

# BMW



## IMPORTANT SAFETY RECALL – Remedy Available

This notice applies to your vehicle,  
Recall Campaign No. 18V-755: Exhaust Gas Recirculation (EGR) Cooler

May 2019

Dear BMW Owner / Lessee:

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. BMW AG has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain Model Year 2013-2018 BMW 3 Series, 5 Series, 7 Series, X3 SAV and X5 SAV vehicles with a diesel engine. Our records indicate that you are the owner of a potentially affected vehicle.

### Why are we contacting you?

If you have not had this recall performed, please contact your authorized BMW center immediately to schedule an appointment. To locate your nearest BMW center, visit [www.bmwusa.com/dealer](http://www.bmwusa.com/dealer).

### What could happen?

The engine's EGR cooler could develop an internal leak. The cooling fluid could mix with typical diesel engine soot deposits. With high temperatures normally present in the EGR module, this might result in smoldering particles. In some cases, these particles could contact the engine intake manifold and create small holes due to melting. If this occurs, it would increase the risk of a fire.

Your vehicle may be experiencing this issue if one or more of the following occurs; a reduction in engine power, a warning symbol indicating a loss of engine coolant. You may notice an unpleasant odor (e.g., exhaust), and/or hear an unusual noise from the engine. If this occurs, carefully move away from traffic and pull over to a safe location as soon as possible. All occupants should carefully exit the vehicle and move to a safe location away from traffic. Do not open the hood. Do not continue to drive the vehicle. Contact BMW Roadside Assistance at 1-800-332-4269 immediately to have your vehicle brought to the nearest authorized BMW center.

If you are not the only driver of this vehicle, please advise all other drivers and passengers of this important information.

### What will BMW do?

The EGR cooler will be inspected and, if necessary, replaced. If the EGR cooler leaked, the engine intake manifold will also be replaced. This service will be performed for free and take approximately one hour. If you already had this repair performed at your own expense, please see the attachment regarding possible eligibility for reimbursement.

### What if I am not the current owner of this vehicle?

You can update the vehicle ownership or your contact information by completing the enclosed postage-paid card or by registering at <http://www.bmwusa.com/myBMW>. If you are a vehicle lessor, Federal Regulations require you to forward this notice to your lessee within ten days.

### What if I have questions or experience problems?

For the latest updates to this recall, please visit [www.bmwusa.com/recall](http://www.bmwusa.com/recall). Should you have any questions about this recall, please contact your authorized BMW center. If you need additional assistance, contact BMW Customer Relations and Services at 1-800-525-7417 or at [CustomerRelations@bmwusa.com](mailto:CustomerRelations@bmwusa.com).

If your BMW center is unable to remedy the defect without charge or within a reasonable period of time, you may notify the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave., S.E., Washington, DC 20590, call the toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153), or go to <http://www.safercar.gov>.

Please be assured that your safety is important to us, and we sincerely apologize if this recall causes any inconvenience. We recommend that you and your passengers wear your safety belt at all times.

Sincerely,  
BMW of North America, LLC

Company  
BMW  
of North America, LLC

BMW Group Company

Mailing Address  
PO Box 1227  
Westwood NJ 07675-1227

Telephone  
(800) 525-7417

Fax  
(201) 930-8362

E-mail  
CustomerRelations@  
bmwusa.com

Internet  
bmwusa.com

Spanish translation on back side  
Traducción en español en el lado inverso

**TREAD ACT CUSTOMER REIMBURSEMENT PLAN**  
(BMW of North America, LLC)

If you have paid for the repair described in the attached letter, and you would like your expenses to be considered for reimbursement, please contact your authorized BMW center. Expenses paid to repair facilities outside of the BMW center network will be considered; however, the repair procedure must meet BMW standards.

Your authorized BMW center will request a copy of your owner notification letter, as well as your previously paid invoice. They will then inspect the vehicle (if it is still in your possession) prior to submitting a claim on your behalf to BMW of North America, LLC for reimbursement.

Please note the following:

- Only a repair that is the subject of this safety recall is reimbursable. Consequential expenses such as towing, rental, accommodations, damage repairs, etc will not be reimbursed.
- The Manufacturer's Suggested Retail Price (MSRP) for BMW Genuine Parts will be considered as the guideline for reasonable part charges.
- Repair labor, taxes and hazardous waste disposal, when previously paid, are eligible for reimbursement.
- Expenses for repairs performed more than 10 days after the date of the last owner notification letter sent by BMW are not eligible for reimbursement.

