



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 2020–2021 Model Year Avalon
Certain 2020 Model Year Avalon Hybrid
Certain 2020 Model Year RAV4
Certain 2020 Model Year RAV4 Hybrid
Steering Column Issue May Affect Airbag Performance
NHTSA Recall No. 20V-734**

Dear <FirstName/LastName>:

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Toyota has decided that certain 2020–2021 model year Avalon, 2020 model year Avalon Hybrid, 2020 model year RAV4, and 2020 model year RAV4 Hybrid vehicles fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 208, "Occupant crash protection".

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?

A component of the steering column on the subject vehicles may have been damaged during assembly. This can potentially affect the performance of the driver airbag when it deploys. **This may cause the vehicles not to meet certain federal safety requirements and can result in an increased risk of injury during a crash necessitating airbag deployment.**

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 Brand Engagement 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 steering column **FREE OF CHARGE** to you.

This is an important Safety Recall.

The repair should take between one- and one-half hours and two- and one-half hours depending on vehicle options. However, depending upon the dealer's work schedule, it may be necessary to make the vehicle available for a longer period of time.

Will the driver airbag be replaced as part of the remedy repair?

A driver airbag replacement does not remedy this condition. A component of the steering column on the subject vehicles may have been damaged during assembly. This can potentially affect the performance of the driver airbag when it deploys. Thus, the steering column will be replaced to remedy this condition.

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 Brand Engagement 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.

Esta notificación aplica a su vehículo:
VIN ABCDEFGH987654321

RETIRO DE SEGURIDAD IMPORTANTE (Aviso de Remedio)

Ciertos Avalon de año 2020–2021
Ciertos Avalon Hybrid de año 2020
Ciertos RAV4 de año 2020
Ciertos RAV4 Hybrid de año 2020

Un problema en la columna de la dirección puede afectar el rendimiento de la bolsa de aire
Retiro de Seguridad de NHTSA No. 20V-734

Estimado (nombre/apellido del cliente):

Este aviso se le envía de acuerdo con la Acta Nacional de Tráfico y Seguridad de Vehículos Motorizados. Toyota ha decidido que ciertos vehículos Avalon de año 2020–2021, Avalon Hybrid de año 2020, RAV4 de año 2020 y RAV4 Hybrid de año 2020 fallaron con el cumplimiento de las Normas Federales de Seguridad para Vehículos de Motor (FMVSS) No. 208 "Occupant crash protection" (Protección de los ocupantes en choques).

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?

Un componente de la columna de la dirección en los vehículos sujetos pudo haberse dañado durante el ensamblaje. Esto puede afectar potencialmente el rendimiento de la bolsa de aire del lado del conductor cuando se despliegue. **Esto puede ocasionar que los vehículos no cumplan con ciertos requisitos federales de seguridad y puede ocasionar un mayor riesgo de lesión durante un choque que sea necesario el despliegue de la bolsa de aire.**

¿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 su inconveniente.

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 Compromiso con la Marca 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.

¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado reemplazará la columna de la dirección **SIN CARGO** a usted.

Este es un Retiro de Seguridad importante.

La reparación debe tomar entre una hora y media y dos horas y media dependiendo de las opciones del vehículo. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por un plazo de tiempo más prolongado.

¿Se reemplazará la bolsa de aire del lado del conductor como parte de la reparación de remedio?

Una bolsa de aire del lado del conductor de reemplazo no remedia esta condición. Un componente de la columna de la dirección en los vehículos sujetos pudo haberse dañado durante el ensamblaje. Esto puede afectar potencialmente el rendimiento de la bolsa de aire del lado del conductor cuando se despliega. Por lo tanto, la columna de la dirección será reemplazada para remediar esta condición.

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

Si anteriormente usted pagó una reparación(es) 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 Brand Engagement 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 propiedad de su vehículo o la información de contacto, 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