



Lexus Division  
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)**

**Multiple Models and Model Years  
Takata Front Passenger Airbag Inflator  
NHTSA Recall No. 16V-340, 17V-006, 18V-024, and 19V-005**

Dear <FirsName/LastName>:

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Lexus has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in the vehicles described below:

- 2006-2013 IS 250
- 2006-2013 IS350
- 2010-2015 IS 250C
- 2010-2015 IS 350C
- 2008-2014 IS-F
- 2007-2012 ES350
- 2010-2017 GX 460

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 subject vehicles are equipped with front passenger airbag inflators produced by Takata. The propellant in these inflators may degrade after prolonged exposure to high absolute humidity and fluctuating high temperatures. Degraded propellant can cause the inflator to explode during airbag deployment. **In the event of an inflator explosion, metal fragments could pass through the airbag cushion material, striking the vehicle occupants, and result in serious injury or death.**

**What will Lexus do?**

Any authorized Lexus dealer will replace the airbag inflator or the airbag assembly, depending on the vehicle model, at **NO CHARGE** to you.

***This is an important Safety Recall.***

The remedy will take approximately three to five hours. However, depending on the dealer's work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period.

***Until the remedy is performed, we recommend that you do not operate the vehicle with an occupant in the front passenger seat.***

We sincerely apologize for any inconvenience this will cause, but we are taking this action to ensure your safety.

If you are uncomfortable driving the vehicle to the dealership, your local authorized Toyota dealer may arrange for vehicle pickup.

**What if you have other questions?**

For more information about Takata Recalls please see Lexus' website ([www.lexus.com/recall](http://www.lexus.com/recall)) or the National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA) website ([www.safercar.gov](http://www.safercar.gov)).



To visit [Lexus.com/recall](http://Lexus.com/recall) from your smart phone, scan the QR code to the left. Here you will find the most current Takata recall information and be able to check repair applicability specific to your VIN #.

**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 Lexus' online, self-service portal. Log-in to your Lexus Drivers account at <https://drivers.lexus.com/lexusdrivers/>, click on the "Resources" tab, select "Safety Recall and Service Campaigns," and click on "Submit Reimbursement Request."

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

Lexus  
A Division of Toyota Motor North America, Inc.  
PO Box 259001 - SSC/CSP  
Mail Drop E3-2D  
Plano, Texas 75025-9001

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 <http://drivers.lexus.com/lexusdrivers>. You will need your full 17-digit Vehicle Identification Number (VIN) to input the new information.

If you believe that the dealer or Lexus 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 Lexus.

Sincerely,

LEXUS, A DIVISION OF TOYOTA MOTOR SALES, U.S.A., INC.



Lexus Division  
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)**

**Múltiples modelos y años de los modelos**  
**Inflador de la bolsa de aire del pasajero delantero de Takata**  
**No. de retiro de NHTSA 16V-340, 17V-006, 18V-024, y 19V-005**

**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. Lexus ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos motorizados descritos a continuación:

- IS 250 de años 2006 a 2013
- IS350 de años 2006 a 2013
- IS 250C de años 2010 a 2015
- IS 350C de años 2010 a 2015
- IS-F de años 2008 a 2014
- ES350 de años 2007 a 2012
- GX 460 de años 2010 a 2017

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 sujetos están equipados con infladores de la bolsa de aire del pasajero delantero fabricados por Takata. El propulsor de estos infladores podría degradarse tras una exposición prolongada a una humedad absoluta elevada y a temperaturas fluctuantes altas. El propulsor degradado puede causar que el inflador explote durante el despliegue de la bolsa de aire. **En caso de explosión de un inflador, los fragmentos metálicos podrían atravesar el sistema de amortiguación de la bolsa de aire, golpear a los ocupantes del vehículo y ocasionar lesiones graves o la muerte.**

**¿Qué hará Lexus?**

Cualquier concesionario Lexus autorizado reemplazará el inflador de la bolsa de aire o el conjunto de bolsas de aire, dependiendo del modelo del vehículo, **SIN CARGO** para usted.

**¿Qué Debe Hacer Usted?**

**Por favor, póngase en contacto con cualquier concesionario Lexus autorizado para concertar una cita a fin de realizar esta reparación lo antes posible. Su concesionario Lexus local responderá con gusto a todas sus preguntas.**

- ✓ Para encontrar su concesionario más cercano, visite [www.lexus.com/dealers](http://www.lexus.com/dealers).
- ✓ Para más información acerca de este Retiro de Seguridad y otros, incluidas las preguntas más frecuentes, visite [www.lexus.com/recall](http://www.lexus.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 Lexus, al 1-800-255-3987, lunes a viernes, 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados, 7:00 a.m. a 5:00 p.m., Hora Central.

**Este es un Retiro de Seguridad importante.**

El remedio tomará aproximadamente entre tres y cinco horas. Sin embargo, dependiendo del horario de trabajo del concesionario, es posible que necesiten su vehículo por más tiempo.

**Hasta que el remedio se lleve a cabo, le recomendamos que no conduzca el vehículo con un ocupante en el asiento del pasajero delantero.** Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que esta situación pueda ocasionarle, pero estas medidas se toman por su seguridad.

Si no se siente cómodo conduciendo el vehículo hasta el concesionario, contacte con su concesionario Lexus autorizado local por si pudieran disponer la recogida del vehículo.

### **¿Qué puede hacer si tiene otras preguntas?**

Para más información sobre retiros de seguridad de Takata, visite el sitio web de Lexus ([www.lexus.com/recall](http://www.lexus.com/recall)) o el de la *National Highway Traffic Safety Administration* (Administración Nacional de Seguridad Vial en Autopistas, NHTSA) ([www.safercar.gov](http://www.safercar.gov)).



Para visitar [Lexus.com/recall](http://Lexus.com/recall) desde su *smartphone*, escanee el código QR de la izquierda. Aquí encontrará la información más actualizada de Takata y ser capaz de verificar la reparación aplicabilidad específica para su Nº VIN

### **¿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 Lexus. Inicie sesión con su cuenta de conductor Lexus en <https://drivers.lexus.com/lexusdrivers/>, 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 para que se considere el reembolso, puede utilizar la dirección que se muestra a continuación:

Lexus  
A Division of Toyota Motor North America, Inc.  
PO Box 259001 - SSC/CSP  
Mail Drop E3-2D  
Plano, Texas 75025-9001

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 <http://drivers.lexus.com/lexusdrivers>. Necesitará su Número de Identificación del Vehículo (VIN) de 17 dígitos para ingresar la nueva información.

Si considera que el concesionario o Lexus 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, DC 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 Lexus.

Atentamente,

LEXUS, A DIVISION OF 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.