

November 2019

This notice applies to your vehicle: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Product Update: Display Audio Clock Off by 1 Hour

Dear FIRSTNAME LASTNAME,

What is the reason for this Product Update?

On 2019-20 RDX vehicles, the audio/information screen may show the clock being off by 1 hour. To correct this, an audio software update is available. Acura strongly recommends updating your vehicle as soon as possible.

What should you do?

Your vehicle is equipped with an Over the Air (OTA) update feature that lets you receive updates wirelessly, such as the one we have available to fix this issue. If you prefer, OTA lets you download these updates on your own, without the need for a dealer visit.

All trim levels have a built-in telematics control unit (TCU), which is also known as an embedded in-vehicle cellular connection. The TCU lets the vehicle connect and communicate with Acura's network to receive software updates. Just like your personal cell phone, the vehicle's TCU connection can be limited due to cellular coverage. Your personal cell phone is not used for software updates.

For more information and an overview of the update process, do either of the following:

- Visit <https://owners.acura.com/vehicles/subscriptions-downloads-updates>, go to **Updates**, select the year and model of your vehicle, and download the PDF instructions.
- Refer to the software update instructions included with this letter.

In addition to updating the audio software, you will need to remove and install a fuse located under the dashboard to complete the update. Instructions are included with this letter.

What will Acura do?

If you would prefer to have a dealer complete this update, contact any authorized Acura dealer for an appointment to have your vehicle's audio unit software updated. This work will be done **for free**. Please plan to leave your vehicle at the dealer for at least half a day to allow them flexibility in scheduling.

Lessor Information

Please forward a copy of this notice to the lessee.

What to do if you feel this notice is in error

Our records show that you are the current owner or lessee of a 2019-20 RDX involved in this product update. If this is not the case, or the name/address information is not correct, please fill out and return the enclosed, postage-paid Information Change Card. We will then update our records.

If you have questions

If you have any questions about this notice, or need assistance with locating an Acura dealer, please call American Honda's Client Support & Campaign Center at **1-888-234-2138**. You can also visit AskUs.acura.com to use our 24/7 virtual agent, or locate a dealer online at www.myAcura.com. If you are a client in a U.S territory, please contact your local distributor/dealer.

We apologize for any inconvenience this campaign may cause you.

Sincerely,

American Honda Motor Co., Inc.

Noviembre del 2019

Actualización de producto: El reloj del sistema de audio en pantalla está incorrecto por una hora

Estimado FIRSTNAME LASTNAME,

¿Cuál es el motivo de esta actualización de producto?

En los vehículos RDX 2019-2020, la pantalla de información/audio puede mostrar que el reloj está incorrecto por una hora. Para corregir esto, está disponible la actualización del programa de audio. Acura recomienda encarecidamente que actualice su vehículo tan pronto como sea posible.

¿Qué debe hacer?

Su vehículo está equipado con una función de actualización en el aire "Over the Air" (OTA) que le permite recibir actualizaciones de manera inalámbrica, como la que tenemos disponible para resolver este problema. Si lo prefiere, OTA le permite descargar estas actualizaciones por su cuenta, sin necesidad de ir al concesionario.

Todos los niveles de equipamiento tienen una unidad de control de componentes telemáticos (TCU) integrada, que se conoce también como una conexión celular integrada en el vehículo. La TCU permite que el vehículo se conecte y se comunice con la red Acura para recibir las actualizaciones del programa. Tal como su teléfono celular personal, la conexión de TCU de su vehículo puede estar limitada debido a la cobertura celular. Para las actualizaciones del programa no se utiliza su teléfono celular personal.

Para más información y una descripción general del proceso de actualización, realice cualquiera de los siguientes:

- Visite <https://owners.acura.com/vehicles/subscriptions-downloads-updates>, vaya a **"Updates"** (Actualizaciones), seleccione el año y modelo de su vehículo y descargue las instrucciones en PDF.
- Consulte las instrucciones de la actualización del programa anexas a esta carta.

Además de actualizar el programa de audio, usted necesitará retirar e instalar un fusible ubicado debajo del tablero para completar la actualización. Las instrucciones están anexas a esta carta.

¿Qué hará Acura?

Si usted desea que un concesionario complete esta actualización, comuníquese con cualquier concesionario Acura autorizado para coordinar una cita para actualizar el programa de la unidad de audio del vehículo. Este trabajo se realizará de forma **gratuita**. Por favor haga planes para dejar su vehículo en el concesionario por lo menos medio día, para permitir flexibilidad en la programación de la cita.

Información para el arrendador

Por favor envíe una copia de esta notificación al arrendatario.

Qué debe hacer si considera que esta notificación es errónea

Nuestros registros muestran que usted es el propietario o arrendatario actual de un vehículo RDX 2019-2020 el cual forma parte de esta actualización de producto. Si no es el caso, o si la información de nombre/dirección no está correcta, por favor llene y devuelva la Tarjeta de Cambio de Información anexa pre-pagada. Con esto actualizaremos nuestros registros.

Si tiene preguntas

Si tiene preguntas acerca de esta notificación o si necesita asistencia para ponerse en contacto con un concesionario Acura, por favor comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente y Campañas de American Honda al **1-888-234-2138**. Usted también puede ubicar un concesionario en línea en www.myAcura.com. Si usted es un cliente en un territorio de Los Estados Unidos, por favor comuníquese con su concesionario/distribuidor local.

Le pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esta campaña pudiera causarle.

