



IMPORTANT SAFETY RECALL

This Notice Applies to Your Suzuki V-STROM 800DE or 800DE Adventure Motorcycle

September 20, 2024

Dear Suzuki Owner:

This notice is sent to you in accordance with the requirements of the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Suzuki Motor Corporation has decided that a defect which relates to motor vehicle safety exists in certain 2023 and 2024 model-year V-STROM 800DE and 800DE Adventure motorcycles and original-equipment rear tires for this motorcycle that were sold as replacement parts. According to our records, you own one of the motorcycles affected by this recall.

What is the problem?

Affected motorcycles may have been equipped with a rear tire that can develop cracking or other deformation of the tire tread. The rubber layer between the belt and the carcass of rear tire may have insufficient thickness due to a manufacturing variation, which could cause the tire belt and tire carcass to separate from use. If this occurs, cracks and deformation may form in the tread of the rear tire. Under continued use, portions of the tire tread may separate from the tire structure and impact overall vehicle dynamics. This can increase the risk of a crash.

What is Suzuki Motor USA, LLC (Suzuki) doing to solve the problem?

Suzuki offers a sincere apology to you as it took several weeks for the tire supplier to identify the cause of the deformation issue and adjust the manufacturing process to prepare the countermeasure rear tires. Suzuki has sent recall service parts ordering and repair information to our dealers, who will be able to order the necessary parts for your motorcycle the week of September 23, 2024. Once your recall service parts are at the dealer, the recall repairs will take about one hour to complete and will be performed by your Suzuki dealer at no cost to you for parts and labor.

What you should do:

If the original rear tire is still mounted, STOP RIDING the motorcycle and do not allow anyone else to ride your motorcycle until the recall countermeasure rear tire has been installed. Please contact your authorized Suzuki dealer to arrange for the recall service parts to be ordered, and then set an appointment with the dealer to have the recall service performed. Please have your motorcycle's vehicle identification number (VIN) ready when calling and let your dealer know if you require assistance bringing your motorcycle to the dealership for the recall repair.

If your Suzuki dealer provided you special support related to this recall situation, please discuss this assistance and the status of your motorcycle when you contact your dealer's Service Department to arrange for the recall service parts order and to set the recall repair appointment.

What to do if you receive this notice in error:

This notice was mailed to you according to the latest information that is available to us. If you no longer own the motorcycle described in this notice, please complete, and return the attached Change of Address/Ownership card to Inchcape Puerto Rico and forward this recall information to the current owner (if known). If you are the lessor of this vehicle, please forward a copy of this notice to the lessee within ten days to comply with federal regulations.

Customer reimbursement for repairs before this Safety Recall Notification:

If your motorcycle is included in this recall and you have paid for repairs to address the defect that led to this recall, you may be eligible for full or partial reimbursement. Please note the following conditions for reimbursement: Only repairs made to address the defect that led to this recall are reimbursable. Additional expenses such as car rental, accommodations, damage repairs, etc., will not be reimbursed. Reimbursement will not be provided for routine scheduled maintenance. Reimbursement may be limited to the suggested list price for parts, the Suzuki published flat-rate time allowance for the repair, and the labor rate that an authorized Suzuki dealer in the same area would charge for the same repair. Reimbursement claims may also be excluded when the claimant does not submit adequate documentation. This includes a proof of ownership, a repair order, and proof of payment for the repair.

Who to contact if you experience problems:

Your Suzuki dealer can provide you the fastest response to your questions or concerns about this safety recall campaign. If you have any difficulty with this recall campaign, you may contact Inchcape Puerto Rico Customer Service Department for assistance at (787) 999-2400 Ext. 2401 during the hours of 8:00 AM to 5:00 PM (AST). Please have your motorcycle's VIN ready when calling.

If your dealer fails or is unable to remedy this defect without charge, or within a reasonable amount of time, you may submit a written complaint to: Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, S.E., Washington, D.C. 20590. You may also call the toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153); or go to www.nhtsa.gov.

We sincerely regret any inconvenience this important Safety Recall may cause, but we are certain you understand our interest in your safety and your continued satisfaction with your Suzuki V-STROM 800DE or 800DE Adventure motorcycle.

Sincerely,

Inchcape Puerto Rico.

RECUERDO DE SEGURIDAD IMPORTANTE

Este aviso se aplica a su motocicleta Suzuki V-STROM 800DE o 800DE Adventure

September 20, 2024

Estimado propietario de Suzuki:

Este aviso se le envía de acuerdo con los requisitos de la Ley Nacional de Seguridad del Tráfico y Vehículos Motorizados. Suzuki Motor Corporation ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos motorizados en ciertas motocicletas V-STROM 800DE y 800DE Adventure de los años 2023 y 2024 y neumáticos traseros de equipo original para esta motocicleta que se vendieron como piezas de repuesto. Según nuestros registros, usted es propietario de una de las motocicletas afectadas por este retiro del mercado.

¿Cuál es el problema?

