



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 2018-2019 Model Year Prius C Vehicles
Potential Loss of Drive Power While Driving
NHTSA Recall No. 19V-491

Dear <FirstName/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 2018-2019 model year Prius C 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 manufacturing issue, a component may stop performing its function of converting power from the hybrid vehicle battery for use by certain vehicle systems. If this occurs, warning lights will illuminate, audible chimes will sound, and messages will be displayed on the instrument panel. If the vehicle continues to be operated, it could lose drive power.

Loss of drive power could increase the risk of a crash.

What Should You Do?

Please contact any authorized Toyota dealer to schedule an appointment to have the remedy performed as soon as possible. The remedy will require parts replacement. We recommend you contact your dealer to schedule an appointment in advance to confirm parts availability and minimize your inconvenience. 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.



What will Toyota do?

Any authorized Toyota dealer will replace the affected DC-DC converter with a new one **FREE OF CHARGE**.

This is an important Safety Recall.

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

If the condition occurs, warning lights for the hybrid system will illuminate, audible chimes will sound, and messages will appear on the instrument panel. If the vehicle continues to be operated, it could lose drive power. If you see these warning lights or messages or hear the audible chimes, please stop your vehicle in a safe place and contact any authorized Toyota dealer for vehicle pickup.

Warning/Indicator Lights	Details/Actions
	<p>Indicates a malfunction in the hybrid system.</p> <p>A buzzer sounds in accordance with the warning message that is displayed.</p> <p>Please stop your vehicle in a safe place and contact any authorized Toyota dealer for vehicle pickup.</p>
	<p>Indicates a malfunction in the vehicle's charging system.</p> <p>A buzzer sounds in accordance with the warning message that is displayed.</p> <p>Please stop your vehicle in a safe place and contact any authorized Toyota dealer for vehicle pickup.</p>

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 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, USA



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 Prius C de años 2018–2019
Posible pérdida de potencia motriz al conducir
No. de retiro de NHTSA 19V-491

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 Prius C de años 2018 a 2019.

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 problema de fábrica, uno de los componentes podría dejar de realizar su función de convertir la potencia de la batería híbrida del vehículo, lo cual es necesario para el funcionamiento de algunos sistemas del vehículo. Si se produce esta condición, las luces de aviso se iluminarán, se activará una alarma sonora y se mostrarán mensajes en el panel de instrumentos. Si el vehículo continúa operándose, podría perder su potencia motriz. **La pérdida de potencia motriz cuando el vehículo está en marcha a una velocidad considerable podría aumentar el riesgo de colisión.**

¿Qué Debe Hacer Usted?

Por favor, póngase en contacto con cualquier concesionario Toyota autorizado para concertar una cita a fin de realizar el remedio lo antes posible. El remedio requerirá el reemplazo de ciertas piezas. Le recomendamos que se comuniquen con su concesionario para concertar una cita por adelantado para confirmar la disponibilidad de las piezas y minimizar los inconvenientes para usted. Su concesionario Toyota local responderá con gusto 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 hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado reemplazará el convertidor DC-DC afectado por uno nuevo **SIN CARGO** para usted.

Este es un Retiro de Seguridad importante.

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

Si se produce esta condición, las luces de aviso del sistema híbrido se iluminarán, se activará una alarma sonora y aparecerán mensajes en el panel de instrumentos. Si el vehículo continúa operándose, podría perder su potencia motriz. Si ve dichas luces de aviso o mensajes o escucha la alarma sonora, detenga su vehículo en un lugar seguro y contacte con cualquier concesionario Toyota autorizado para que dispongan la recogida de su vehículo.

Luces de aviso/indicadoras	Detalles/acciones
	<p>Indica un error de funcionamiento en el sistema híbrido.</p> <p>Sonará un timbre de alarma de acuerdo con el mensaje de aviso que se muestre en el panel.</p> <p>Detenga su vehículo en un lugar seguro y contacte con cualquier concesionario Toyota autorizado para que dispongan la recogida de su vehículo.</p>
	<p>Indica un error de funcionamiento en el sistema de carga del vehículo.</p> <p>Sonará un timbre de alarma de acuerdo con el mensaje de aviso que se muestre en el panel.</p> <p>Detenga su vehículo en un lugar seguro y contacte con cualquier concesionario Toyota autorizado para que dispongan la recogida de su vehículo.</p>

¿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 no es el propietario o usuario de este vehículo?

Si usted es arrendador del vehículo, la Ley Federal exige que toda persona que arriende 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 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 <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, USA