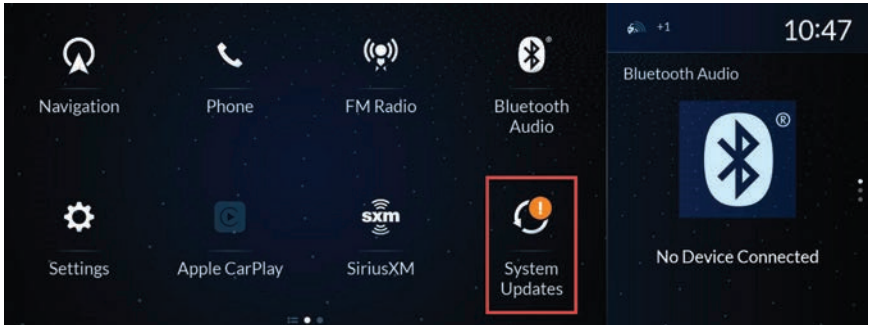
Atentamente,

American Honda Motor Co., Inc.

RDX: Over the Air Audio Software Update Instructions

Installation Time

The vehicle will download the software update automatically as long as the vehicle is in good cellular coverage. Once the software download is complete, you will see a ! icon over the **System Updates** icon indicating that an update is available to install.



NOTE

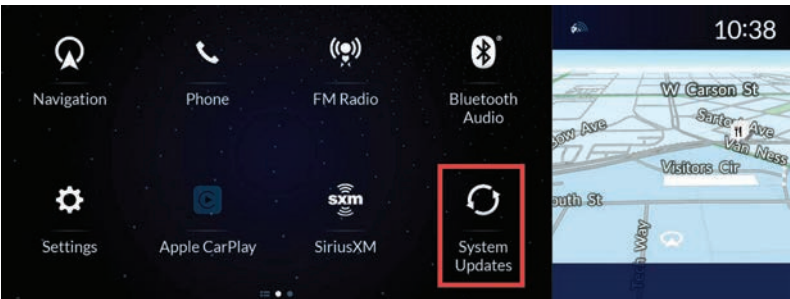
- The total software download time will vary depending on the data transfer rate. Weak signal strengths can result in an error message.
- Once the download is complete, the software installation time will take about **30 minutes**.

To install the update, follow these steps:

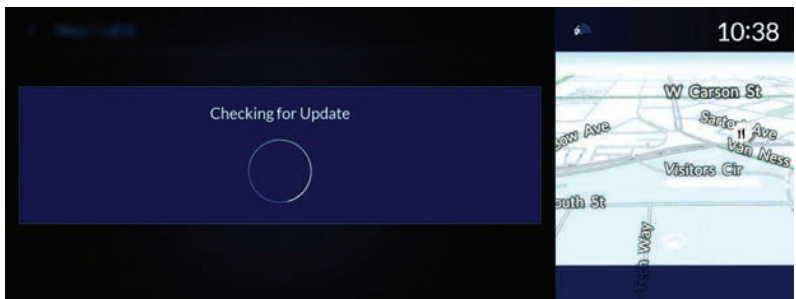
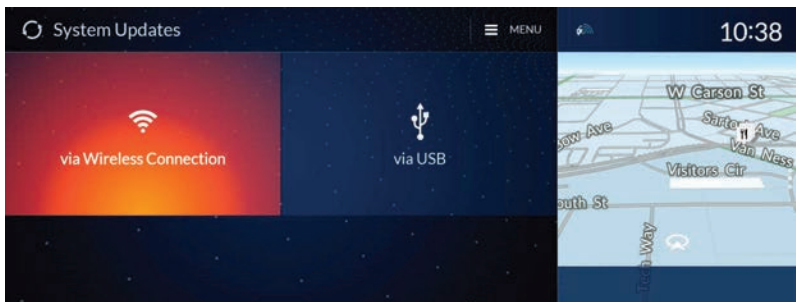
1. Start the engine outside in a well-ventilated area.
2. Press the Home button on the True Touchpad.



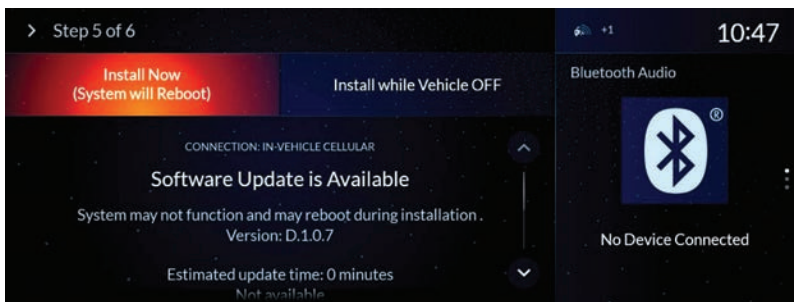
3. Select **System Updates**.



4. Select **via Wireless Connection**. You may get a **Checking for Update** screen afterwards.

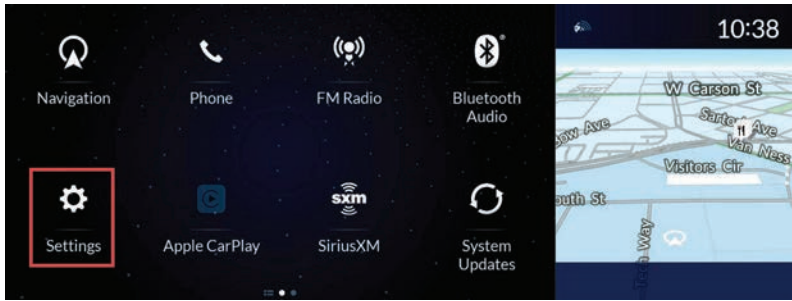


5. Select **Install Now** or **Install while Vehicle OFF**.
- If you select **Install Now**, the engine will need to remain running to complete the update. Keep the vehicle outside during this step. A notification will appear when the update is successful.
 - If you select **Install while Vehicle OFF**, the update will be installed once you set the power mode to OFF and exit the vehicle.

