



**AUTOMOBILE DIVISION**

American Honda Motor Co., Inc.  
1919 Torrance Blvd., – P.O. Box 2215  
Torrance, CA 90509-9870

February 2021

**Warranty Extension: 2016–18 HR-V Keyless Start System Error with DTC B12C5**

VIN: <VIN>

Dear <First Name/Last Name>:

**What is the reason for this Warranty Extension?**

The vehicle may not start upon first press of the ENGINE START/STOP button. Also, the MID displays the error message KEYLESS START SYSTEM ERROR, and DTC B12C5 (Engine Start/Stop Switch Failure) is stored.

American Honda is extending the warranty on the engine start/stop switch to 9 years from the original date of purchase or 125,000 miles, whichever comes first.

**What should you do?**

If your vehicle does not start upon first press of the ENGINE START/STOP button and the MID displays KEYLESS START SYSTEM ERROR, call any authorized Honda dealer and make an appointment to have the vehicle inspected. If the engine start/stop switch has failed, it will be replaced. This work will be done **for free**. Please plan to leave your vehicle at the dealer for at least 30 minutes 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 2016–18 HR-V involved in this warranty extension. 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 previously paid to have your engine start/stop switch replaced, you may be eligible for reimbursement, even if you no longer own the vehicle. Refer to the attached reimbursement instructions for eligibility requirements and the reimbursement procedure.

**If you have questions**

If you have any questions about this notice, or need assistance with locating a Honda dealer, please call American Honda's Customer Support & Campaign Center at **1-888-234-2138**. You can also visit *AskDave.Honda.com* to chat with our 24/7 virtual agent or locate a dealer online at *www.Hondacars.com*. Customers in U.S. territories, please contact your local distributor/dealer.

We apologize for any inconvenience this campaign may cause you.

Sincerely,

**American Honda Motor Co., Inc.**



## AUTOMOBILE DIVISION

American Honda Motor Co., Inc.  
1919 Torrance Blvd., – P.O. Box 2215  
Torrance, CA 90509-9870

Febrero del 2021

### **Extensión de garantía: Error del sistema de arranque sin llave con el código DTC B12C5 en la HR-V 2016–2018**

VIN: <VIN>

Estimado <First Name/Last Name>:

#### **¿Cuál es el motivo de esta extensión de garantía?**

El vehículo puede que no arranque una vez que presiona inicialmente el botón ENGINE START/STOP. También, la MID muestra el mensaje de error KEYLESS START SYSTEM ERROR y se almacena el código DTC B12C5 (Engine Start/Stop Switch Failure) [Falla del interruptor Engine Start/Stop].

American Honda está extendiendo la garantía del interruptor engine start/stop a 9 años a partir de la fecha original de compra, o 125.000 millas, lo que ocurra primero.

#### **¿Qué debe hacer?**

Si su vehículo no arranca una vez que presiona inicialmente el botón ENGINE START/STOP y la MID muestra KEYLESS START SYSTEM ERROR, llame a cualquier concesionario autorizado Honda y haga una cita para la inspección de su vehículo. Si el interruptor engine start/stop ha fallado, este será reemplazado. Este trabajo se realizará de forma **gratuita**. Por favor haga planes para dejar su vehículo en el concesionario por lo menos 30 minutos, 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 indican que usted es propietario o arrendatario de un vehículo HR-V 2016–2018, el cual forma parte de esta extensión de garantía. 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 usted anteriormente ha pagado por el reemplazo del interruptor engine start/stop, usted puede calificar para un reembolso, aunque ya no sea el propietario del vehículo. Consulte las instrucciones para reembolso que se encuentra anexa para ver los requisitos de elegibilidad y el procedimiento de reembolso.

#### **Si tiene preguntas**

Si tiene preguntas acerca de esta notificación o si necesita asistencia para ponerse en contacto con un concesionario Honda, 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.Hondacars.com](http://www.Hondacars.com). Los clientes en territorios de Estados Unidos, por favor comunicarse con su concesionario/distribuidor local.

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

Atentamente,

**American Honda Motor Co., Inc.**

# Instructions for Reimbursement Honda Warranty Extension 6S1

---

## Eligibility Requirements

You may be eligible for reimbursement if you meet all the requirements:

- You paid to have your engine start/stop switch replaced because your vehicle does not start upon first press of the ENGINE START/STOP button and the MID displays KEYLESS START SYSTEM ERROR.
- **Repairs were made prior to the notice date; repairs made after the notice date must be administered by a Honda dealer.**
- You owned the vehicle at the time of repair. You are still eligible if you no longer own the vehicle.
- You provide a paid invoice.

