

## IMPORTANT SAFETY RECALL

### This Notice Applies to Your Suzuki Burgman 400 Scooter

January 10, 2025

Dear Suzuki Owner:

This notice is sent to you in accordance with the requirements of the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Inchcape Puerto Rico has decided that a defect which relates to motor vehicle safety exists in certain 2023 to 2025 Burgman 400 (AN400AM3~M5) scooters. According to our records, you own one of the scooters affected by this recall.

#### **What is the problem?**

Improper installation of the fuel pump caused bending of the metal pipe portion of the hose assembly, placing the fuel supply hose assembly at risk of potential contact with the fuel vapor hose. In the worst case, the fuel supply hose can be abraded to a degree that could cause a fuel leak from the hose. This can increase the risk of a fire.

#### **What is Suzuki doing to solve the problem?**

Under recall campaign 3A05, your Suzuki dealer will replace fuel pump hoses and related parts with new parts. The new parts include an updated fuel pump feed hose that will help eliminate the possibility of hose contact with other components. The repair will take approximately 90-minutes to perform, and there will be no charge to you for any recall-related parts or labor.

#### **⚠ WARNING**

**Operating your Burgman 400 scooter without having the recall service performed increases the risk of a fire.**

**To minimize the risk of a fire:**

- **Please do not ride nor allow anyone else to ride your scooter until this recall service has been completed.**
- **If you must ride your scooter before this safety recall service has been completed, check for fuel leakage and other items for proper operation as outlined in the “INSPECTION BEFORE RIDING” checklist in section 4 of your owner’s manual before each ride.**

#### **What you should do:**

To expedite the recall repair, set an appointment with your authorized Suzuki dealer who will then order the necessary parts, so they are at the dealership when you bring your scooter in for the repair. If you need assistance getting your scooter to the dealership for repairs, speak to your Suzuki dealer to discuss transportation options. Please take this notice to your dealer to help them process your claim. While the actual repair takes about 90-minutes to perform, please allow for additional time processing paperwork with the dealer when you drop off and then pick up your scooter following the repair.

**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 Burgman 400 scooter 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 scooter 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 towing, 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) 622-0600 during the hours of 8:00 AM to 5:00 PM AST (Atlantic Standard Time). Please have your vehicle identification number (VIN) ready when calling.

If you believe that Suzuki has failed to provide the safety recall campaign service without charge or is unable to do so within a reasonable time, you may submit a complaint to the Administrator of the National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave., S.E., Washington D.C., 20590 or call the toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-888-424-9153) or go to [www.nhtsa.gov](http://www.nhtsa.gov).

We apologize for any inconvenience this recall campaign causes you. We hope you understand that your safety and satisfaction are important priorities for us.

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 Burgman 400 scooter.

Sincerely,

Inchcape Puerto Rico

## AVISO IMPORTANTE DE SEGURIDAD

### Este aviso se aplica a su scooter Suzuki Burgman 400

10 de enero de 2025

Estimado propietario de Suzuki:

Este aviso se le envía de conformidad con los requisitos de la Ley Nacional de Seguridad de Tránsito y Vehículos Motorizados. Inchcape Puerto Rico ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos motorizados en ciertos scooters Burgman 400 (AN400AM3~M5) de los años 2023 a 2025. Según nuestros registros, usted es propietario de uno de los scooters afectados por este retiro.

#### **¿Cuál es el problema?**

La instalación incorrecta de la bomba de combustible provocó que la parte metálica del tubo del conjunto de la manguera se doblara, lo que puso en riesgo el conjunto de la manguera de suministro de combustible de entrar en contacto con la manguera de vapor de combustible. En el peor de los casos, la manguera de suministro de combustible puede desgastarse hasta tal punto que podría provocar una fuga de combustible de la manguera. Esto puede aumentar el riesgo de incendio.

