



TOYOTA

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

## IMPORTANT SAFETY RECALL

### Certain 2021 – 2025 Model Year Sienna HV Vehicles Third Row Seat Back Performance

NHTSA Recall No. 25V-086  
Toyota Recall No. 25TA05 (Remedy Notice)

This is an important Safety Recall.  
The remedy will be performed  
**FREE OF CHARGE** to you.

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 certain 2021 – 2025 model year Sienna HV vehicles fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) numbers 202a, "Head Restraints," 207, "Seating Systems," and 225, "Child Restraint Anchorage Systems".

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 bolts connecting the split 60/40 third-row seat backs to the recliner assemblies may not have been tightened to specification, causing the subject vehicles not to meet certain safety standards. **An improperly tightened seatback may not adequately restrain the occupant during a crash, increasing their risk of injury.**

#### **What should you do?**

**Please contact any authorized Toyota dealer to schedule an appointment to have the remedy performed as soon as possible. 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 am to 8:00 pm, Saturday 9:00 am to 7:00 pm Eastern Time.

### **What will Toyota do?**

Toyota dealers will tighten the bolts on the third-row seat assemblies to proper specification, **FREE OF CHARGE**.

#### ***This is an important Safety Recall***

The remedy will take approximately 30 minutes. However, depending on the dealer's work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period of time.

If you notice a rattle-type noise from the third-row seats, you may be experiencing this condition.

Until the remedy is performed, avoid the use of the third-row seat.

### **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: 1-888-275-9171)**, 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

### Ciertos vehículos Sienna HV de año modelo 2021 – 2025 Rendimiento del respaldo del asiento de la tercera fila

Retiro de Seguridad NHTSA No. 25V-086

Retiro de Seguridad Toyota No. 25TA05 (Aviso de Remedio)

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

Esta notificación aplica a su vehículo:  
[VIN]

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 ciertos vehículos Sienna HV del año modelo 2021 al 2025 fallaron con el cumplimiento de las Normas Federales de Seguridad para Vehículos de Motor (FMVSS) números 202a, "Head Restraints," (Apoyacabezas) 207, "Seating Systems," (Sistemas de asientos) y 225, "Child Restraint Anchorage Systems" (Sistemas de anclajes de protección infantil).

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?**

Es posible que los pernos que conectan los respaldos de los asientos de la tercera fila que se dividen 60/40 a los conjuntos reclinables no se hayan apretado según las especificaciones, lo que provoca que los vehículos en cuestión no cumplan con ciertas normas de seguridad.

**Un respaldo ajustado incorrectamente puede no sujetar adecuadamente al ocupante durante un choque, lo que aumenta el riesgo de lesiones.**

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

#### **¿Qué debe hacer?**

**Comuníquese con cualquier concesionario Toyota autorizado para programar una cita para que realicen el remedio tan pronto como sea posible. 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 am a 8:00 pm y los Sábados de 9:00 am a 7:00 pm, Horario del Este.

### **¿Qué hará Toyota?**

Los concesionarios Toyota ajustarán los pernos de los conjuntos de los asientos de la tercera fila según las especificaciones adecuadas, **SIN COSTO**.

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

El remedio tomará aproximadamente 30 minutos. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por un plazo más largo de tiempo.

Si nota un ruido tipo traqueteo proveniente de los asientos de la tercera fila, es posible que esté experimentando esta condición.

Hasta que se realice el remedio, evite utilizar el asiento de la tercera fila.

### **¿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 "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/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: 1-888-275-9171)**, 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