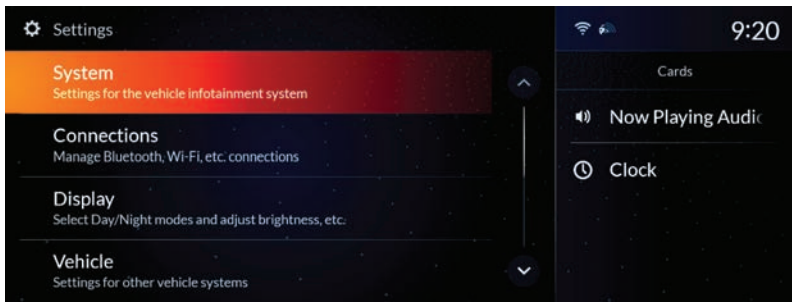


6. Once the installation is complete, press the Home button.

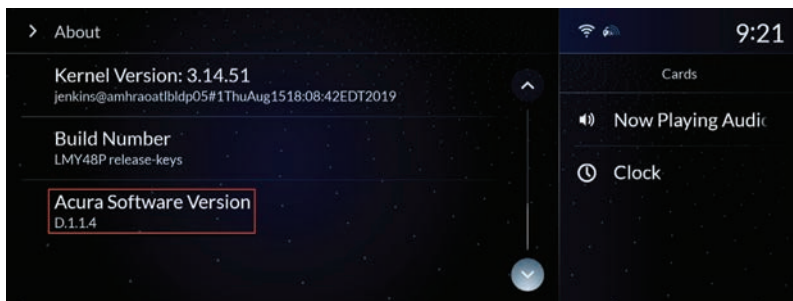
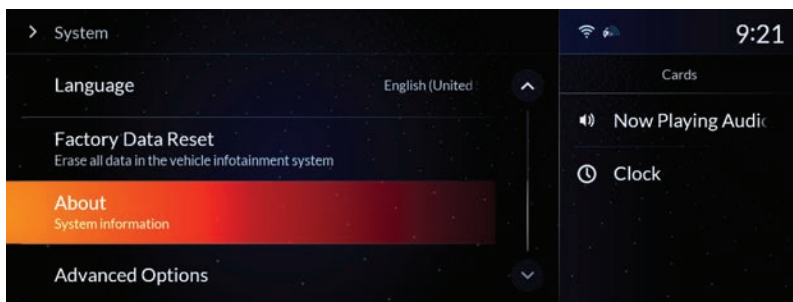
7. Select **Settings**.



8. Select **System**.



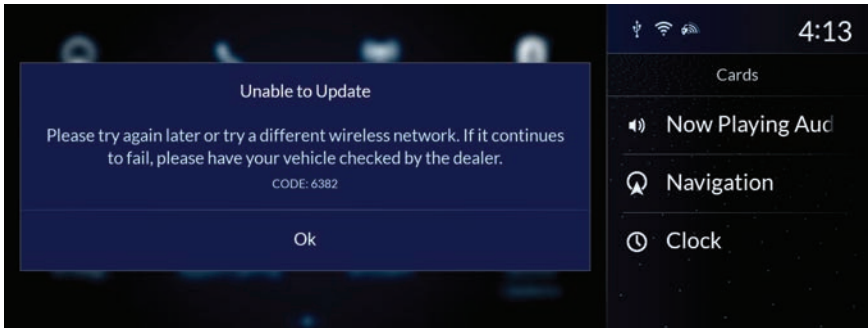
9. Select **About**, and confirm the **Acura Software Version** shows **D.1.1.4**.



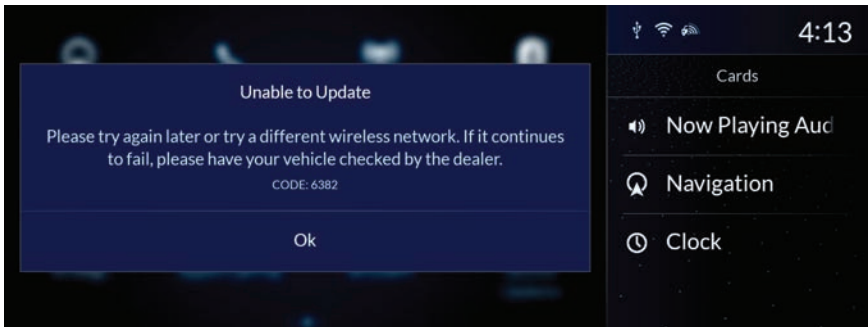
- If you see **D.1.1.4** or higher, the update was successfully completed. However, if your clock was off by 1 hour before you did the update, you must pull a fuse to correct it. Go to Additional Procedures on page 7.
- If you do not see **D.1.1.4** or higher, contact an authorized Acura dealer for assistance.

Issues During the Update

If you receive an **Unable to Update** error message at any point, move the vehicle to a new location. If you continue to see this message, please visit your local Acura dealer or call American Honda's Customer Service In-Car Technology Support at **1-888-528-7876**.



You may have already downloaded and installed the latest update prior to receiving this letter. If so, when checking for an update, you will see a **System Up-to-Date** message. Check the audio/information screen if the time is accurate. If the clock is off by 1 hour, you must pull a fuse to correct it. Go to Additional Procedures on page 7.



