



TOYOTA

Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc.
6565 Headquarters Drive
Plano, TX 75024

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 2011–2019 Model Year Corolla
Certain 2011–2013 Model Year Matrix
Certain 2012–2018 Model Year Avalon
Certain 2013–2018 Model Year Avalon Hybrid
Incomplete or Nondeployment of Airbags and/or Seat Belt Pretensioners May Occur
NHTSA Recall No. 20V-024**

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 2011–2019 model year Corolla, certain 2011–2013 model year Matrix, certain 2012–2018 model year Avalon and certain 2013–2018 Avalon Hybrid 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 subject vehicles are equipped with an electronic control unit (ECU) from a specific supplier that is designed to receive signals from crash sensors and deploy the airbags and seat belt pretensioners. The ECU may not have adequate protection against certain electrical noise that can occur in certain crashes, such as severe underride crashes. This can lead to incomplete or nondeployment of the airbags and/or seat belt pretensioners. **Airbag and seat belt pretensioners that do not deploy as intended can increase the risk of injury in 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 a new part to be installed. 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 install a noise filter between the airbag control module and its wire harness **FREE OF CHARGE** to you.

This is an important Safety Recall.

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

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 details (for example: a 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 Recalls 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, please visit <https://www.toyota.com/recall/update-info-toyota>. 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

Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc.
6565 Headquarters Drive
Plano, TX 75024

RETIRO DE SEGURIDAD URGENTE

Este es un Retiro de Seguridad importante.
El remedio se realizará
SIN CARGO para usted.

Este aviso aplica a su vehículo:
VIN ABCDEFGH987654321

RETIRO DE SEGURIDAD IMPORTANTE (Aviso de Remedio)

**Ciertos modelo Corolla de año 2011–2019, Ciertos modelo Matrix de año 2011–2013
Ciertos modelo Avalon de año 2012–2018, Ciertos modelo Avalon Hybrid de año 2013–2018
Puede ocurrir que las bolsas de aire y/o los pretensionadores del cinturón de seguridad
no se activen o se activen de forma incompleta
Retiro de Seguridad de NHTSA No. 20V-024**

Estimado (nombre/apellido del cliente):

Se le envía esta notificación de acuerdo con la Ley Nacional de la oficina de Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (*National Highway Traffic Safety Administration* o NHTSA por sus siglas en inglés). Toyota ha decidido que existe un defecto, que se relaciona con la seguridad de los vehículos de motor en ciertos vehículos modelo Corolla de año 2011–2019, ciertos modelo Matrix de año 2011–2013, ciertos modelo Avalon de año 2012–2018 y ciertos modelo Avalon Hybrid de año 2013–2018.

Usted recibió esta notificación porque nuestros registros, que se basan principalmente en los datos del estado de registro y de título, indican que usted es el propietario actual.

¿Cuál es la condición?

Los vehículos sujetos están equipados con una unidad de control electrónica (ECU) de un proveedor específico que está diseñada para recibir señales de los sensores de colisión y activar las bolsas de aire y los pretensionadores de los cinturones de seguridad. La ECU pudiera no tener la protección adecuada contra cierto ruido eléctrico que pudiera ocurrir en ciertas colisiones, tales como en colisiones severas donde los automóviles embisten por atrás o por debajo a un camión de carga o un vehículo de gran tamaño. Esto puede conllevar a que las bolsas de aire y/o los pretensionadores del cinturón de seguridad no se activen o se activen de forma incompleta. **La bolsa de aire y los pretensionadores de los cinturones de seguridad que no se activen como está planeado puede aumentar el riesgo de una lesión en una colisión.**

¿Qué Debe Hacer?

Comuníquese con cualquier concesionario Toyota autorizado para programar una cita para que realicen el remedio tan pronto como sea posible. El remedio requerirá que se instale un nuevo repuesto. Le recomendamos que se comunique con su concesionario para programar una cita con anticipación para confirmar la disponibilidad de las piezas y reducir al mínimo sus inconvenientes. Su concesionario Toyota local responderá con gusto todas sus preguntas.

- ✓ Para encontrar un concesionario cerca de usted, visite www.toyota.com/dealers.
- ✓ Si desea más información sobre este y otros Retiros de Seguridad, incluyendo las preguntas frecuentes, visite www.toyota.com/recall. Ingrese el número de identificación de su vehículo de 17 dígitos (VIN) indicado arriba para revisar la información específica de su vehículo.
- ✓ Si requiere más asistencia, puede comunicarse con el Centro de Experiencias del Cliente Toyota llamando al 1-888-270-9371, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., Horario del Centro.

English version on front side
Versión en inglés en el frente

¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota instalará un filtro de ruido entre el módulo de control de la bolsa de aire y su arnés de cables **SIN COSTO** para usted.

Este es un Retiro de Seguridad importante.

El remedio tardará aproximadamente entre una hora y una y tres cuartos de hora. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por un plazo más largo.

¿Qué pasa si anteriormente pagó reparaciones a su vehículo por esta condición específica?

Si anteriormente pagó reparaciones a su vehículo por esta condición específica antes de recibir esta carta, usted puede ser elegible para el reembolso. Para que se considere su reembolso, envíe una copia de los detalles de su reparación (por ejemplo, una orden de reparación), comprobante de pago e información de propiedad al portal de autoservicio en línea de Toyota. Ingrese en su cuenta de propietarios de Toyota en <https://www.toyota.com/owners/>, haga clic en la pestaña "Resources" (Recursos), seleccione "Safety Recalls and Service Campaigns" (Retiros de seguridad y servicio) y haga clic en "Submit Reimbursement Request" (Enviar solicitud de reembolso).

Como alternativa, si prefiere enviar esta información por correo postal o por fax para que le consideren el reembolso, utilice el domicilio o número de fax que aparece 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

Remítase a la lista de verificación de reembolsos anexa para conocer los detalles de los documentos requeridos.

¿Qué pasa si usted no es el propietario o el operador de este vehículo?

Si usted arrienda el vehículo, la ley federal requiere que todo arrendador de vehículo que reciba esta notificación del Retiro de Seguridad debe enviar una copia del aviso al arrendatario en menos de diez días.

Si conoce al propietario u operador actual, sea tan amable de enviarle esta carta.

Si quisiera actualizar la información de propiedad o de contacto de su vehículo, por favor visite <https://www.toyota.com/recall/update-info-toyota>. Necesitará el número de identificación del vehículo (VIN) completo de 17 dígitos para ingresar la nueva información.

Si cree que el concesionario o Toyota no ha cumplido o no ha podido arreglar el defecto en un plazo razonable o sin cargo, puede enviar una queja al Administrador, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue S.E., Washington, D.C. 20590, o llamar a la línea directa sin costo de los vehículos al **1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153)**, o visite <http://www.safercar.gov>.

Hemos enviado esta notificación con el interés de que usted esté continuamente satisfecho con nuestros productos. Lamentamos sinceramente cualquier inconveniente que este problema le puede haber ocasionado.

Muchas gracias por conducir un Toyota.

Atentamente,

Toyota Motor Sales, USA