

BMW



IMPORTANT SAFETY RECALL – Remedy Available

**This notice applies to your motorcycle/scooter,
Recall Campaign No. 19V-593: Brake Calipers**

March 2020

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 2017-2020 BMW G 310 GS, G 310 R motorcycles, and C 400 X scooters. Our records indicate that you are the owner of a potentially affected motorcycle/scooter.

Why are we contacting you?

We are pleased to inform you that we are ready to perform this recall. **If you have not had this recall performed, or only had the Interim Remedy performed, please contact your authorized BMW Motorcycle dealer immediately to schedule an appointment for the Final Remedy.** To locate your nearest BMW motorcycle dealer, visit www.bmwmotorcycles.com/dealer.

What could happen?

Over time, the front and/or rear brake calipers may be subject to corrosion. If a caliper became corroded, then braking performance could be affected, increasing the risk of a crash.

If you notice an increase in brake noise, visible signs of corrosion on a caliper, an unusual odor near a caliper, reduced performance when attempting to accelerate, or find that it is more difficult to manually push/maneuver the unit, then your motorcycle/scooter may be experiencing this issue. Please contact BMW Motorcycle Roadside Assistance at 1-877-680-2176 to have your motorcycle/scooter brought to the nearest authorized Motorcycle dealer.

If you are not the only rider of this motorcycle/scooter, please advise all other riders of this important information.

What will BMW do?

The brake calipers will be replaced for free, and take approximately two hours. If you already had this repair performed at your own expense, please see the attachment regarding possible eligibility for reimbursement.

What if the current motorcycle/scooter ownership information is incorrect?

You can update motorcycle/scooter ownership and contact information by completing the enclosed postage-paid card. **If you are a motorcycle/scooter lessor, Federal Regulations require you to forward this notice to your lessee within ten days.**

What if you have questions or experience problems?

For the latest updates to this recall, please visit www.bmwmotorcycles.com/recall. Should you have any questions about this recall, please contact your authorized BMW motorcycle dealer. If you need additional assistance, contact BMW Customer Relations and Services at 1-800-525-7417 or at CustomerRelations@bmwmotorcycles.com.

If your BMW motorcycle dealer 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 always wearing a helmet and protective apparel when riding.

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@
bmwmotorcycles.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 Motorcycle dealer. Expenses paid to repair facilities outside of the BMW Motorcycle dealer network will be considered; however, the repair procedure must meet BMW standards.

Your authorized BMW Motorcycle dealer will request a copy of your owner notification letter, as well as, your previously paid invoice. They will then inspect your motorcycle (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 Motorcycle dealer 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 Motorcycle dealer will also be able to advise you of the manner in which you can expect to receive reimbursement.

Your authorized BMW Motorcycle dealer 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 Motorcycle dealer 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 motorcycle (if it is still in your possession and was repaired at a facility outside of the BMW Motorcycle dealer network) will need to be inspected at an authorized BMW Motorcycle dealer 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 motocicleta/scooter:

Campaña de retirada n.º 19V-593: Mordazas de freno

Marzo de 2020

Estimado propietario o arrendatario de BMW:

Le enviamos este aviso de conformidad con la Ley Nacional de Seguridad de Tránsito y Vehículos (National Traffic and Motor Vehicle Safety Act). BMW AG ha determinado que algunos de los modelos de 2017 a 2020 de las motocicletas G 310 GS y G 310 R, y de los *scooters* C 400 X de BMW tienen un defecto que afecta la seguridad de estos vehículos. Según nuestros registros, usted es el propietario de una motocicleta o un *scooter* potencialmente afectado.

¿Por qué lo estamos contactando?

Nos complace informarle que estamos listos para hacer la retirada. **Si todavía no se hizo la retirada, o solo recibió el repuesto provisorio, comuníquese de inmediato con el concesionario de motocicletas BMW autorizado a fin de programar una cita para que le den el repuesto final.** Para conocer la ubicación del concesionario de motocicletas BMW más cercano, visite www.bmwmotorcycles.com/dealer.

¿Qué podría suceder?

Con el tiempo, las mordazas de los frenos delanteros o traseros podrían corroerse. Si una mordaza se corroe, el rendimiento de los frenos puede verse afectado, lo que aumenta el riesgo de tener un accidente.

Si nota un aumento en el ruido de los frenos, signos visibles de corrosión en una mordaza, un olor extraño cerca de la mordaza o un menor rendimiento cuando intenta acelerar, o le resulta más difícil maniobrar o empujar manualmente la unidad, es posible que su motocicleta o *scooter* tenga este problema. Comuníquese con Asistencia en la Carretera para Motocicletas de BMW (BMW Motorcycle Roadside Assistance) llamando al 1-877-680-2176 para que lleven su vehículo al concesionario de motocicletas autorizado más cercano.

Si usted no es la única persona que usa la motocicleta o el *scooter*, comparta esta información importante con los demás usuarios.

¿Qué hará BMW?

Se reemplazarán las mordazas de freno **sin cargo**, lo que demorará aproximadamente dos horas. Si ya hizo esta reparación por su cuenta, consulte la información adjunta sobre la posible elegibilidad para obtener un reembolso.

¿Qué sucede si la información actual de la titularidad de la motocicleta o el *scooter* es incorrecta?

Puede actualizar la titularidad de la motocicleta o el *scooter* y la información de contacto completando la tarjeta con respuesta postal paga adjunta. **Si usted es arrendador de una motocicleta o un *scooter*, las reglamentaciones federales le exigen que le envíe este aviso al arrendatario dentro de los diez días.**

¿Qué puede hacer si tiene alguna pregunta o algún problema?

Para consultar las últimas actualizaciones sobre esta retirada, visite www.bmwmotorcycles.com/recall. Si tiene preguntas sobre esta retirada, comuníquese con el concesionario de motocicletas BMW autorizado. Si necesita más ayuda, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de BMW (BMW Customer Relations and Services) llamando al 1-800-525-7417 o escribiendo a CustomerRelations@bmwmotorcycles.com.

Si el concesionario de motocicletas BMW no puede reparar el defecto sin cargo o en un plazo razonable, usted puede notificar al administrador de la Administración Nacional de Seguridad de Tránsito en Carreteras (National Highway Traffic Safety Administration), 1200 New Jersey Ave., S.E., Washington, DC 20590, llamar a la Línea Directa de Seguridad Vehicular (Vehicle Safety Hotline) de manera gratuita al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153), o visitar el sitio web: <http://www.safercar.gov>.

Le aseguramos que su seguridad nos importa y le pedimos sinceras disculpas si esta retirada le ocasiona algún inconveniente. Recomendamos que siempre use casco y ropa de protección cuando conduzca.

Atentamente.

BMW of North America, LLC

Empresa
BMW
of North America, LLC

BMW Group Company

Dirección postal
P. O. Box 1227
Westwood NJ 07675-
1227

Teléfono
(800) 525-7417

Fax
(201) 930-8362

Dirección de correo electrónico
CustomerRelations@
bmwmotorcycles.com

Sitio web
bmwusa.com

English version on front side
Versión en inglés en el frente

**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.