



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

November 2021

## **Product Improvement: Multi-Model 3G OTA TCU Software Update**

VIN: <VIN>

Dear <First Name/Last Name>:

### **What is the reason for this Product Improvement?**

On February of 2022, the 3G network will no longer support the in-vehicle services that previously were supported for your vehicle. The Telematics Control Unit (TCU) in your vehicle must be updated using the Over the Air (OTA) update to connect to the VoLTE network to continue communications. Honda strongly recommends updating your vehicle as soon as possible. After February 2022, restoring services, will require a customer pay TCU replacement performed by a service technician at an authorized dealer.

### **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.

Your vehicle has a built-in TCU, which is also known as an embedded in-vehicle cellular connection. The TCU lets the vehicle connect and communicate with Honda'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.honda.com/vehicles/information/>, select the year and model of your vehicle, select **System Updates** from the **How-to Guides** menu, and choose either the available video or PDF instructions.
- Refer to the software update instructions included with this letter.

### **What will Honda do?**

If you are not comfortable performing the update yourself, and/or are having problems completing the update please call any authorized Honda dealer for an appointment. The dealer will update your vehicle **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 registered owner of a 2018–20 Accord, 2018–20 Accord Hybrid, or 2019–20 Insight involved in this product improvement. 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 a local Honda dealer, please go to [owners.honda.com](https://owners.honda.com) or [askdave.honda.com](https://askdave.honda.com). For further assistance, you may call American Honda's Customer Support & Campaign Center at **1-888-234-2138**. 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

Noviembre del 2021

### Mejora al producto: Actualización de programa 3G OTA TCU para múltiples modelos

VIN: <VIN>

Estimado <First Name/Last Name>:

#### ¿Cuál es el motivo de esta Mejora al producto?

En febrero del 2022, la red 3G no respaldará los servicios en el vehículo que previamente se respaldaban para su vehículo. La unidad de control telemático (TCU) en su vehículo debe ser actualizada utilizando la función de actualización en el aire “Over the Air” (OTA) para conectarse a la red VoLTE para continuar las comunicaciones. Honda recomienda encarecidamente que actualice su vehículo tan pronto como sea posible. Después de febrero del 2022, el restaurar los servicios va a requerir que el cliente pague por el reemplazo de la TCU, realizado por un técnico de servicio en un concesionario autorizado.

#### ¿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.

Su vehículo tiene una TCU integrada, que se conoce también como una conexión celular integrada en el vehículo. La TCU permite que el vehículo se conecte y comunique con la red de Honda para recibir actualizaciones del programa. Tal como su teléfono celular personal, la conexión de TCU de su vehículo puede estar limitada a la cobertura de su 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.honda.com/vehicles/information/>, seleccione el año y el modelo de su vehículo, seleccione “**System Updates**” (Actualizaciones del sistema) del menú “**How-to Guides**” (Guías sobre Cómo hacer), y elija cualquiera de los dos videos disponibles o las instrucciones en PDF.
- Consulte las instrucciones de la actualización del programa anexas a esta carta.

#### ¿Qué hará Honda?

Si no se siente cómodo realizando la actualización usted mismo, y/o tienes problemas completando la actualización, por favor llame a cualquier concesionario Honda autorizado para una cita. El concesionario actualizará el vehículo 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 actual registrado de un vehículo Accord 2018–2020, Accord Hybrid 2018–2020 o Insight 2019–2020 el cual forma parte de esta mejora al 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 ubicar un concesionario Honda local, por favor visite [owners.honda.com](https://owners.honda.com). Si necesita asistencia adicional, usted puede llamar al Centro de Apoyo al Cliente y Campañas de American Honda al **1-888-234-2138**. Los clientes en territorios de Estados Unidos, por favor comuníquense con su concesionario/distribuidor local.

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

Atentamente,

American Honda Motor Co., Inc.



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

## **HondaLink®: Over the Air Software Update for Wireless Network Upgrade**

### *Why do I need to apply the OTA update?*

By February 22, 2022, North American wireless network providers will be phasing out the 3G network your vehicle uses for HondaLink and WI-FI Hotspot services. An Over the Air Update (OTA) is required to update your vehicle's embedded cellular unit to enable it to connect to a new network that will allow you to continue to receive HondaLink and WI-FI Hotspot services.