Additional Procedures

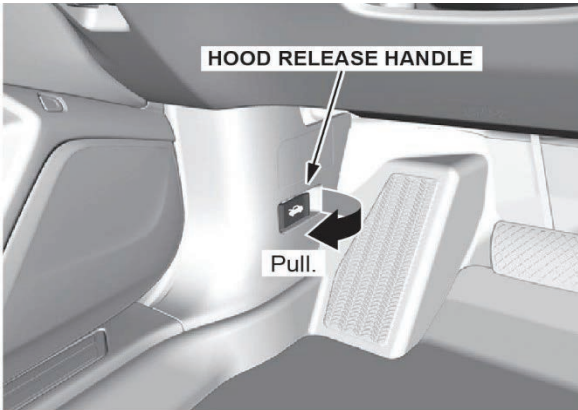
If the clock on the audio/information screen was off by 1 hour prior to the update, you must remove the 15-amp radio fuse for **10 minutes** to clear the audio unit's memory. If you are not comfortable doing this, please make an appointment with an authorized Acura dealer to complete this procedure **for free**.

NOTE

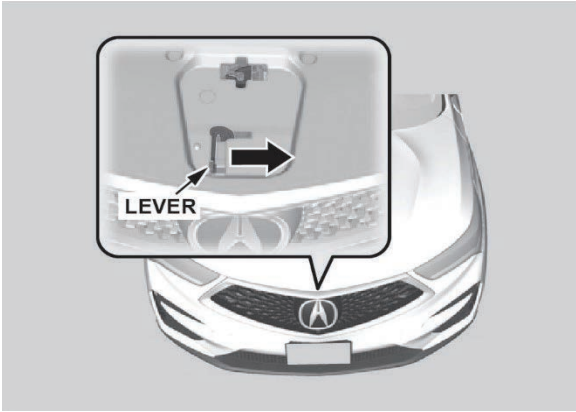
Do this procedure in a well lit area.

To remove the fuse, follow these steps.

1. Park the vehicle on a level surface, and set the parking brake.
2. Make sure the power mode is set to OFF.
3. Pull the hood release handle under the driver's side lower-left corner of the dashboard. The hood will pop up slightly.



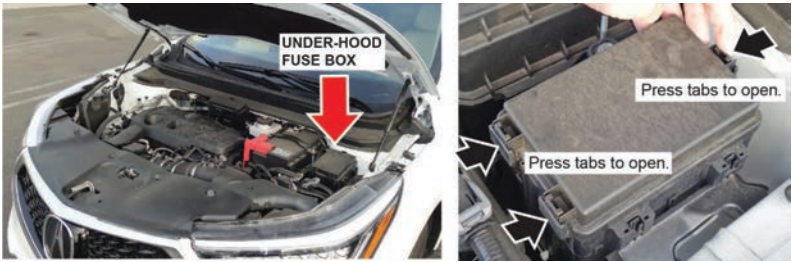
4. Push the hood latch lever (located under the center front edge of the hood) to the side, and raise the hood. Once you have raised the hood slightly, you can release the lever.



5. Raise the hood most of the way. The hydraulic supports will raise it the rest of the way and hold it up.



6. Locate the under-hood fuse box, and open the cover as shown.



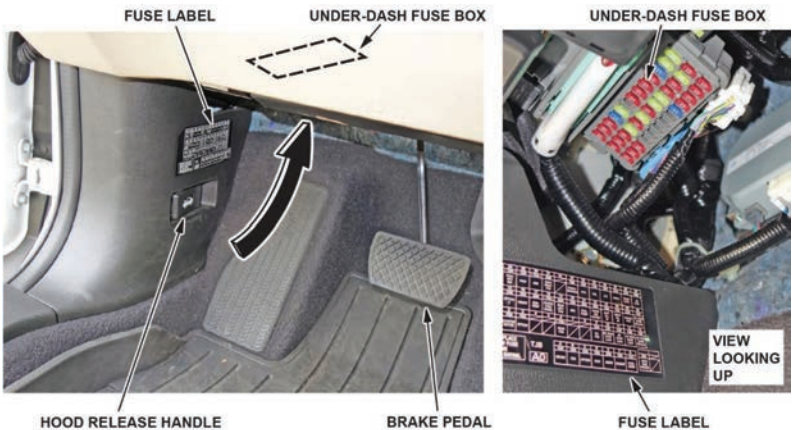
7. Remove the fuse pulling tool from the cover as shown.



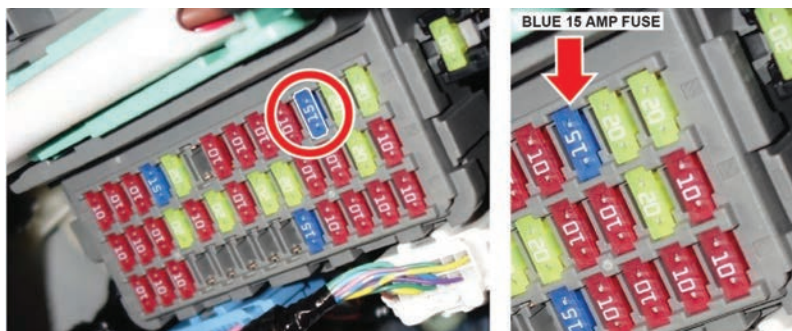
8. Return to the driver's side lower-left corner of the dashboard where the hood release handle is located. Above the fuse label, locate the under-dash fuse box.

NOTE

You may need to use a flashlight to see the fuse location if the ambient lighting is poor.



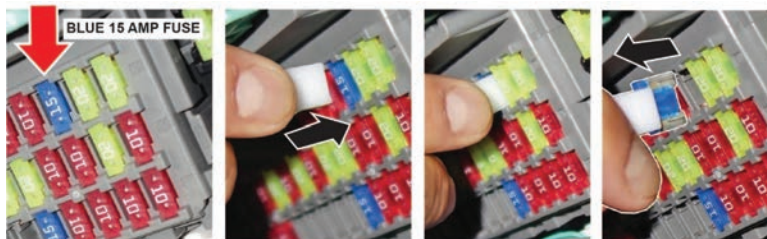
9. Locate the blue 15-amp fuse.



