

Volkswagen ha descubierto que la documentación acerca de posibles modificaciones realizadas durante el período de uso interno puede estar incompleta. A causa de esto, Volkswagen no puede verificar que el vehículo cumpla con todos los requisitos reglamentarios aplicables. Si un vehículo no cumple con todos los requisitos reglamentarios, podría haber mayor riesgo de choques, incendios o lesiones.

**Lo que haremos y lo que usted debe hacer:**

Los vehículos afectados por esta campaña de llamada a revisión no pueden ser reparados.

A causa de esto, Volkswagen ofrece solamente un programa de recompra para esta campaña. Trabajaremos directamente junto a usted para completar el proceso de recompra del vehículo a la mayor brevedad posible, DE FORMA GRATUITA para usted.

**El tiempo es lo esencial.**

**A partir de ahora y hasta el 31 de marzo de 2019**, los valores de los vehículos se calcularán y pagarán tomando como base el valor de Comercio Limpio (Clean-Trade) de la Asociación Nacional de Concesionarios de los Estados Unidos (NADA).

**Después del 31 de marzo de 2019**, los valores de los vehículos se calcularán y pagarán tomando como base el valor de mercado del

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

vehículo en ese momento menos la depreciación diaria debido al millaje del vehículo, su modelo y estado.

**Llame al Centro de atención al cliente de Volkswagen al 800-893-5298 o escribanos a [www.vw.com/contact](http://www.vw.com/contact) a la brevedad, antes del 31 de marzo de 2019.**

### **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 enviárnosla por correo para que podamos actualizar nuestros registros.

### **De qué otra forma podemos ayudarlo**

Si su concesionario Volkswagen autorizado no puede o no está en condiciones de prestar este servicio de recompra gratuito dentro de un plazo razonable, o si tiene alguna pregunta sobre esta notificación, póngase en contacto con nosotros utilizando su medio de comunicación preferido en [www.vw.com/contact](http://www.vw.com/contact) o por teléfono al 800-893-5298.

### **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 servicio o llamada a revisión, visite [www.vw.com/owners/recalls](http://www.vw.com/owners/recalls) (propietarios/campañas de llamada a revisión) e ingrese el Número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta Recall/Service Campaign Lookup (Búsqueda de campañas de servicio/reparación).

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 este problema pudiera causarle; sin embargo, realizamos esto para garantizar su seguridad y su satisfacción permanente con el vehículo.

Atentamente,

Defensa del Consumidor de Volkswagen