

# 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:** <MODEL YEAR> <BRAND> <CARLINE>, <VIN>

**NHTSA:** 23V312

**Subject: Recall Remedy Available for Safety Recall 57J5 –Door Handle Inspection & Software Update  
Interim Recall Notification for Safety Recall 57J8 – Door Handle Replacement**

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 2021-2022 model year Volkswagen vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?**

The affected vehicles may have been built with door handles that do not meet the factory specifications for protection against water ingress. Water ingress into the printed circuit board can lead to malfunctions causing an “open command” to the door lock. Water ingress at the printed circuit board assembly of the door handle may cause a situation where a vehicle door could open unexpectedly when the vehicle is subject to high lateral forces at speeds below 9 mph/15 kmh. An open door on a moving vehicle puts occupants at risk of injury, and can cause damage to objects and people who may be outside of the vehicle.

**What will we do?**

To correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will provide you with two recall remedies, as follows:

**Safety Recall 57J5 – Door Handle Inspection & Software Update**

- Recall remedy status: **AVAILABLE**
- Volkswagen strongly recommends that you have Safety Recall 57J5 completed on your vehicle as soon as possible. To set up an appointment online, please visit [www.vw.com/find-a-dealer](http://www.vw.com/find-a-dealer).
- Your dealer will inspect each door handle and perform a vehicle software update to the door handle parameters. The inspection and software update will take about an hour 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.

## IMPORTANT SAFETY RECALL

### **Safety Recall 57J8 – Door Handle Replacement**

- Recall remedy status: **NOT YET AVAILABLE**
- Your dealer will replace your vehicle's door handles, free of charge. Right now, your dealer does not have the parts available to perform the door handle replacement.
- Volkswagen is working to make the recall remedy available as quickly as possible, and we will send you another letter once repairs can begin. At that time, you will be able to schedule this work with your authorized Volkswagen dealer. The recall work will be performed for you free of charge.
- As a reminder, Volkswagen strongly recommends that you have Safety Recall 57J5 completed on your vehicle as soon as possible.

**Precautions you should take** If the recall condition is present in the vehicle, occupants may notice an audible clicking noise (similar to the sound of a vehicle door being locked/unlocked). Should this occur, customers are advised to contact an authorized Volkswagen dealer without delay to have the vehicle inspected.

**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 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 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 these actions to help ensure your safety and continued satisfaction with your vehicle.

Sincerely,

Volkswagen Customer Protection

# CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN IMPORTANTE POR MOTIVOS DE SEGURIDAD



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

<MONTH YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY STATE ZIPCODE>

**El presente aviso corresponde a su vehículo:** <MODEL YEAR> <BRAND> <CARLINE>, <VIN>

**NHTSA:** 23V312

**Asunto:** Servicio de reparación disponible para la campaña de llamada a revisión por motivos de seguridad 57J5 – Inspección de la manija de la puerta y actualización de software

**Notificación de servicio de reparación provisional para la campaña de llamada a revisión por motivos de seguridad 57J8 – Reemplazo de la manija de la puerta**

Estimado propietario 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 determinó que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos motorizados en determinados vehículos Volkswagen modelos 2021-2022. Nuestros registros indican que usted es propietario de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**¿Cuál es el problema?** Es posible que los vehículos involucrados hayan sido construidos con manijas para puertas que no cumplían con las especificaciones de fábrica establecidas para la protección contra el ingreso de agua. El ingreso de agua al tablero de circuitos impreso puede causar fallos en el funcionamiento y, en consecuencia, “una señal de apertura” en el bloqueo de la puerta. El ingreso de agua en el ensamblaje del tablero de circuitos de la manija de la puerta puede llevar a que la puerta del vehículo se abra de forma inesperada, en aquellas situaciones en las que el vehículo esté sujeto a fuerza laterales en velocidades por debajo de los 9 mph/15 kmh. Una puerta abierta en un vehículo en movimiento pone a los ocupantes en una situación de posibles lesiones y puede dañar a los objetos y personas que puedan estar fuera del vehículo.

**¿Qué haremos?** Para corregir la falla, su concesionario Volkswagen autorizado le proporcionará los siguientes dos servicios de reparación de la campaña de llamada a revisión:

**Campaña de llamada a revisión por motivos de seguridad 57J5 – Inspección de la manija de la puerta y actualización de software**

- Estado del servicio de reparación: **DISPONIBLE**
- Volkswagen recomienda encarecidamente que complete la campaña de llamada a revisión por motivos de seguridad 57J5 para su vehículo lo antes posible. Para concertar una cita en línea, visite [www.vw.com/find-a-dealer](http://www.vw.com/find-a-dealer).
- Su concesionario inspeccionará cada una de las manijas de las puertas y realizará una actualización de software de los parámetros de las manijas de las puertas. La revisión y la actualización de software tomarán alrededor de una hora y se realizarán de forma gratuita.

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

- No obstante, tenga en cuenta que su concesionario puede necesitar tiempo adicional para la preparación del servicio y la organización del horario del taller.

### **Campaña de llamada a revisión por motivos de seguridad 57J8 – Reemplazo de la manija de la puerta**

- Estado del servicio de reparación: **NO DISPONIBLE AUN**
- Su concesionario reemplazará las manijas de las puertas de su vehículo sin costo alguno. En este momento, su concesionario no cuenta con las partes necesarias para realizar el reemplazo de las manijas.
- Volkswagen está trabajando para que el servicio de reparación de la campaña de llamada a revisión esté disponible lo antes posible, y le enviaremos otra carta una vez que las reparaciones puedan comenzar. A partir de ese momento, podrá programar este trabajo con su concesionario Volkswagen autorizado. El servicio de revisión se realizará de forma gratuita.
- Le recordamos que Volkswagen recomienda encarecidamente que complete la campaña de llamada a revisión por motivos de seguridad 57J5 para su vehículo lo antes posible.

#### **¿Qué precauciones debe tomar?**

Si la condición mencionada está presente en el vehículo, puede que los ocupantes noten un breve ruido (similar al sonido que se produce al bloquear/desbloquear una puerta). Si esto sucede, se recomienda a los clientes que se comuniquen con un concesionario Volkswagen autorizado de inmediato a fin de poder inspeccionar el vehículo.

#### **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 los diez (10) días posteriores a la recepción. Si cambió de dirección o vendió el vehículo, complete la tarjeta prepagada de respuesta del propietario adjunta y envíenla para que podamos actualizar nuestros registros.

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

Si su concesionario Volkswagen autorizado no le brinda este servicio de forma gratuita dentro de un plazo razonable o no está en condiciones de hacerlo, o si tiene alguna pregunta sobre este aviso, póngase en contacto con nosotros mediante el medio de comunicación que prefiera a través de [www.vw.com/contact](http://www.vw.com/contact) o por teléfono al 800-893-5298.

#### **Verificación de campañas de llamada a revisión o de servicio vigentes para su vehículo**

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 de servicio, visite [www.vw.com/owners/recalls](http://www.vw.com/owners/recalls) e ingrese el número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta *Recall/Service Campaign Lookup* (Búsqueda de campañas de llamada a revisión o 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 y gratuita de seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o ingresar a <http://www.safercar.gov>.

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

Atentamente,

Defensa del Consumidor de Volkswagen