Your authorized BMW center should be able to answer any questions that you may have regarding your qualifications for reimbursement of a previous repair. If you qualify for such a reimbursement, your BMW center will also be able to advise you of the manner in which you can expect to receive reimbursement.

Your authorized BMW center should be your primary contact on this issue; however, our Customer Relations and Services Department may be contacted at 1-800-525-7417 for any special assistance that you may require.

In special situations where your authorized BMW center cannot be of assistance, you may submit your written request for reimbursement to:

Customer Relations and Services Department  
BMW of North America, LLC  
P.O. Box 1227  
Westwood, NJ 07675-1227

If you intend to submit a request for reimbursement to our Customer Relations and Services department, your vehicle (if it is still in your possession and was repaired at a facility outside of the BMW center network) will need to be inspected at an authorized BMW center before a claim can be accepted for consideration. This is to ensure that prior repairs at an outside facility meet BMW standards for recall completion.



## **IMPORTANTE RETIRADA POR MOTIVOS DE SEGURIDAD. Repuesto disponible**

Este aviso se aplica a su vehículo,

**Campaña de retirada n.º 18V-755: Enfriador Exhaust Gas Recirculation (EGR, Recirculación de gases de escape)**

Mayo de 2019

Estimado propietario o arrendatario de BMW:

Le enviamos este aviso según las disposiciones de la National Traffic and Motor Vehicle Safety Act (Ley Nacional de Seguridad de Tránsito y Vehículos). BMW AG ha determinado que algunos modelos de vehículos con motores diésel de la Serie 3, Serie 5, Serie 7 y Sports Activity Vehicles (SAV, vehículos de la serie deportiva) X3 y X5 de BMW, correspondientes a los años 2013-2018, tienen un defecto que afecta la seguridad de estos vehículos motorizados. Según nuestros registros, usted es propietario de un vehículo potencialmente afectado.

### **¿Por qué lo estamos contactando?**

**Si no realizó esta retirada, póngase en contacto de inmediato con el centro autorizado de BMW para programar una cita.** Para localizar el centro de BMW más cercano, visite [www.bmwusa.com/dealer](http://www.bmwusa.com/dealer).

### **¿Qué podría pasar?**

El enfriador EGR del motor podría llegar a tener una fuga interna. El líquido refrigerante podría mezclarse con depósitos de hollín típicos de los motores diésel. Debido a las temperaturas altas normalmente presentes en el módulo EGR, esto podría provocar partículas de combustión latente. En algunos casos, estas partículas podrían entrar en contacto con el colector de admisión del motor y causar agujeros pequeños por la fundición. Si esto sucede, podría incrementar el riesgo de incendio.

**Su vehículo podría tener este problema si ocurre una o más de las siguientes situaciones: reducción de la potencia del motor; señal de advertencia que indica una pérdida del refrigerante del motor. Es posible que note un olor desagradable (por ejemplo, del escape) o escuche un ruido inusual del motor. Si esto sucede, apártese cuidadosamente del tráfico y deténgase en un lugar seguro lo antes posible. Todos los ocupantes deben salir del vehículo cuidadosamente y trasladarse a un lugar seguro lejos del tránsito. No abra el capó. No siga conduciendo el vehículo. Comuníquese de inmediato con BMW Roadside Assistance (Asistencia en la Carretera de BMW) al 1-800-332-4269 para que le lleven el vehículo al centro autorizado de BMW más cercano.**

**Si usted no es la única persona que conduce este vehículo, comparta esta importante información con todos los demás conductores y pasajeros.**

### **¿Qué hará BMW?**

Se revisará el enfriador EGR y, de ser necesario, se lo reemplazará. Si el enfriador EGR tiene una fuga, también se reemplazará el colector de admisión del motor. Este mantenimiento no tendrá costo, y llevará aproximadamente una hora. Si ya realizó esta reparación por su cuenta, vea la información adjunta relacionada con la elegibilidad posible para recibir un reembolso.