**¿Qué está haciendo Suzuki para solucionar el problema?** En el marco de la campaña de retirada 3A05, su concesionario Suzuki reemplazará las mangueras de la bomba de combustible y las piezas relacionadas con piezas nuevas. Las piezas nuevas incluyen una manguera de alimentación de la bomba de combustible actualizada que ayudará a eliminar la posibilidad de que la manguera entre en contacto con otros componentes. La reparación tardará aproximadamente 90 minutos en realizarse y no se le cobrarán las piezas ni la mano de obra relacionadas con la retirada.

### **⚠️ ADVERTENCIA**

**El uso de su scooter Burgman 400 sin haber realizado el servicio de revisión aumenta el riesgo de incendio.**

**Para minimizar el riesgo de incendio:**

- **No conduzca ni permita que nadie más conduzca su scooter hasta que se haya completado este servicio de revisión.**
- **Si debe conducir su scooter antes de que se haya completado este servicio de revisión de seguridad, verifique que no haya fugas de combustible y otros elementos para un funcionamiento correcto como se describe en la lista de verificación "INSPECCIÓN ANTES DE CONDUCIR" en la sección 4 de su manual del propietario antes de cada viaje.**

#### **Lo que debes hacer:**

Para acelerar la reparación del retiro, programe una cita con su concesionario Suzuki autorizado, quien luego solicitará las piezas necesarias, para que estén en el concesionario cuando traiga su scooter para la reparación. Si necesita ayuda para llevar su scooter al concesionario para su reparación, hable con su concesionario Suzuki para analizar las opciones de transporte. Lleve este aviso a su concesionario para ayudarlo a procesar su reclamo. Si bien la reparación en sí demora aproximadamente 90 minutos, considere un tiempo adicional para procesar la documentación con el concesionario cuando entregue y recoja su scooter después de la reparación.

**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 el propietario del scooter Burgman 400 descrito en este aviso, complete y devuelva la tarjeta de cambio de dirección/titularidad adjunta a Inchcape Puerto Rico y envíe esta información de retiro al propietario actual (si lo conoce). Si 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 Seguridad:**

Si su scooter está incluido en este retiro y ha pagado las reparaciones para solucionar el defecto que dio lugar a este retiro, puede ser elegible para un reembolso total o parcial. Tenga en cuenta las siguientes condiciones para el reembolso: Solo se reembolsarán las reparaciones realizadas para solucionar el defecto que dio lugar a este retiro. No se reembolsarán los gastos adicionales, como remolque, alquiler de automóviles, alojamiento, reparación de daños, etc. No se reembolsarán los mantenimientos programados de rutina. El reembolso puede limitarse al precio de lista sugerido para las piezas, la tarifa fija de tiempo publicada por Suzuki para la reparación y la tarifa de mano de obra que un concesionario autorizado de Suzuki en la misma área cobraría por la misma reparación. Las reclamaciones de reembolso también pueden excluirse cuando el reclamante no presenta la documentación adecuada. Esto incluye un comprobante 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 de productos por motivos de seguridad. Si tiene alguna dificultad con esta campaña de retiro de productos, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente Inchcape Puerto Rico de para obtener ayuda al (787) 622-0600 durante el horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora estándar del Atlántico. Tenga a mano el número de identificación de su vehículo (VIN) cuando llame.

Si cree que Suzuki no ha proporcionado el servicio de campaña de retiro de vehículos por motivos de seguridad sin cargo o no puede hacerlo en un plazo razonable, puede presentar una queja al Administrador de la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras, 1200 New Jersey Ave., S.E., Washington D.C., 20590 o llamar a la línea directa gratuita de seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY: 1-888-424-9153) o visitar [www.nhtsa.gov](http://www.nhtsa.gov).

Lamentamos cualquier inconveniente que esta campaña de retiro de vehículos le pueda causar. Esperamos que comprenda que su seguridad y satisfacción son prioridades importantes para

Atentamente,

Inchcape Puerto Rico