



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 1997–1998 Model Year Supra  
Certain 1998–1999 Model Year Celica  
Certain 1998–2000 Model Year RAV4  
Certain 1998–1999 Model Year RAV4 EV  
Airbag May Not Deploy Properly or Airbag Inflator May Rupture  
NHTSA Recall No. 20V-033**

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 1997–1998 model year Supra, certain 1998–1999 model year Celica, certain 1998–2000 model year RAV4, and certain 1998–1999 model year RAV4 EV 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 a front driver air bag with an inflator made by Takata. According to information provided by Takata, the airbag may not deploy properly. This could result in underinflation of the airbag or the chance of an inflator rupture that could result in metal fragments striking the driver or other occupants. **If underinflation or inflator rupture occurs, this could increase the risk of injury or death to vehicle occupants.**

**What will Toyota do?**

Any authorized Toyota dealer will inspect and, if necessary, replace the front driver airbag inflator **FREE OF CHARGE** to you.

**This is an important Safety Recall.**

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

**The condition does not cause the airbag to activate when it should not.** Also, the front driver airbag is designed to inflate only in certain moderate to severe crashes.

However, 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 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](http://www.toyota.com/dealers).
- ✓ For more information on this and other Safety Recalls, including Frequently Asked Questions, visit [www.toyota.com/recall](http://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.

**How can I determine if my airbag inflator may be affected?**

You can inspect the steering wheel on your vehicle to determine if your vehicle may be equipped with an affected inflator. Refer to the details below for information on the inspection.

**Look at the steering wheel of your vehicle. If you have the steering wheel that looks like the potentially affected one in the image below, your vehicle may be equipped with an affected inflator.**

**POTENTIALLY AFFECTED**

**NOT AFFECTED**

**3 spokes with SRS AIRBAG sign**



Inspection Hints:

- 1. Does the steering wheel have 3 spokes, as shown above?

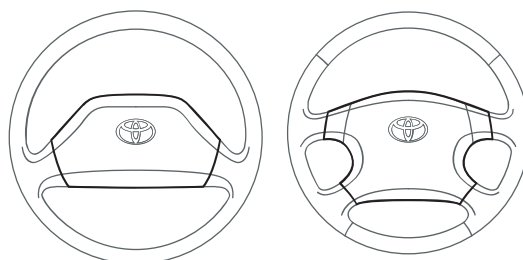
**AND**

- 2. Does the steering wheel have an SRS AIRBAG sign, as shown above?

**If YES to both, your vehicle is potentially affected** and further inspection and, if necessary, repair is needed.

If you are not comfortable doing this inspection, any authorized Toyota dealer will perform the inspection **FREE OF CHARGE** to you.

**2 or 4 spokes**



**3 spokes without SRS AIRBAG sign**



Inspection Hints:

- 1. Does the steering wheel have 2 or 4 spokes, as shown above? **If YES, your airbag does not require repair.**

**OR**

- 2. Does the steering wheel have 3 spokes **without an SRS AIRBAG sign, as shown above?** **If YES, your airbag does not require repair.**

**Do I have the steering wheel described above that is potentially affected?**

**Yes:** If your vehicle has the steering wheel shown above with a potentially affected airbag, please contact your authorized Toyota dealer to make an appointment to confirm that you have an involved inflator and, as necessary, to have this important Safety Recall performed as soon as possible. The remedy will take approximately 1 hour. However, depending on the dealer’s work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period of time.

**No:** If you have completed the inspection yourself and determined your vehicle is not equipped with the steering wheel shown with a potentially affected airbag, please check the box on the attached insert and return it to us. No postage is necessary. Doing so will remove your vehicle’s information from any future mailing regarding this Safety Recall.

**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

Remove at perforation and insert into supplied envelope



Please check the box that applies to your vehicle and return it in the postage paid reply envelope provided.

John Q Sample  
VIN 99999  
123 Nowhere Drive  
Any City, AA 00000-0000

**Certain 1997–1998 Model Year Supra  
Certain 1998–1999 Model Year Celica  
Certain 1998–2000 Model Year RAV4  
Certain 1998–1999 Model Year RAV4 EV  
Airbag May Not Deploy Properly or Airbag Inflator May Rupture**

Using the instructions in the owner letter, I confirmed that my vehicle is **NOT** equipped with the three spoke steering wheel with the SRS AIRBAG sign shown in the letter. Please remove my name from any other mailer for this Safety Recall in the future.