### *Which models are affected?*

- 2018–20 Accord
- 2018–20 Accord Hybrid
- 2019–20 Insight

### *What features will be impacted if I don't apply the OTA by February 22, 2022?*

**HondaLink Remote:** Remote Start and Stop, Security Alarm Alert, Amazon Alexa Skill, Remote Lock and Unlock, Find My Car, Geofence Alert, Key by Amazon In-Car Delivery, Speed Alert, Destination by Voice, Stolen Vehicle Locator, Driver Feedback.

**HondaLink Security:** Emergency Call, Automatic Collision Notification, Enhanced Roadside Assistance, Personal Data Wipe.

**HondaLink Concierge:** Personal concierge services to make hotel, restaurant or airline reservations.

**HondaLink Link:** Dashboard, Vehicle Notifications, Vehicle Health Report, Send Destination.

**Other Features:** Wi-Fi Hotspot

### *How can I confirm the update is available for my vehicle?*

The message "System update ready to install" will display.

### *What are the consequences of not completing the OTA update?*

HondaLink services and Wi-Fi Hotspot will no longer work as of February 22, 2022. Additionally, future Over the Air Update fixes and enhancements to your audio and connectivity system cannot be downloaded via the cellular network. Only Wi-Fi and USB updates will be available.

**PLEASE NOTE:** Unless the update is completed by February 22, 2022, Automatic Collision Notification will not function. If your airbag deploys or a significant collision is detected, your vehicle will be unable to contact an operator who could request that emergency services be dispatched.

### *Can I update my vehicle after February 22, 2022 to receive HondaLink or WI-FI Hotspot services?*

No, you cannot perform the OTA update after February 22, 2022. Restoring HondaLink or WI-FI Hotspot services after February 22, 2022 can ONLY be addressed by a customer paying for a new embedded cellular device at an authorized dealer.

### *What happens if I have a paid subscription and I do not perform the OTA update?*

If you do not update your vehicle via the OTA prior to February 22, 2022, your services will automatically be cancelled, and you will be issued a pro-rated refund for the unused portion of your subscription. You will lose access to services such as Automatic Collision Notification, Emergency Call, Stolen Vehicle Locator and Remote Features such as Remote Start and Stop and Amazon Alexa Skill. If you are not currently subscribed to HondaLink services, then the operation of your Honda vehicle will not be affected, but you would not be able to receive such services in the future.

If you have a paid subscription for WI-FI Hotspot, please contact AT&T Customer Support.

### *How do I perform the OTA update?*

Please follow these steps to complete the update.

Your vehicle may automatically perform Steps 1–3 in the background. If so, then please begin with Step 4 and press “Install Now”.

1. Go to the “HOME” screen on your vehicle display audio screen
2. Select “System Updates”
3. Select “via Wireless”
4. When the download is complete, select “Install Now”
5. The Installing bar will count to 100%
6. Wait until you see “Installation of new software complete”

**PLEASE NOTE:** Certain 2018 Accord and 2019 Insight vehicles may also be affected by the *Safety Recall: Rear Backup Camera*. This safety recall repair must be performed first for this OTA to update correctly. You may visit [www.recalls.honda.com](http://www.recalls.honda.com) to check if your vehicle is affected by this recall.

### *How long does the OTA take to complete?*

The update takes approximately 17–20 minutes to complete. This is dependent on good cellular network connection.

**PLEASE NOTE:** Your vehicle will have a two-part update which will require you to select “Install Now” two separate times. The first update is for your vehicle display unit and will take about 2–5 minutes to install. The second update should start approximately 5 minutes after your first update has completed. The second update will complete the upgrade of the wireless network to ensure your services continue to work and will take approximately 17–20 minutes to install.

### *Will I lose any functions during the update?*

The update takes approximately 17–20 minutes to complete, and the cellular connection will be disabled and restored after the update has completed. In addition, during the update process the green LED between the LINK and ASSIST call out buttons, located by the dome light, will blink.