**Please complete this form and attach the items listed below. Failure to include all requested information will result in delays and possible denial of your request.**

### Your invoice must include:

1. Vehicle Identification Number (VIN)
2. Name and Address of the repair facility
3. Diagnosis and itemized cost of repair – parts and labor
4. Date the work was completed
5. Proof of Payment – copy of the canceled check, bank statement, or credit card receipt showing that you paid for the repair. Cash payments must be documented on the invoice and a cash payment receipt must be provided. Please submit copies only. These documents will not be returned.

Repairs were performed at (check one):     Authorized Honda Dealer     Independent Repair Facility

---

## Return Your Reimbursement Request Form and Requested Documents

**Via Fax:**            (310) 224-6051

**Via Mail:**        American Honda Motor Co., Inc.  
American Honda Customer Support & Campaign Center  
P.O. Box 2964  
Torrance, CA 90509-2964

**(Fill-in the information below – Please print)**

<b>Your Name:</b>																	
<b>Home Address:</b>														<b>Apt.#:</b>			
<b>City:</b>								<b>State:</b>				<b>ZIP:</b>					
<b>Daytime Phone:</b>								<b>Cell Phone:</b>									
<b>Vehicle Identification Number</b>																	
<b>e-mail Address:</b>																	
<b>Total Amount Requested: \$</b>																	

**Repair cost only. Incidental expenses (rental, fuel, loss of wages, etc.) are not covered.**

---

**If you have any questions about this form, please contact  
American Honda's Customer Support & Campaign Center at 1-888-234-2138**

# Instrucciones para el reembolso Extensión de garantía Honda 6S1

## Requisitos de elegibilidad

Usted puede calificar para un reembolso si cumple con todos los requisitos:

- Usted pagó por el reemplazo del interruptor “engine start/stop” debido a que su vehículo no arrancaba una vez que presionaba inicialmente el botón ENGINE START/STOP y la MID mostraba el error “KEYLESS START SYSTEM ERROR”.
- **Las reparaciones se realizaron previamente a la fecha de la notificación; las reparaciones realizadas después de la fecha de la notificación deben ser administradas por un concesionario Honda.**
- Usted era el propietario del vehículo en el momento de la reparación. Usted puede calificar, aunque no sea el propietario actualmente.
- Usted demuestra una factura pagada.

**Por favor complete este formulario y adjunte los elementos enumerados a continuación. De no incluir toda la información requerida resultará en un retraso y posiblemente el rechazo de su solicitud.**

### Su factura debe incluir:

1. Número de identificación del vehículo (VIN)
2. Nombre y dirección de la instalación que realizó la reparación
3. El diagnóstico y el costo desglosado de la reparación – repuestos y mano de obra
4. La fecha de cuando se realizó el trabajo
5. Prueba de pago – una copia del cheque cancelado, estado de cuenta bancario o recibo de cargo a tarjeta de crédito mostrando que usted pago por la reparación. Los pagos en dinero en efectivo deben estar documentados en la factura y un recibo de pago en efectivo debe ser suministrado. Por favor envíe copias solamente. Estos documentos no serán devueltos.

Las reparaciones fueron realizadas en un (marque uno):

- Concesionario autorizado Honda     Centro de reparación independiente

## Regrese el formulario de Solicitud de reembolso y los documentos requeridos

Por Fax al:     (310) 224-6051

Por correo a: American Honda Motor Co., Inc.  
American Honda Customer Support & Campaign Center  
P.O. Box 2964  
Torrance, CA 90509-2964

(Llene la información a continuación – Por favor escriba en letra legible)

Su nombre:		
Dirección de domicilio:	# de apartamento:	
Ciudad:	Estado:	Código postal:
Número de teléfono durante el día:	Número de teléfono celular:	
Número de identificación del vehículo:		
Dirección de correo electrónico:		
Monto total solicitado: \$		

Solamente el costo de la reparación. Los gastos incidentales (alquiler, combustible, pérdida de salario, etc.) no serán cubiertos.

Si tiene alguna pregunta acerca de este formulario, por favor comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente y Campañas de American Honda al 1-888-234-2138