If your vehicle ownership information has changed you may update it by visiting us at [www.toyota.com/ownersupdate](http://www.toyota.com/ownersupdate) or by completing the following form:

**Mark One:** 1  Same Owner, Name and /or Address Changed    2  Same Owner, Additional Driver    3  New Owner Sold to Individual Listed Below    4  No Longer Have Vehicle—    5  Exported    6  Destroyed/Stolen

Form with fields for First Name, Last Name, Company Name, Address/P.O. Box, Apt./Suite Number, City, State, Zip Code, Primary Telephone Number, Ext., Alternate Telephone Number, Ext., and e-mail Address. Includes a section for Effective Date of This Information with Month, Day, and Year fields.



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 vehículos modelo Supra de año 1997–1998  
Ciertos vehículos modelo Celica de año 1998–1999  
Ciertos vehículos modelo RAV4 de año 1998–2000  
Ciertos vehículos modelo RAV4 EV de año 1998–1999

La bolsa de aire puede que no se despliegue adecuadamente o el inflador de la bolsa de aire puede romperse  
Retiro de Seguridad de NHTSA No. 20V-033

**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 Supra de año 1997–1998, ciertos vehículos modelo Celica de año 1998–1999, ciertos modelo vehículos RAV4 de año 1998–2000 y ciertos vehículos modelo RAV4 EV de año 1998–1999.

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 cuestionables están equipados con una bolsa de aire delantera del lado del conductor con un inflador fabricado por Takata. De acuerdo con la información suministrada por Takata, la bolsa de aire puede que no se despliegue adecuadamente. Esto pudiera ocasionar que la bolsa de aire no se infle lo suficiente o la posibilidad de la ruptura de un inflador que pudiera ocasionar que fragmentos metálicos golpeen al conductor u otros ocupantes. **Si no se infla lo suficiente u ocurre una ruptura del inflador, esto pudiera aumentar el riesgo de lesiones o la muerte a los ocupantes del vehículo.**

#### ¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado inspeccionará y, si es necesario, reemplazará el inflador de bolsa de aire delantera de lado del conductor **SIN CARGO** a usted.

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

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

**La condición no ocasiona que la bolsa de aire se active cuando no debe activarse.** También, la bolsa de aire delantera del lado del conductor está diseñada para inflarse solamente en ciertos choques de moderados a severos.

Sin embargo, si no se siente cómodo conduciendo el vehículo al concesionario, por favor comuníquese con su concesionario Toyota autorizado local, el cual coordinará recoger el vehículo.

#### ¿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 va a requerir el reemplazo de piezas. 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](http://www.toyota.com/dealers).
- ✓ Si desea más información sobre este y otros Retiros de Seguridad, incluyendo las preguntas frecuentes, visite [www.toyota.com/recall](http://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.

## ¿Cómo puedo determinar si mi inflador de la bolsa de aire puede estar afectado?

Usted puede inspeccionar el volante de la dirección en su vehículo para determinar si su vehículo puede estar equipado con un inflador afectado. Consulte los detalles a continuación para información sobre la inspección.

**Observe el volante de la dirección de su vehículo. Si usted tiene el volante de la dirección que se ve como el afectado potencialmente en la imagen a continuación, su vehículo puede estar equipado con un inflador afectado.**

### **AFFECTADO POTENCIALMENTE**

#### **3 radios con la señal "SRS AIRBAG" (Bolsa de aire del SRS)**



Pistas de inspección:

1. ¿El volante de la dirección tiene 3 radios, como se muestra anteriormente?

Y

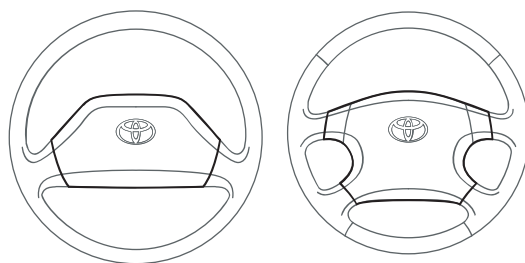
2. ¿El volante de la dirección tiene una señal de "SRS AIRBAG" (Bolsa de aire del SRS), como se muestra anteriormente?