### *How will I be able to confirm the update worked?*

Please follow these steps to confirm the update was successful.

1. Select “HOME” screen on your vehicle display audio screen
2. Select “System Updates”
3. Select “via Wireless Connection”
4. Wait for the “**System is Up-to-Date**” message to display

### *Can the dealer perform the OTA update for me?*

Yes, you can schedule an appointment with your dealer to complete the OTA update.

### *What happens if the OTA update doesn't work if I opt to do it myself?*

You may experience Update Failed Code57D which may be caused by a poor cellular signal.

Before installing the software, move the car to an open area where cellular signal may improve. If the installation of the software is successful, you will see “Installation of new software complete”.



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

## **HondaLink®: Actualización del programa con la función de actualización en el aire “Over the Air” (OTA) para la mejora de la red inalámbrica**

### *¿Por qué necesito aplicar la actualización de OTA?*

Para el 22 de febrero de 2022, los proveedores de la red inalámbrica norteamericana abandonarán gradualmente la red 3G que usa su vehículo para los servicios de HondaLink y puntos de Wi-Fi. Se requiere utilizar la función de actualización en el aire “Over the Air” (OTA) para actualizar la unidad celular integrada en su vehículo para que se pueda conectar a una nueva red que le permitirá seguir recibiendo los servicios de HondaLink y de los puntos de Wi-Fi.

### *¿Qué modelos se van a afectar?*

- Accord 2018–2020
- Accord Hybrid 2018–2020
- Insight 2019–2020

### *¿Qué características se van a afectar si no aplico la OTA antes del 22 de febrero de 2022?*

**HondaLink Remoto:** Arranque y parada remota “Remote Start and Stop”, alerta de alarma de seguridad, habilidad de “Amazon Alexa”, poner y quitar seguros de manera remota. Encontrar mi vehículo “Find My Car”, alerta de Geofence “Geofence Alert”, entrega en el auto de “Key by Amazon”, alerta de velocidad, destino por voz, localizador de vehículo robado, retroalimentación del conductor.

**Seguridad con HondaLink:** Llamada de emergencia, Notificación automática de choques, Asistencia en el camino mejorada, Borrado de datos personales.

**Conserje de HondaLink:** Servicio de conserje personal para hacer reservaciones en hoteles, restaurantes o líneas aéreas.

**Enlace con HondaLink:** Tablero, Notificaciones del vehículo, Informe de condición del vehículo, Destino de envío.

**Otras funciones:** Puntos de Wi-Fi

### *¿Cómo puedo confirmar que la actualización está disponible para mi vehículo?*

Aparecerá el mensaje “System update ready to install” (Actualización del sistema lista para instalarse).

### *¿Cuáles son las consecuencias de no completar la actualización de OTA?*

Los servicios de HondaLink y los puntos de Wi-Fi ya no funcionarán a partir del 22 de febrero de 2022. Además, futuras reparaciones y mejoras utilizando la función de actualización en el aire “Over the Air” (OTA) para su sistema de audio y conectividad no se podrán descargar por medio de la red celular. Solo estarán disponibles las actualizaciones por Wi-Fi y USB.

**TOME EN CUENTA LO SIGUIENTE:** A menos que complete la actualización antes del 22 de febrero de 2022, no funcionará la Notificación automática de choques. Si se despliega su bolsa de aire o si se detecta un choque significativo, su vehículo no podrá comunicarse con un operador que podría solicitar que se envíen servicios de emergencia.

### *¿Puedo actualizar mi vehículo después del 22 de febrero de 2022 para recibir los servicios de HondaLink o de puntos de Wi-Fi?*

No, no puede realizar la actualización de OTA después del 22 de febrero de 2022. La restauración de los servicios de HondaLink o de los puntos de Wi-Fi después del 22 de febrero de 2022 SOLO puede hacerse si el cliente paga por un nuevo dispositivo celular integrado en un concesionario autorizado.

