



Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc.
6565 Headquarters Drive
Plano, TX 75024
(469) 292-4000

URGENT SAFETY RECALL
This is an important Safety Recall.
The remedy will be performed at
FREE OF CHARGE to you.

This notice applies to your vehicle:
VIN ABCDEFGH987654321

IMPORTANT SAFETY RECALL (*Remedy Notice*)

Certain 2012 Model Year Avalon Vehicles Front Seat Belt Buckle Inspection and Replacement NHTSA RECALL NO. 18V-569

Dear <FirsName/LastName>:

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Toyota has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain 2012 model year Avalon vehicles.

You received this notice because our records, which are based primarily on state registration and title data, indicate that you are the current owner.

What is the condition?

Due to a service part manufacturing error, some vehicles may have had a front seat belt buckle replaced with one that does not correctly identify whether the seat belt is buckled. This could affect how the airbag system determines the appropriate airbag deployment method in a crash and could increase the risk of injury to the occupant where the seat belt buckle was replaced.

What will Toyota do?

Any authorized Toyota dealer will inspect both front seat belt buckles and, **IF NECESSARY**, replace them **FREE OF CHARGE** to you.

WHAT SHOULD YOU DO?

- ✓ Please contact any authorized Toyota dealer to schedule an appointment to have the remedy performed as soon as possible. **Your local Toyota dealer will be more than happy to answer any of your questions.**
- ✓ To find a dealer near you, visit www.toyota.com/dealers
- ✓ For more information on this and other Safety Recalls, including Frequently Asked Questions, visit www.toyota.com/recall. Input your full 17-digit Vehicle Identification Number (VIN) noted above to review information specific to your vehicle.
- ✓ If you require further assistance, you may contact the Toyota Customer Experience Center at **1-888-270-9371** Monday through Friday, 7:00 a.m. to 7:00 p.m., Saturday 7:00 a.m. to 4:30 p.m., Central Time.

This is an important Safety Recall.

The inspection will take approximately forty-five minutes. If it is determined based on the inspection that the seat belt buckle(s) require replacement, the repair will take approximately one hour. However, depending upon the dealer's work schedule, it may be necessary to make the vehicle available for a longer period of time.

If your Passenger Airbag (PAB) Indicator always displays "Airbag OFF," regardless of whether an occupant is seated in the passenger seat, your vehicle may be experiencing symptoms related to this Safety Recall. Please schedule an appointment with any authorized Toyota dealer immediately.

If you are uncomfortable driving the vehicle to the dealership, please contact your local authorized Toyota dealer who will arrange for vehicle pick up.

What if you have previously paid for repairs to your vehicle for this specific condition?

If you have previously paid for repair to your vehicle for this specific condition prior to receiving this letter, please mail a copy of your repair order, proof-of-payment and ownership information to the following address for reimbursement consideration:

Toyota Customer Experience Center – TSR
Toyota Motor Sales, USA, Inc.
c/o Toyota Motor North America, Inc.
P O Box 259001 – SSC/CSP Reimbursements
Plano, Texas 75025-9001

Please refer to the attached Reimbursement Checklist for required documentation details.

What if you are not the owner of this vehicle?

If you are a vehicle lessor, Federal Law requires that any vehicle lessor receiving this recall notice must forward a copy of this notice to the lessee within ten days.

If you know the current owner or operator, please forward this letter to them.

If you would like to update your vehicle ownership or contact information, you may do so by registering at www.toyota.com/owners. You will need your full 17-digit Vehicle Identification Number (VIN) to input the new information.

If you believe that the dealer or Toyota has failed or is unable to remedy the defect within a reasonable time or without charge, you may submit a complaint to the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue S.E., Washington, D.C. 20590, or call the toll free Vehicle Safety Hot Line at **1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153)**, or go to www.safercar.gov.

We have sent this notice in the interest of your continued satisfaction with our products, and we sincerely regret any inconvenience this condition may have caused you.

Thank you for driving a Toyota.

Sincerely,

TOYOTA MOTOR SALES, U.S.A., INC.



Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc.
6565 Headquarters Drive
Plano, TX 75024
(469) 292-4000

RETIRO DE SEGURIDAD URGENTE

Este es un retiro de seguridad importante.
El remedio se efectuará
SIN CARGO para usted.

