



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
FREE OF CHARGE to you.

This notice applies to your vehicle:
VIN ABCDEFGH987654321

IMPORTANT SAFETY RECALL (Remedy Notice)

**Certain 2010–2014 Model Year Prius
Certain 2012–2014 Model Year Prius V
Hybrid System Software Update
NHTSA Recall No. 18V-684**

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 2010–2014 model year Prius and certain 2012–2014 Prius V 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?

The involved vehicles were designed to enter a failsafe driving mode in response to certain hybrid system faults. Toyota has found that the vehicle may not enter a failsafe driving mode as intended. If this occurs, the vehicle could lose power and stall. **While power steering and braking would remain operational, a vehicle stall increases the risk of a crash.**

This recall remedy will address a new condition in the vehicles involved in previous Safety Recalls E0E & F0R. The previous recalls E0E & F0R did not anticipate the new condition remedied with this recall.

What will Toyota do?

Any authorized Toyota dealer will perform a software update for the hybrid system **FREE OF CHARGE**. For customer satisfaction, if the vehicle has experienced an inverter failure with certain hybrid system faults related to this condition, the inverter assembly will be repaired or replaced **FREE OF CHARGE**.

Please note that the remedy for this new Safety Recall J0V will address a separate issue from Safety Recalls E0E or F0R. Even if you had the software update for Safety Recalls E0E or F0R completed, your vehicle will also need to have the remedy for this new Safety Recall (J0V) completed.

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

This is an important Safety Recall.

The software update will take approximately 45 minutes to complete. If the inverter needs to be repaired or replaced, the repair could take up to 7.5 hours. However, depending on the dealer's work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period of time.

Drivers should avoid placing a high load on the hybrid system by avoiding full throttle application when possible. As indicated in your Owner's Manual, Toyota does not recommend towing with your vehicle, and we urge you to follow this recommendation to avoid placing a high load on the system.

If your vehicle is experiencing the condition described and you are unable to drive it to the dealership, please contact your local authorized Toyota dealer who will arrange for vehicle pickup.

What if you live in California and do not have this Safety Recall Campaign performed?

The state of California requires the completion of Safety Recalls / Service Campaigns on emission related parts prior to vehicle registration renewal. In addition, the State requires that every vehicle must pass an emission test (SMOG Check) every two years and before it is sold. Without the completion of this **FREE** Safety Recall Campaign the California Air Resources Board (CARB) will not allow your vehicle to be registered. State of California Regulations require Toyota to provide the Department of Motor Vehicles with a record of all vehicles that have not had the Safety Recall Campaign completed.

Your Toyota dealer will provide you with a Vehicle Emissions Recall Proof of Correction Form after the campaign has been completed. Please ensure you retain this form, because the DMV may require that you supply proof that the campaign has been completed during your vehicle registration renewal process.

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

If you have previously paid for repair(s) to your vehicle for this specific condition prior to receiving this letter, you may be eligible for reimbursement. For reimbursement consideration, please submit a copy of your repair order, proof-of-payment, and ownership information to Toyota's online, self-service portal. Log-in to your Toyota Owners account at <https://www.toyota.com/owners/>, click on the "Resources" tab, select "Safety Recall and Service Campaigns," and click on "Submit Reimbursement Request."

Alternatively, if you prefer to mail or fax this information for reimbursement consideration, please use the address or fax number shown below:

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
FAX: 310-381-7756

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

What if you are not the owner or operator 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 <http://www.safercar.gov>.

We have sent this notice in the interest of your continued satisfaction with our products. 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 modelos Prius de años 2010 a 2014
Ciertos modelos Prius V de años 2012 a 2014
Actualización del software del sistema híbrido
No. de retiro de NHTSA 18V-684

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 del vehículo motorizado en ciertos vehículos modelo Prius de años 2010 a 2014 y modelo Prius V de años 2012 a 2014.

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?