### *¿Qué pasa si tengo una suscripción pagada y no realizo la actualización al OTA?*

Si no actualiza su vehículo por medio de OTA antes del 22 de febrero de 2022, sus servicios quedarán cancelados automáticamente y se le emitirá un reembolso prorrateado para la parte sin usar de su suscripción. Perderá el acceso a servicios como la Notificación automática de choques, llamada de emergencia, localizador de vehículo robado y funciones remotas como arranque y parada remota y habilidad de “Amazon Alexa”. Si actualmente no está suscrito a los servicios de HondaLink, entonces no se afectará la operación de su vehículo Honda, pero no podría recibir dichos servicios en el futuro.

Si tiene una suscripción pagada para los puntos de Wi-Fi, comuníquese con el departamento de apoyo al cliente de AT&T.

### ¿Cómo realizo la actualización de OTA?

Siga estos pasos para completar la actualización.

Su vehículo puede realizar automáticamente los pasos 1–3 en segundo plano. De ser así, comience con el Paso 4 y presione "Install Now" (Instalar ahora).

1. Vaya a la pantalla "HOME" (Principal) en la pantalla de visualización de audio de su vehículo.
2. Seleccione "System Updates" (Actualizaciones del sistema)
3. Seleccione "via Wireless" (por vía inalámbrica)
4. Cuando se termine la descarga, seleccione "Install Now" (Instalar ahora).
5. La barra de instalación comenzará a contar hasta el 100%.
6. Espere hasta ver "Installation of new software complete" (La instalación del programa nuevo está completa)

**TOME EN CUENTA LO SIGUIENTE:** Ciertos vehículos Accord 2018 y Insight 2019 se podrían afectar también por la *Campaña de seguridad: Cámara para ver hacia atrás*. Esta reparación de la campaña de seguridad debe hacerse primero para que OTA se actualice correctamente. Puede visitar [www.recalls.honda.com](http://www.recalls.honda.com) para verificar si su vehículo está afectado por esta campaña de seguridad.

### ¿Cuánto tarda la OTA en completarse?

La actualización tarda aproximadamente de 17 a 20 minutos en completarse. Esto depende de una buena conexión a la red celular.

**TOME EN CUENTA LO SIGUIENTE:** Su vehículo tendrá una actualización de dos partes que va a requerir que seleccione "Install Now" (Instalar ahora) en dos ocasiones diferentes. La primera actualización es para su unidad de visualización del vehículo y tardará de 2 a 5 minutos en instalarse. La segunda actualización debe comenzar en unos 5 minutos después de que se completó la primera actualización. La segunda actualización completará la mejora a la red inalámbrica, para asegurar que sus servicios sigan funcionando; tardará aproximadamente de 17 a 20 minutos en instalarse.

### ¿Perderé alguna función durante la actualización?

La actualización tarda aproximadamente de 17 a 20 minutos en completarse; la conexión celular estará inhabilitada y se restaurará después de completar la actualización. Además, durante el proceso de actualización, va a destellar el LED verde entre los botones LINK y ASSIST, que se encuentran cerca de la luz interior.

### ¿Cómo podré confirmar que funcionó la actualización?

Siga estos pasos para confirmar que la actualización tuvo éxito.

1. Seleccione la pantalla "HOME" (Principal) en la pantalla de visualización de audio de su vehículo.
2. Seleccione "System Updates" (Actualizaciones del sistema)
3. Seleccione "via Wireless Connection" (conexión por vía inalámbrica)
4. Espere que aparezca el mensaje "**System is Up-to-Date**" (El sistema está actualizado)

### ¿Puede el concesionario realizar la actualización de OTA por mí?

Sí, puede programar una cita con su concesionario para completar la actualización de OTA.

### ¿Qué pasa si la actualización de OTA no funciona si elijo hacerla yo mismo?

Podría generarse el código 57D "Update Failed" (falló de la actualización), que podría ocasionarse por una mala señal del sistema celular.

Antes de instalar el programa, mueva el auto a un área abierta, donde pueda mejorar la señal del sistema celular. Si la instalación del programa tiene éxito, verá el mensaje: "Installation of new software complete" (La instalación del nuevo programa está completa).