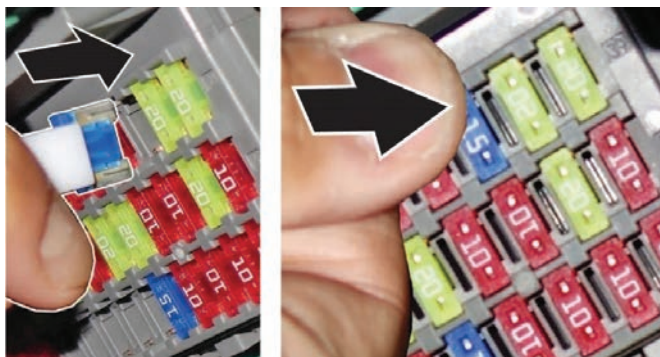
10. Using the fuse pulling tool, remove the fuse and wait at least **10 minutes** for the audio unit memory to clear.

NOTE

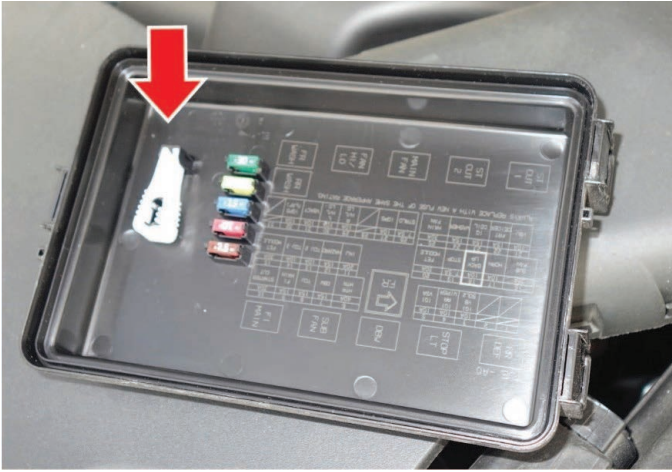
If you pull the wrong fuse or do not wait at least **10 minutes**, the audio unit memory will not clear and the clock will continue to remain 1 hour off.



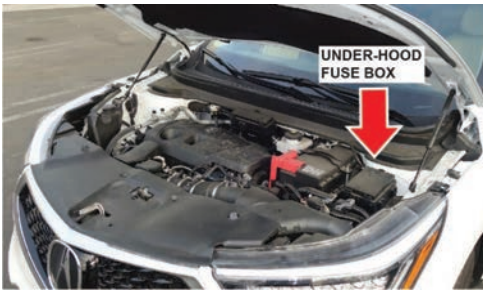
11. Install the 15-amp fuse.



12. Place the fuse pulling tool back in the fuse box lid.



13. Place the cover back on the fuse box.



14. Lower the hood to about 12 inches (30 cm), then press down firmly with your hands to close the hood.
15. Start the engine, and check the clock on the audio/information screen. The clock should show the correct time.

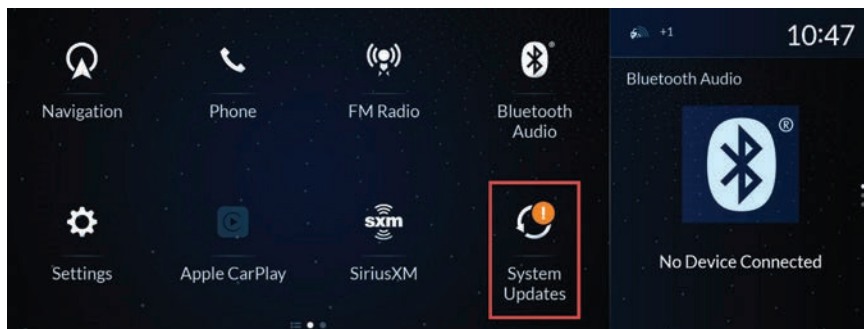
NOTE

Any previously paired cellular devices may need to be paired to the system again.

RDX: Instrucciones de actualización del programa de audio con la función de actualización en el aire "Over the Air" (OTA)

Tiempo de instalación

El vehículo descargará la actualización del programa automáticamente siempre y cuando el vehículo tenga una buena cobertura de celular. Una vez que termine la descarga del programa usted verá un ícono "!" sobre el ícono "System Updates" (Actualizaciones del sistema) indicando que una actualización está disponible para instalarla.



NOTA

- El tiempo total para descargar el programa va a variar dependiendo de la velocidad de transferencia de los datos. La baja intensidad de la señal podría ocasionar un mensaje de error.
- Una vez que se termine la descarga, el tiempo de instalación del programa tardará aproximadamente **30 minutos**.

Para instalar la actualización, siga estos pasos.

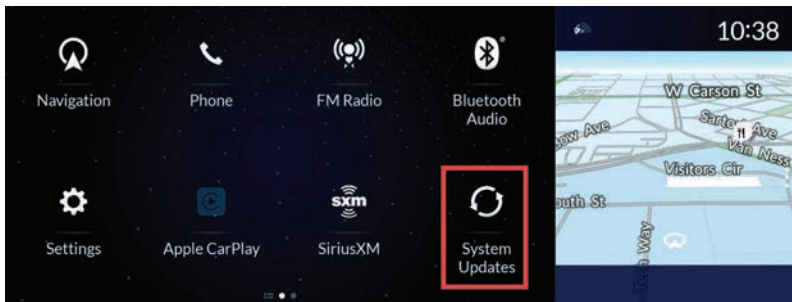
1. Arranque el motor al aire libre, en una zona bien ventilada.