Este aviso aplica a su vehículo:
VIN ABCDEFGH987654321

IMPORTANTE RETIRO DE SEGURIDAD (Aviso de Remedio)

Ciertos vehículos modelo Avalon del año 2012
Inspección y reemplazo de la hebilla del cinturón de seguridad del asiento delantero
NO. DE RETIRO DE NHTSA 18V-569

Estimado (nombre/apellido del cliente):

Esta notificación se le envía de acuerdo con los requisitos establecidos en el Acta de Tráfico Nacional y de Seguridad de Vehículos Motorizados. Toyota ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos motorizados en ciertos vehículos modelo Avalon específicos del año 2012.

Usted recibió este aviso porque nuestros registros, basados principalmente en la información de registro y titularidad estatal, indican que usted es el propietario actual.

¿Cuál es la condición?

Debido a un error de fabricación en una pieza de servicio, en algunos vehículos se podría haber reemplazado la hebilla del cinturón de seguridad del asiento delantero por una que no identifica correctamente si el cinturón está abrochado. Esto podría afectar la manera en la que el sistema de bolsas de aire determina el método para la correcta activación de las bolsas de aire en caso de accidente y podría aumentar el riesgo del ocupante de sufrir una lesión en los casos donde se reemplazó la hebilla del cinturón de seguridad.

¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado inspeccionará las hebillas de los cinturones de seguridad de los asientos delanteros y, **SI FUERA NECESARIO**, las reemplazará **SIN CARGO** para usted.

Este es un Retiro de Seguridad importante.

La inspección tomará aproximadamente 45 minutos. Si tras la inspección se determina que la(s) hebilla(s) de los cinturones de seguridad deben ser reemplazadas, la reparación tomará aproximadamente una hora. Sin embargo, según los trabajos programados por el concesionario, puede ser necesario dejar el vehículo por un periodo de tiempo más largo. Si el indicador de la bolsa de aire del pasajero (PAB) siempre muestra "Airbag OFF" (bolsa desactivada), independientemente de si hay un ocupante sentado en el asiento del pasajero, su vehículo podría estar experimentando los síntomas relacionados con este Retiro de Seguridad. De ser así, por favor, programe una cita con cualquier concesionario Toyota autorizado inmediatamente.

Si no se siente cómodo conduciendo el vehículo hasta el concesionario, contacte con su concesionario Toyota autorizado local para que dispongan la recogida del vehículo.

¿Qué sucede si usted ya pagó previamente por reparar su vehículo por esta condición en particular?

Si ya pagó previamente por la reparación de su vehículo en lo que respecta a esta condición específica, envíe una copia de su orden de reparación, la prueba de pago y los datos de titularidad a la siguiente dirección para que se considere el reembolso:

Toyota Customer Experience Center – TSR
Toyota Motor Sales, USA, Inc./o Toyota Motor North America, Inc.
P O Box 259001 – SSC/CSP Reimbursements, Plano, Texas 75025-9001

Consulte la Lista de Verificación para Reembolso adjunta para conocer los detalles sobre el papeleo necesario.

¿QUÉ DEBE HACER USTED?

- ✓ Por favor, póngase en contacto con cualquier concesionario Toyota autorizado para concertar una cita a fin de realizar este remedio lo antes posible. Su concesionario Toyota local responderá con gusto a todas sus preguntas.
- ✓ Para encontrar su concesionario más cercano, visite www.toyota.com/dealers
- ✓ Para más información acerca de este retiro de seguridad y otros, incluidas las preguntas más frecuentes, visite www.toyota.com/recall. Ingrese su Número de Identificación del Vehículo (VIN) de 17 dígitos que aparece en la parte superior para revisar la información específica a su vehículo.
- ✓ Si necesita más asistencia, puede comunicarse con el Centro de Experiencia del Cliente de Toyota, al **1-888-270-9371**, de lunes a viernes, 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados, 7:00 a.m. a 4:30 p.m., Hora Central.

¿Qué sucede si usted no es el propietario o usuario de este vehículo?

Si usted es arrendador del vehículo, la Ley Federal exige que toda persona que arrienda vehículos y reciba este aviso de retiro de seguridad envíe una copia del mismo al arrendatario dentro de los diez días.

Si conoce al propietario o usuario actual del vehículo, por favor, reenvíeles esta carta.

Si desea actualizar la información de contacto o de propiedad de su vehículo, puede hacerlo registrándose en www.toyota.com/owners. Necesitará su Número de Identificación del Vehículo (VIN) de 17 dígitos para ingresar la nueva información.

Si considera que el concesionario o Toyota no han logrado o no pueden solucionar el defecto dentro de un plazo razonable o sin costo para usted, puede presentar una queja al Administrador, a la *National Highway Traffic Safety Administration* [Administración Nacional de Seguridad Vial en Autopistas], 1200 New Jersey Avenue S.E., Washington, D.C. 20590, o llame sin costo a la línea directa de Seguridad Automotor al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153), o visite www.safercar.gov.