### **¿Qué ocurre si yo no soy el propietario actual de este vehículo?**

Puede actualizar la información de la titularidad del vehículo o su información de contacto completando la tarjeta con respuesta postal paga adjunta o registrándose en <http://www.bmwusa.com/myBMW>. **Si usted es arrendador del vehículo, las reglamentaciones federales requieren que reenvíe este aviso a su arrendatario dentro de los diez días.**

### **¿Qué debo hacer si tengo alguna pregunta o si experimento algún problema?**

Para ver las últimas actualizaciones de esta retirada, visite [www.bmwusa.com/recall](http://www.bmwusa.com/recall). Si tiene alguna pregunta sobre esta retirada, comuníquese con el centro autorizado de BMW. En caso de necesitar asistencia adicional, comuníquese con el BMW Customer Relations and Services (Servicio de Atención al Cliente de BMW) llamando al 1-800-525-7417 o por correo electrónico a [CustomerRelations@bmwusa.com](mailto:CustomerRelations@bmwusa.com).

#### **Empresa**

BMW  
of North America, LLC

BMW Group Company

#### **Dirección postal**

PO Box 1227  
Westwood NJ 07675-1227

#### **Teléfono**

(800) 525-7417

#### **Fax**

(201) 930-8362

#### **Correo electrónico**

CustomerRelations@  
bmwusa.com

#### **Sitio web**

bmwusa.com

Si el centro de BMW no puede resolver el defecto sin cargo o dentro de un período razonable, puede notificar al administrador de la National Highway Traffic Safety Administration (Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en Carreteras), 1200 New Jersey Ave., S.E., Washington, DC 20590, llamar a la Vehicle Safety Hotline (Línea gratuita directa de seguridad vehicular) al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar <http://www.safercar.gov>.

Le garantizamos que nos importa su seguridad y le pedimos sinceras disculpas si esta retirada le causa algún inconveniente. Recomendamos que usted y sus pasajeros utilicen el cinturón de seguridad en todo momento.

Atentamente.

BMW of North America, LLC

English translation on back side  
Traducción en inglés al dorso

**PLAN DE REEMBOLSO A CLIENTES SEGÚN LA TREAD ACT (LEY DE MEJORA DE RETIRADA,  
RESPONSABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN EN EL TRANSPORTE)**  
(BMW of North America, LLC)

Si pagó por la reparación descrita en la carta adjunta y desearía que los gastos se consideren para reembolso, póngase en contacto con el centro autorizado de BMW de su localidad. Se tendrán en cuenta los gastos pagados a instalaciones de reparación que no pertenezcan a la red de centros de BMW; sin embargo, el procedimiento de reparación debe seguir las normas establecidas por BMW.

El centro autorizado de BMW de su localidad le solicitará una copia de la carta de notificación al propietario, al igual que la factura pagada previamente. Después, inspeccionarán el vehículo (si todavía lo tiene) antes de presentar una reclamación en su nombre ante BMW of North America, LLC para solicitar el reembolso.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solamente se reembolsan las reparaciones que se deban a esta retirada por motivos de seguridad. No se reembolsarán los gastos derivados, como remolque, alquiler, hospedaje, reparación de daños, etc.
- El precio de venta minorista sugerido por el fabricante (MSRP) para las piezas genuinas de BMW se considerará como la guía para los cargos razonables por piezas.
- La mano de obra de la reparación, los impuestos y el desecho de los residuos peligrosos, cuando se hayan pagado previamente, son elegibles para reembolso.
- Los gastos por las reparaciones realizadas más de 10 días después de la fecha de la última carta de notificación al propietario enviada por BMW no son elegibles para reembolso.

El centro autorizado de BMW de su localidad debe poder responder las preguntas que pueda tener sobre sus calificaciones para el reembolso de una reparación previa. Si califica para dicho reembolso, el centro de BMW de su localidad también podrá informarle sobre cómo puede recibir el reembolso.

El centro autorizado de BMW de su localidad debe ser su contacto principal sobre este tema. No obstante, se puede comunicar con el Customer Relations and Services Department (Departamento de Relaciones con el Cliente y Servicios al Cliente) llamando al 1-800-525-7417 si necesita asistencia especial.

En las situaciones especiales en las que el centro autorizado de BMW de su localidad no pueda ayudarlo, puede presentar una solicitud escrita de reembolso a la siguiente dirección:

Customer Relations and Services Department  
BMW of North America, LLC  
P.O. Box 1227  
Westwood, NJ 07675-1227

Si intenta presentar una solicitud de reembolso ante nuestro Customer Relations and Services Department, su vehículo (si todavía lo tiene y fue reparado en una instalación que no pertenece a la red de centros de BMW) deberá ser inspeccionado en un centro autorizado de BMW antes de que se pueda aceptar una reclamación para consideración. El fin de este procedimiento es garantizar que las reparaciones previas efectuadas en una instalación externa cumplan con las normas de BMW para la realización de la retirada.