2. Presione el botón **“HOME”** (INICIO) en la True Touchpad.

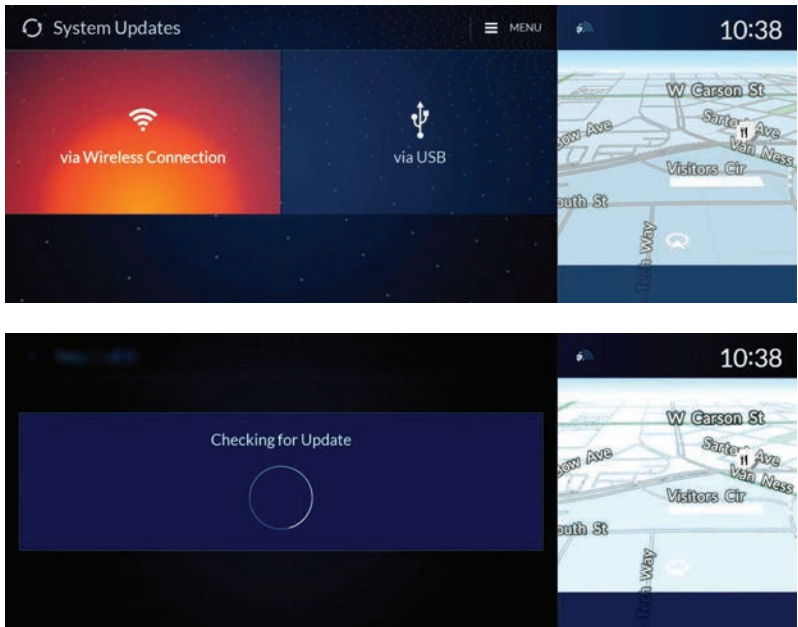
BOTÓN “HOME” (INICIO)



3. Seleccione **“System Updates”** (Actualizaciones del sistema).

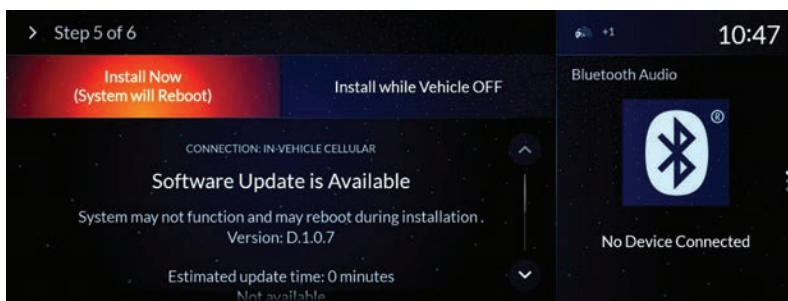


4. Seleccione **“via Wireless Connection”**. (Mediante una conexión de red alámbrica). Poco después usted puede ver una pantalla que indica **“Checking for Update”** (Verificando si hay actualización).

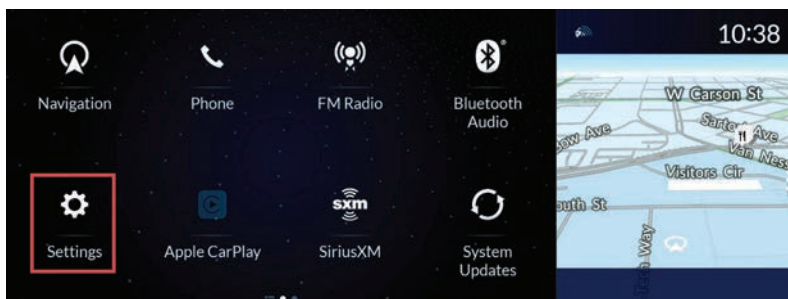


5. Seleccione **“Install Now”** (Instalar ahora) o **“Install while Vehicle OFF”** (Instalar cuando el vehículo este en OFF - Apagado).
- Si selecciona **“Install Now”**, será necesario que el motor se mantenga funcionando para completar la actualización. Mantenga el vehículo en el área exterior durante este paso. Una notificación aparecerá cuando la actualización fue exitosa.

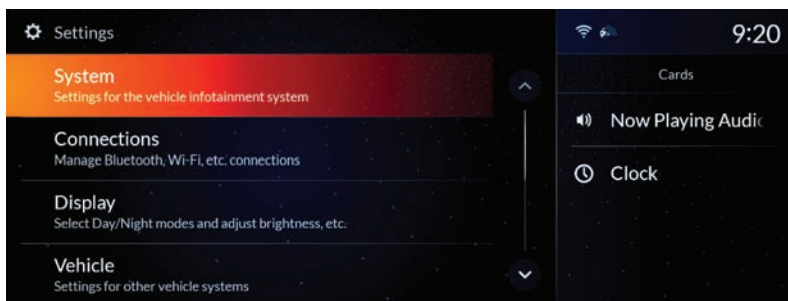
- Si usted selecciona **“Install while Vehicle OFF”** (Instalar cuando el vehículo este en OFF - Apagado), la actualización será instalada una vez que coloque el modo de energía a OFF (Apagado) y salga del vehículo.



