

## 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:** 19V014

**Subject: Safety Recall 69Y5 – Driver Frontal Airbag Inflator (Takata)  
Certain 2015-2016 Model Year Volkswagen Eos, 2015-2017 Model Year Volkswagen CC  
& 2015 Model Year Volkswagen Passat equipped with a Takata Driver Frontal Airbag**

Dear Volkswagen Owner,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Volkswagen has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain 2015-2017 model year Volkswagen vehicles equipped with a Takata driver frontal airbag. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

### **DANGER!**

**The driver airbag may explode in a crash with airbag deployment.  
Sharp metal fragments can hit people and cause serious injury or death.**

**What should you do?** **Schedule this recall repair immediately.** Please contact your authorized Volkswagen dealer without delay to schedule this recall repair. For your convenience, you can also visit [www.vw.com/find-a-dealer](http://www.vw.com/find-a-dealer) to locate a dealer near you and schedule this service online.

**What will we do?** To correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will replace the driver airbag inflator in your vehicle. This work will take about two hours to complete and will be performed for you free of charge.

Please keep in mind that your dealer may need additional time for the preparation of the repair, as well as to accommodate their daily workshop schedule.

**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.

## IMPORTANT SAFETY RECALL

### Can we assist you further?

If your authorized Volkswagen dealer fails or is unable to complete this work free of charge within a reasonable time, or if you should have any questions about this communication, please don't hesitate to contact Customer CARE, Monday through Friday by phone at 800-893-5298. You are also welcome to e-mail or chat through the "Contact Us" page <http://www.vw.com/contact/>.

### 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 click on the **Look Up Recalls** link at [www.vw.com](http://www.vw.com) 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 and continued satisfaction with your vehicle.

Sincerely,

Volkswagen Customer Protection

# 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: 19V014

**Asunto: Campaña de llamada a revisión por motivos de seguridad 69Y5: Inflador de la bolsa de aire delantera del conductor (Takata)  
Ciertos Volkswagen Eos modelos 2015-2016, Volkswagen CC modelos 2015-2017 y Volkswagen Passat modelo 2015 equipados con una bolsa de aire delantera del conductor Takata**

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 ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad vehicular en algunos vehículos Volkswagen modelos 2015-2017 equipados con una bolsa de aire delantera del conductor Takata. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

## ¡PELIGRO!

**La bolsa de aire del lado del conductor puede explotar en un choque donde esta se despliegue.**

**Los fragmentos de metal afilados pueden herir a las personas y provocar lesiones serias, incluso la muerte.**

¿Qué debe hacer?

**Programe este servicio de reparación de inmediato.** Comuníquese con su concesionario Volkswagen autorizado de inmediato para programar este servicio de reparación. Para su comodidad, también puede visitar [www.vw.com/find-a-dealer](http://www.vw.com/find-a-dealer) para encontrar un concesionario cercano a su domicilio y programar este servicio en línea.

¿Qué haremos?

Para corregir el defecto mencionado, el concesionario autorizado de Volkswagen reemplazará el inflador de la bolsa de aire del lado de su vehículo. Esta tarea demorará alrededor de dos horas y se realizará de forma totalmente gratuita.

No obstante, considere la posibilidad de que su concesionario necesite tiempo adicional para la preparación del servicio y la organización del horario del taller.

## CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN POR MOTIVOS 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 ha cambiado de dirección o ha vendido el vehículo, llene la tarjeta adjunta de respuesta del propietario y envíenosla para que podamos actualizar nuestros registros.

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

Si su concesionario Volkswagen autorizado no puede realizar este servicio gratuito en un plazo razonable o si tiene alguna pregunta sobre este comunicado, comuníquese por teléfono con el Centro de Atención al Cliente al 800 893 5298, de lunes a viernes. También puede enviar un correo electrónico o hablar por chat en la página "Contáctanos" <http://www.vw.com/contact/>.

### **Verificación de vehículos para campañas de servicio o llamado a revisión**

Para comprobar la elegibilidad de su vehículo para someterse a una reparación en virtud de esta o cualquier otra campaña de servicio/llamada a revisión, haga clic en el vínculo **Look Up Recalls** (Búsqueda de campañas de revisión) en [www.vw.com](http://www.vw.com) e ingrese el número de identificación del vehículo (NIV) en la herramienta **Recall/Service Campaign Lookup** (Búsqueda de campañas de revisión/de servicio).

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 de seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o bien visitar <http://www.safercar.gov>.

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

Atentamente,

Defensa del Consumidor de Volkswagen