Los vehículos afectados fueron diseñados para entrar en un modo de conducción a prueba de fallos en respuesta a ciertos fallos del sistema híbrido. Toyota ha encontrado que es posible que el vehículo no entre en modo de conducción a prueba de fallos, como está previsto. Si esto ocurriera, el vehículo podría perder potencia y apagarse. **Aunque la dirección asistida y el frenado continuarían funcionando, una parada del vehículo aumenta el riesgo de colisión.**

Este remedio del retiro de seguridad abordará una nueva condición en los vehículos afectados por los Retiros de Seguridad anteriores E0E y F0R. Los Retiros de Seguridad anteriores E0E y F0R no anticiparon la nueva condición cubierta por la reparación de este retiro de seguridad.

¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado realizará una actualización del software del sistema híbrido **SIN CARGO** para usted. Para la satisfacción del cliente, si el vehículo ha experimentado una falla del inversor con ciertos fallos del sistema híbrido relacionados con esta condición, el montaje del inversor será reparado o reemplazado **SIN CARGO** para usted.

¿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, lunes a viernes, 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados, 7:00 a.m. a 4:30 p.m., Hora Central.

Por favor, tenga en cuenta que el remedio para este nuevo Retiro de Seguridad J0V abordará un problema distinto que los Retiros de Seguridad E0E o F0R. Incluso aunque usted haya completado la actualización de software para los Retiros de Seguridad E0E o F0R, su vehículo también deberá recibir el remedio para este nuevo Retiro de Seguridad (J0V).

Este es un Retiro de Seguridad importante.

La actualización de software tomará aproximadamente 45 minutos. Si es necesario reparar o sustituir el inversor, la reparación podría tomar hasta 7.5 horas. Sin embargo, dependiendo del horario de trabajo del concesionario, es posible que necesiten su vehículo por más tiempo.

Los conductores deben evitar cargar demasiado el sistema híbrido evitando acelerar al máximo cuando sea posible. Tal como se indica en su *Owner's Manual*, Toyota no recomienda utilizar su vehículo para remolque; le recomendamos encarecidamente que siga este consejo para evitar sobrecargar el sistema.

Si el vehículo está experimentando la condición descrita y usted no puede conducir el vehículo hasta el concesionario, contacte con su concesionario Toyota autorizado local para que dispongan la recogida del vehículo.

¿Qué sucede si usted vive en California y no lleva su vehículo a un concesionario para que se implemente esta campaña de Retiro de Seguridad?

El estado de California exige la ejecución de las campañas de Retiro de Seguridad/Servicio para las piezas relacionadas con la emisión de gases antes de poder renovar la matrícula del vehículo. Además, este estado requiere que cada vehículo pase una prueba de emisiones (*SMOG Check*) cada dos años y antes de la venta. Si no lleva a cabo esta campaña de Retiro de Seguridad **GRATUITA**, la Junta de Recursos del Aire de California (*California Air Resources Board*, CARB) no permitirá que su vehículo esté matriculado. Las regulaciones del estado de California exigen que Toyota le proporcione al Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) un registro de todos los vehículos que no hayan completado la campaña de retiro de seguridad.

Luego de que se haya completado esta campaña, su concesionario Toyota le entregará un formulario de prueba como comprobante de que ha realizado esta reparación de las emisiones del vehículo. Asegúrese de conservar este formulario, puesto que el DMV puede requerir que presente un comprobante de realización de esta campaña durante el proceso de renovación de la matrícula de su 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 antes de recibir esta carta, es posible que pueda recibir un reembolso. Para que se considere tal reembolso, envíe una copia de su orden de reparación, la prueba de pago y los datos de titularidad al portal de autoservicio en línea de Toyota. Inicie sesión con su cuenta de propietario de Toyota en <https://www.toyota.com/owners/>, haga clic en la pestaña de “Resources” (Recursos), seleccione “Safety Recall and Service Campaigns” (Retiros de Seguridad y Campañas de Servicio), y haga clic en “Submit Reimbursement Request” (Enviar Solicitud de Reembolso).

De manera alternativa, si prefiere enviar la información por correo postal o fax para que se considere el reembolso, puede utilizar las señas o el número de fax que se muestran a continuación:

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
FAX: 310-381-7756

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

¿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 propiedad de su vehículo o de contacto, 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 cargo 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 <http://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.