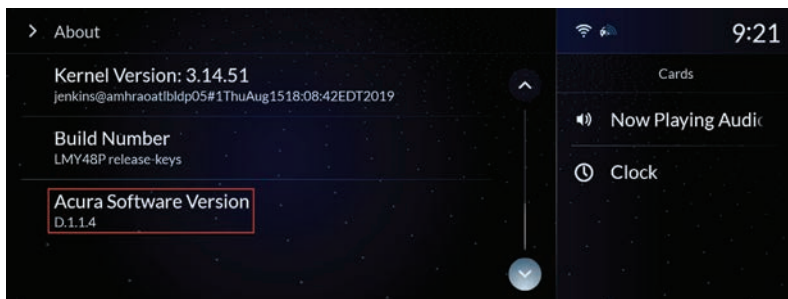
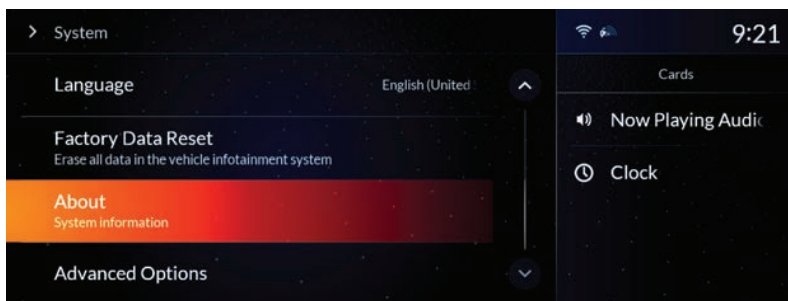
6. Una vez que la instalación está completa, presione el botón **“Home”** (Inicio).
7. Seleccione **“Settings”** (Configuraciones).



8. Seleccione **“System”** (Sistema).



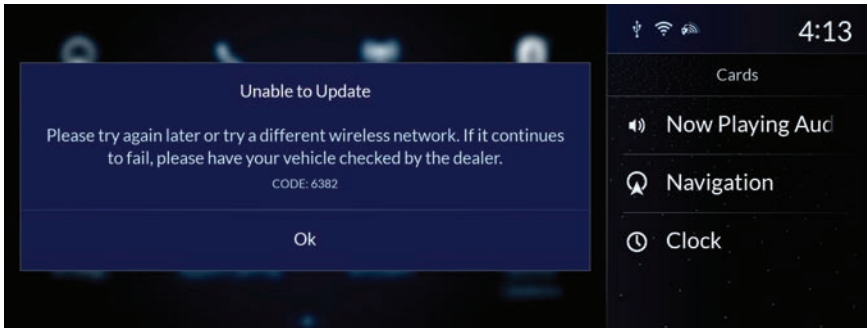
9. Seleccione **“About”** y confirme que la versión **“Acura Software Version”** muestra **D.1.1.4**.



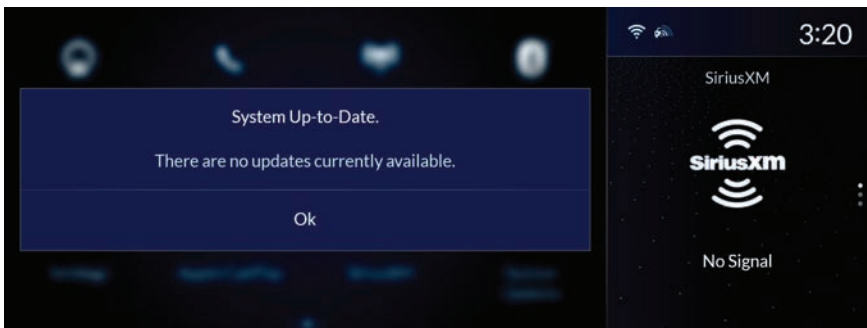
- Si usted ve **D.1.1.4** o una versión superior, la actualización fue completada exitosamente. Sin embargo, si su reloj estaba incorrecto por 1 hora antes de realizar la actualización, usted debe retirar un fusible para corregirlo. Vaya a los Procedimientos adicionales en la página 18.
- Si usted no ve **D.1.1.4** o una versión superior, comuníquese con un concesionario Acura autorizado para recibir asistencia.

Problemas durante la actualización

Si en algún momento recibe un mensaje de error **“Unable to Update”** (No se puede actualizar), mueva el vehículo a una nueva ubicación. Si continúa viendo este mensaje, visite a su concesionario Acura local o llame al departamento de Apoyo tecnológico en el auto de Servicio al Cliente de American Honda al **1-888-528-7876**.



Es posible que antes de recibir esta carta ya haya descargado e instalado la actualización más reciente. Si es así, cuando verifique si hay actualizaciones, usted verá un mensaje de que el sistema está actualizado **“System Up-to-Date”**. Verifique la pantalla de información/audio para ver si la hora está precisa. Si el reloj está incorrecto por 1 hora, usted debe retirar un fusible para corregirlo. Vaya a los Procedimientos adicionales en la página 18.



Procedimientos adicionales

Si el reloj en la pantalla de información/audio estaba incorrecto por 1 hora antes de la actualización, usted debe retirar el fusible del radio de 15 amperios por **10 minutos** para despejar la memoria de la unidad de audio. Si usted no se siente cómodo haciendo esto, por favor haga una cita con un concesionario Acura autorizado para completar este procedimiento de forma **gratuita**.

NOTA

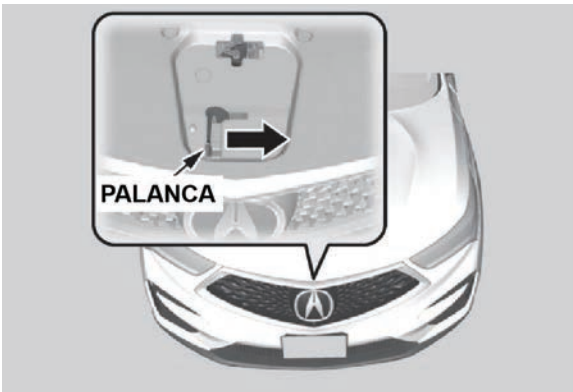
Realice este procedimiento en un área bien iluminada.

Para retirar el fusible, siga estos pasos.