Hemos enviado este aviso porque estamos interesados en su constante satisfacción con nuestros productos. Lamentamos sinceramente cualquier inconveniente que esta condición le haya podido causar.

Gracias por conducir un Toyota.

Atentamente,

TOYOTA MOTOR SALES, U.S.A., INC.



CUSTOMER REIMBURSEMENT CHECKLIST

Documentation Showing the Repairs are Related to the Covered Condition

- Examples of documentation would be a repair order or invoice showing the following information:
 - Mileage on the date the repair order was created.
 - Description showing the repair addressed the covered condition, including (1) the reason the vehicle was brought to the repair facility, (2) the repair facility's diagnosis, and (3) the repair that was performed.
 - Itemized breakdown of labor charges for each repair performed, if more than one repair is on the same repair order or invoice.

Proof-Of-Payment for the Repair

- Examples include one of the following items as valid proof-of-payment:
 - Copy of a cancelled check.
 - Copy of a signed credit card receipt.
 - Copy of a credit card statement.
 - (If paid by cash) receipt for cash. If receipt was not provided or is not available, a letter from the repair facility, on company letterhead, signed by the manager, verifying the amount paid by cash.

Vehicle Identification (Including Make, Model, Model Year, and Vehicle Identification Number)

- Examples of valid vehicle identification:
 - Campaign notification letter with name and vehicle identification number.
 - Receipt, such as a repair order, with vehicle identification number, make, model, and year.
 - State registration.
 - Copy of the bill of sale.
 - Copy of the title.

Documentation Showing the Name and Address of the Owner or Purchaser of the Vehicle at the Time the Repair was Made and Who is Submitting the Claim for Reimbursement.

- See examples above.
- Providing a phone number and/or email would also be helpful if we need to contact you about any of the information submitted.
- Please print your name and address on all documents.

Documentation Showing the Name and Address of the Owner of the Vehicle at the Time of the Repair (If Different from the Person Making the Claim for Reimbursement)

- See examples above.



LISTA DE VERIFICACIÓN PARA REEMBOLSO DEL CLIENTE

Documentación que muestre las reparaciones relacionadas con la condición cubierta

- Los ejemplos de documentos que se pueden presentar son una orden de reparación o una factura que incluya la siguiente información:
 - Millaje en la fecha en la que se creó la orden de reparación.
 - Descripción que muestre que la reparación abordó la condición cubierta, incluida (1) la razón por la que el vehículo se llevó al establecimiento a cargo de la reparación, (2) el diagnóstico del establecimiento donde se realizó la reparación, y (3) la reparación que se llevó a cabo.
 - Una lista pormenorizada de los cargos de mano de obra por cada reparación realizada, si la orden de reparación o factura incluye más de una reparación.

Comprobante de pago por la reparación

- Los ejemplos incluyen uno de los siguientes elementos como comprobante válido de pago:
 - Copia de un cheque cancelado.
 - Copia de un recibo de tarjeta de crédito firmado.
 - Copia del estado de cuenta de una tarjeta de crédito.
 - (Si se pagó en efectivo) recibo del pago en efectivo. Si no le dieron un recibo o no lo tiene disponible, una carta del establecimiento de reparación, con membrete de la empresa, firmada por el gerente, que verifique el monto pagado en efectivo.

Identificación del vehículo (incluido el fabricante, el modelo, el año del modelo y el Número de Identificación del Vehículo).

- Los ejemplos de identificación del vehículo válida incluyen:
 - Carta de notificación de una campaña con el nombre y el Número de Identificación del Vehículo.
 - Recibo, como por ejemplo, una orden de reparación, que incluya el Número de Identificación del Vehículo, el fabricante, el modelo y el año.
 - Registro o matrícula estatal.
 - Copia de la factura de compra.
 - Copia del título.

Documentación que muestre el nombre y la dirección del propietario o de la persona que adquiriese el vehículo al momento en que se llevó a cabo la reparación y quien presenta el reclamo para reembolso.

- Consulte los ejemplos mencionados anteriormente.
- Proporcionar un número de teléfono y/o correo electrónico también podría ser útil si necesitamos ponernos en contacto con usted acerca de la información presentada.
- Por favor, escriba su nombre y dirección con letra de imprenta en todos los documentos.

Documentación que muestre el nombre y la dirección del propietario del vehículo al momento en que se llevó a cabo la reparación (si no es la misma persona que presenta el reclamo para reembolso).

- Consulte los ejemplos mencionados anteriormente.