Es posible que las motocicletas afectadas hayan estado equipadas con un neumático trasero que puede desarrollar grietas u otras deformaciones en la banda de rodadura del neumático. La capa de caucho entre el cinturón y la carcasa del neumático trasero puede tener un espesor insuficiente debido a una variación de fabricación, lo que podría provocar que el cinturón y la carcasa del neumático se separen debido al uso. Si esto ocurre, se pueden formar grietas y deformaciones en la banda de rodadura del neumático trasero. Bajo uso continuo, partes de la banda de rodadura del neumático pueden separarse de la estructura del neumático y afectar la dinámica general del vehículo. Esto puede aumentar el riesgo de un accidente.

¿Qué está haciendo Inchcape Puerto Rico (Suzuki) para solucionar el problema?

Suzuki le ofrece una sincera disculpa, ya que el proveedor de neumáticos tardó varias semanas en identificar la causa del problema de deformación y ajustar el proceso de fabricación para preparar los neumáticos traseros de contramedida. Suzuki ha enviado información sobre pedidos y reparación de piezas de servicio retiradas a nuestros concesionarios, quienes podrán solicitar las piezas necesarias para su motocicleta la semana del 23 de septiembre de 2024. Una vez que las piezas de servicio retiradas estén en el concesionario, las reparaciones tardarán aproximadamente una hora para completarse y lo realizará su concesionario Suzuki sin costo alguno para usted por piezas y mano de obra.

Lo que debes hacer:

Si el neumático trasero original todavía está montado, **DEJE DE CONDUCIR** la motocicleta y no permita que nadie más conduzca su motocicleta hasta que se haya instalado el neumático trasero de contramedida del retiro del mercado. Comuníquese con su concesionario Suzuki autorizado para coordinar el pedido de las piezas de servicio retiradas y luego programe una cita con el concesionario para realizar el servicio de retirada. Tenga a mano el número de identificación del vehículo (VIN) de su motocicleta cuando llame e informe a su concesionario si necesita ayuda para llevar su motocicleta al concesionario para la reparación del retiro del mercado.

Si su concesionario Suzuki le brindó soporte especial relacionado con esta situación de retiro del mercado, analice esta asistencia y el estado de su motocicleta cuando se comuniquen con el Departamento de Servicio de su concesionario para coordinar el pedido de piezas de servicio del retiro y programar la cita de reparación del retiro.

Qué hacer si recibe este aviso por error:

Este aviso se le envió por correo de acuerdo con la información más reciente que tenemos disponible. Si ya no es propietario de la motocicleta descrita en este aviso, complete y devuelva la tarjeta de cambio de dirección/propiedad adjunta a Inchcape Puerto Rico y envíe esta información de retirada al propietario actual (si lo conoce). Si usted es el arrendador de este vehículo, envíe una copia de este aviso al arrendatario dentro de los diez días para cumplir con las regulaciones federales.

Reembolso al cliente por reparaciones antes de esta Notificación de retiro por motivos de seguridad:

Si su motocicleta está incluida en este retiro del mercado y usted pagó las reparaciones para solucionar el defecto que provocó este retiro del mercado, puede ser elegible para un reembolso total o parcial. Tenga en cuenta las siguientes condiciones de reembolso: Sólo las reparaciones realizadas para solucionar el defecto que provocó este retiro del mercado son reembolsables. No se reembolsarán gastos adicionales como alquiler de coche, alojamiento, reparación de daños, etc. No se proporcionará reembolso por el mantenimiento programado de rutina. El reembolso puede limitarse al precio de lista sugerido para las piezas, la tarifa fija publicada por Suzuki para la reparación y la tarifa de mano de obra que un concesionario Suzuki autorizado en la misma área cobraría por la misma reparación. También podrán excluirse las reclamaciones de reembolso cuando el reclamante no presente la documentación adecuada. Esto incluye una prueba de propiedad, una orden de reparación y un comprobante de pago de la reparación.

A quién contactar si tiene problemas:

Su concesionario Suzuki puede brindarle la respuesta más rápida a sus preguntas o inquietudes sobre esta campaña de retiro por seguridad. Si tiene alguna dificultad con esta campaña de retiro del mercado, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente de Inchcape Puerto Rico para obtener ayuda al (787) 999-2400 Ext. 2401 durante el horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (AST). Tenga a mano el VIN de su motocicleta cuando llame.

Si su distribuidor no logra o no puede solucionar este defecto sin cargo o dentro de un período de tiempo razonable, puede presentar una queja por escrito a: Administrador, Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras, 1200 New Jersey Avenue, S.E., Washington, D.C. 20590. También puede llamar a la línea directa gratuita de seguridad del vehículo al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153); o visite www.nhtsa.gov.

Lamentamos sinceramente cualquier inconveniente que pueda causar este importante retiro de seguridad, pero estamos seguros de que comprende nuestro interés en su seguridad y su continua satisfacción con su motocicleta Suzuki V-STROM 800DE o 800DE Adventure.

Atentamente,

Inchcape Puerto Rico