1. Estacione el vehículo en una superficie nivelada y aplique el freno de estacionamiento.
2. Asegúrese que el modo de energía este ajustado en la posición OFF (apagado).
3. Jale la manija de liberación del capó, debajo del tablero en la esquina izquierda inferior del lado del conductor. El capó debe salir ligeramente.



4. Presione la palanca del pestillo del capó (situado debajo del borde central delantero del capó) hacia el lateral y suba el capó. Una vez que lo haya subido ligeramente, puede soltar la palanca.



5. Eleve el capó lo más que pueda. Los soportes hidráulicos lo levantarán hasta el final y lo mantendrá sostenido.



6. Ubique la caja de fusibles debajo del capó y abra la tapa como se muestra.



7. Retire la herramienta extractora de fusibles de la tapa, como se muestra.



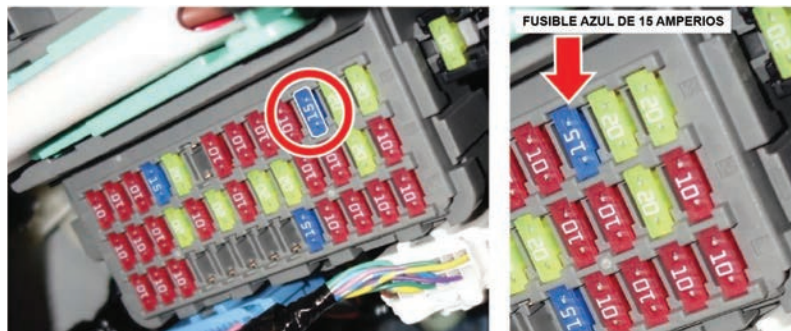
8. Regrese a la esquina inferior izquierda del lado del conductor del tablero donde se encuentra la manija de liberación del capó. Arriba de la etiqueta de fusibles, ubique la caja de fusibles debajo del tablero.

NOTA

Usted puede necesitar usar una linterna para ver la ubicación del fusible si la luz de ambiente está deficiente.



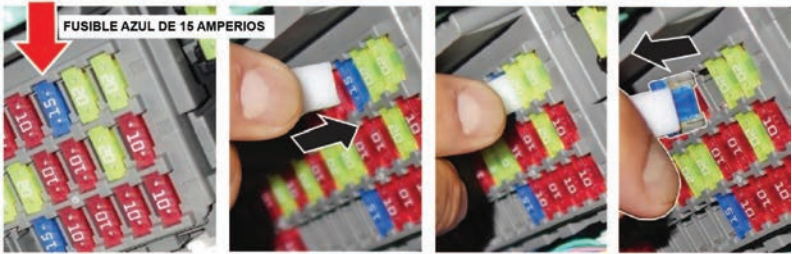
9. Ubique el fusible azul de 15 amperios.



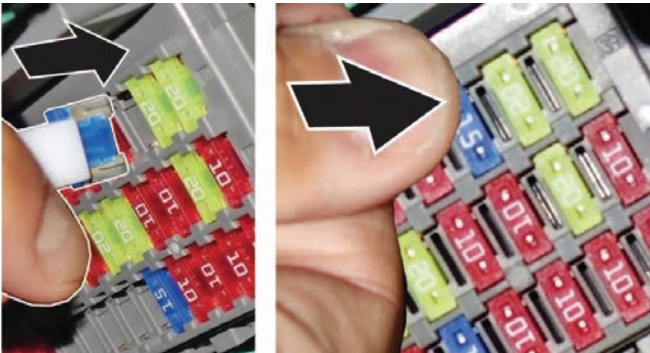
- Usando la herramienta extractora de fusibles, retire el fusible y espere por lo menos **10 minutos** para despejar la memoria de la unidad de audio.

NOTA

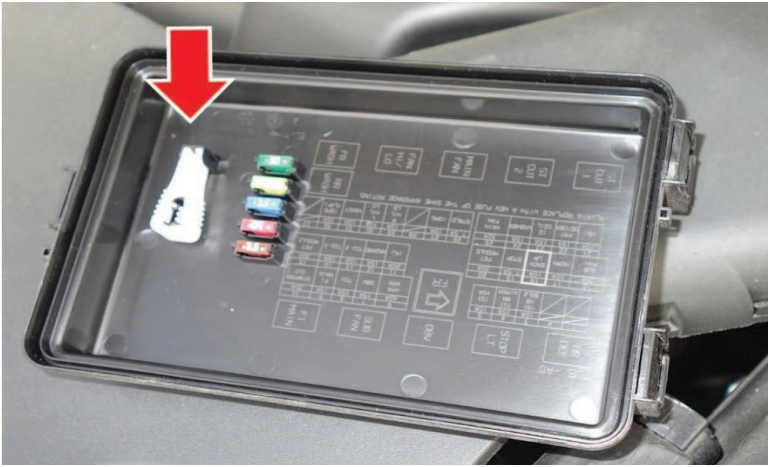
Si usted saca el fusible equivocado o no espera por lo menos **10 minutos**, la memoria de la unidad de audio no se despejará y el reloj continuará incorrecto por 1 hora.



- Instale el fusible de 15 amperios.



- Coloque de regreso la herramienta extractora de fusibles en la tapa de la caja de fusibles.



- Coloque de regreso la tapa de la caja de fusibles.



- Baje el capó aproximadamente a **12 pulgadas (30 cm)**, luego presione hacia abajo firmemente con las manos para cerrar el capó.
- Arranque el motor y verifique el reloj en la pantalla de información/audio. El reloj debe mostrar la hora correcta.

NOTA

Será necesario enlazar nuevamente con el sistema cualquier dispositivo celular previamente enlazado.

This page is intentionally left blank