



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

## IMPORTANT SAFETY RECALL

**Certain 2020–2023 Model Year Highlander and Highlander HV Vehicles  
Front Lower Bumper Cover Assembly May Detach While Driving**  
NHTSA Recall No. 23V-720  
Toyota Recall No. 23TA12 (Interim 23TB12)

### INTERIM NOTICE

We are currently preparing the remedy. We will notify you again when the remedy is available.

**Dear** (customer's First/Last name)

This notice applies to your vehicle:  
[VIN]

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 2020–2023 model year Highlander and Highlander HV 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 resin front lower bumper cover assembly, connected with mounting tabs. If there is minor impact to the lower front bumper cover assembly that causes the mounting tabs to detach from the vehicle during normal operation, **one or more parts of this assembly could detach, which could become a road hazard, increasing the risk of a crash or injury for other road users.**

### What will Toyota do?

Toyota is currently preparing the remedy for this issue. When the remedy is available, Toyota dealers will inspect the upper to lower front bumper cover mounting tabs and slots for damage. If no damage is found, dealers will install retention hardware with an improved design. If damage is found based on Toyota's inspection criteria, dealers will replace the upper and/or lower front bumper cover and install retention hardware with an improved design **FREE OF CHARGE**.

### What Should You Do?

**We appreciate your patience while we prepare the remedy. We will notify you again when the remedy is available.**

**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 Brand Engagement Center at 1-888-270-9371 Monday through Friday, 8:00 a.m. to 8:00 p.m., Saturday 9:00 a.m. to 7:00 p.m., Eastern Time.

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

**Are there any symptoms or warnings that this condition exists?**

Yes, if some of the mounting tabs have detached, you may notice the lower bumper cover hanging loose from the upper bumper cover. This can be seen by looking at the bottom of the front bumper.



**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/owners>.

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

## RETIRO DE SEGURIDAD URGENTE

**Ciertos Highlander y Highlander HV Año Modelo 2020–2023  
El Conjunto de la Cubierta del Paragolpes Delantero Inferior  
Puede Desprenderse Mientras Conduce  
Retiro de Seguridad NHTSA No. 23V-720  
Retiro de Seguridad Toyota No. 23TA12 (Notificación Temporal 23TB12)**

Actualmente estamos preparando el remedio. Nosotros le notificaremos de nuevo cuando el remedio esté disponible.

**Estimado** (customer's First/Last name):

Esta notificación aplica a su vehículo:  
[VIN]

Se le envía esta notificación de acuerdo con la Acta Nacional de Tráfico y Seguridad de Vehículos Motorizados. Toyota ha decidido que existe un defecto, que se relaciona con la seguridad de los vehículos de motor en ciertos vehículos modelo Highlander y Highlander HV de año 2020–2023.

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 en cuestión están equipados con un conjunto de la cubierta del paragolpes delantero inferior de resina, conectado con lengüetas de montaje. Si hay un impacto menor en el conjunto de la cubierta del paragolpes delantero inferior que hace que las lengüetas de montaje se desprendan del vehículo durante el funcionamiento normal, **una o más partes de este conjunto podrían desprenderse, lo que podría convertirse en un peligro en la carretera, aumentando el riesgo de un choque o lesiones a otros usuarios de la vía.**

### **¿Qué hará Toyota?**

Toyota está en este momento preparando el remedio para este problema. Cuando el remedio esté disponible, los concesionarios Toyota inspeccionarán las lengüetas y ranuras de montaje de la cubierta superior e inferior del paragolpes delantero en busca de daños. Si no se encuentran daños, los concesionarios instalarán piezas de retención con un diseño mejorado. Si se encuentran daños según los criterios de inspección de Toyota, los concesionarios reemplazarán la cubierta superior y/o inferior del paragolpes delantero e instalarán piezas de retención con un diseño mejorado **SIN CARGO**.

### **¿Qué Debe Hacer?**

**Nosotros apreciamos su paciencia mientras preparamos el remedio. Nosotros le notificaremos de nuevo cuando el remedio esté disponible.**

**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 Compromiso con la Marca Toyota llamando al 1-888-270-9371, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 7:00 p.m., Horario del Este.

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

**¿Existen algunas advertencias o síntomas de que esta condición existe?**

Sí, si algunas de las lengüetas de montaje se han desprendido, es posible que observe que la cubierta del paragolpes inferior cuelga suelta de la cubierta del paragolpes superior. Esto se puede ver mirando la parte inferior del paragolpes delantero.



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

Si anteriormente usted pagó una(s) 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 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).

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/owners>.

Si cree que el concesionario o Toyota no ha cumplido o no ha podido remediar 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 pudo haber ocasionado.

Muchas gracias por conducir un Toyota.

Atentamente,

Toyota Motor Sales, USA