**Si contestó *SÍ a las dos preguntas*, su vehículo puede estar afectado** potencialmente y necesitar una inspección adicional y, si es necesario, la reparación.

Si no se siente cómodo realizando esta inspección, cualquier concesionario Toyota autorizado podrá realizar la inspección **SIN CARGO** para usted.

### **NO AFFECTADO**

#### **2 o 4 radios**



#### **3 radios sin la señal "SRS AIRBAG" (Bolsa de aire del SRS)**



Pistas de inspección:

1. ¿El volante de la dirección tiene 2 o 4 radios, como se muestra anteriormente? **Si es SÍ, su bolsa de aire no requiere reparación.**

Q

2. ¿El volante de la dirección tiene 3 radios **sin una señal de "SRS AIRBAG" (Bolsa de aire del SRS)**, como se muestra anteriormente? **Si es SÍ, su bolsa de aire no requiere reparación.**

## ¿Tengo el volante de la dirección descrito anteriormente que está afectado potencialmente?

**Sí:** Si su vehículo tiene el volante de la dirección mostrado anteriormente con una bolsa de aire afectada potencialmente, por favor comuníquese con su concesionario Toyota autorizado para hacer una cita para confirmar que usted tiene un inflador involucrado y, según sea necesario, para realizar este Retiro de Seguridad importante lo más pronto posible. El remedio tomará aproximadamente 1 hora. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por un plazo más largo.

**No:** Si usted mismo ha completado la inspección y ha determinado que su vehículo no está equipado con el volante de la dirección mostrado con la bolsa de aire afectada potencialmente, por favor marque el cuadro en la inserción anexa y devuélvala. No necesita cubrir los gastos de envío (franqueo). Al hacer esto se retirará su información del vehículo de cualquier comunicación futura por correo relacionada con este Retiro de Seguridad.

**¿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 Campañas de 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

**Desprenda en la perforación y coloque la misma en el sobre suministrado**



Por favor marque el cuadro que se aplique a su vehículo y devuelva en el sobre de respuesta con el envío pre-pagado suministrado.

John Q Sample  
VIN 99999  
123 Nowhere Drive  
Any City, AA 00000-0000

**Ciertos vehículos modelo Supra de año 1997-1998**  
**Ciertos vehículos modelo Celica de año 1998-1999**  
**Ciertos vehículos modelo RAV4 de año 1998-2000**  
**Ciertos vehículos modelo RAV4 EV de año 1998-1999**  
**La bolsa de aire puede que no se despliegue adecuadamente o el inflador de la bolsa de aire puede romperse**

Usando las instrucciones en la carta al propietario, YO confirmo que mi vehículo **NO** está equipado con el volante de la dirección que tiene 3 radios con la señal "SRS AIRBAG" (Bolsa de aire del SRS) mostrada en la carta. Por favor eliminen mi nombre de cualquier otra comunicación para este Retiro de Seguridad en el futuro.

Si la información de propiedad de su vehículo ha cambiado usted puede actualizarla visitándonos en [www.toyota.com/ownersupdate](http://www.toyota.com/ownersupdate) o completando el siguiente formulario:

Marque una:  Mismo propietario, Nombre y/o la dirección ha cambiado  Mismo propietario, Conductor adicional  Nuevo propietario Vendido al individuo indicado a continuación  Ya no tengo el vehículo—  Exportado  Destruído/Robado

Primer nombre										I.		<input type="checkbox"/> SR. <input type="checkbox"/> SRA.		<input type="checkbox"/> SRTA. <input type="checkbox"/> DR.		Fecha de entrada en vigencia de esta información			
Apellido														Mes		Día		Año	
Nombre de empresa																			
Dirección, P.O. Box																			
Apt. / Número de suite																			
Ciudad										Estado		Código Postal							
Número de teléfono principal						Ext.		Número de teléfono secundario						Ext.					
Correo electrónico																			