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

December 2021

Product Improvement: 3G TCU VoLTE OTA Update

VIN: <VIN>

Dear <First Name/Last Name>:

What is the reason for this Product Improvement?

In February of 2022, the 3G network will no longer support the in-vehicle services that the vehicle has previously supported. The Telematics Control Unit (TCU) using the Over the Air (OTA) update is required to connect to the VoLTE network to continue communications. 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.

These vehicles 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 's network to receive software updates. Just like your personal cell phone, the vehicle's TCU connection can be limited due to cellular coverage. If for any reason you are not able to connect to Acura's network using the TCU, you can update using your home Wi-Fi network or a public one. 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/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 Acura do?

If you do not have access to Wi-Fi, are not comfortable performing the update yourself, and/or are having problems completing the update please call any authorized Acura 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 2019–21 RDX 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 Acura dealer, please go to owners.acura.com or askdave.acura.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.

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

Diciembre del 2021

Mejora al producto: Actualización mediante OTA 3G TCU VoLTE

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 el vehículo respaldada. Se requiere la actualización de la unidad de control telemático (TCU) usando la función de actualización en el aire "Over the Air" (OTA) para conectarse a la red VoLTE para continuar las comunicaciones. 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.

Estos vehículos 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 comunique con la red para recibir las 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. Si por alguna razón no puede conectarse a la red de Acura utilizando la TCU, puede actualizarla con la red Wi-Fi de su hogar o con una red Wi-Fi pública. 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/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 Acura?

Si no tiene acceso a Wi-Fi, no se siente cómodo realizando la actualización usted mismo, y/o tienes problemas completando la actualización, por favor llame a cualquier concesionario Acura 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 envié 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 RDX 2019–2021 el cual forma parte de esta mejora 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 ubicar un concesionario Acura local, por favor visite owners.acura.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 y le agradecemos sinceramente por ser un cliente Acura.

Atentamente,

American Honda Motor Co., Inc.

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

AcuraLink®: 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 AcuraLink 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 AcuraLink and WI-FI Hotspot services.

Which models are affected?

- 2019–2021 RDX – All Trims

NOTE: Not all 2021 RDX vehicles will require an OTA update. To confirm if your vehicle needs the update, press the "Home" button on your vehicle audio and connectivity system. If an update is available for your vehicle, the System Updates icon will show an exclamation point (!).

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

AcuraLink 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.

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

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

AcuraLink Link Basic: Dashboard, Vehicle Health Report, Send Destinations, Last Mile.

Other Features: Wi-Fi Hotspot

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

The System Updates icon will show an exclamation point (!)

What are the consequences of not completing the OTA update?

AcuraLink 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 AcuraLink or WI-FI Hotspot services?

No, you cannot perform the OTA update after February 22, 2022. Restoring AcuraLink 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 AcuraLink services, then the operation of your Acura 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. If the vehicle indicates an update is available, select the “System Updates” app
3. Select “via Wireless”
4. When the download is complete, select “Install Now”
5. The System Updating bar will note the installation progress
6. Wait for confirmation “Update Complete”

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.

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”.

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

AcuraLink®: 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 usan los vehículos afectados para los servicios de AcuraLink y puntos de Wi-Fi. Se requiere actualizar con 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 AcuraLink y de los puntos de Wi-Fi.

¿Qué modelos se van a afectar?

- RDX 2019–2021 – Todas las versiones

NOTA: No todos los vehículos RDX 2021 van a requerir una actualización mediante OTA. Para confirmar si su vehículo necesita la actualización, presione el botón "Home" (Inicio) en el sistema de conectividad y audio en su vehículo. Si una actualización está disponible para su vehículo, el icono de las actualizaciones del sistema mostrará un punto de exclamación (!).

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

AcuraLink Remote: 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", Alerta de velocidad, Destino por voz, Localizador de vehículo robado y Retroalimentación del conductor.

AcuraLink Security: Llamada de emergencia, Aviso automático en caso de choque, Asistencia en el camino mejorada, Borrado de datos personales.

AcuraLink Concierge: Servicio de conserje personal para hacer reservaciones en hoteles, restaurantes o líneas aéreas.

AcuraLink Basic: Tablero, Informe de salud del vehículo, Destino de envío, Última milla.

Otras funciones: Puntos de Wi-Fi

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

El icono de las actualizaciones del sistema mostrará un punto de exclamación (!)

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

Los servicios de AcuraLink y los puntos de Wi-Fi ya no funcionarán a partir del 22 de febrero de 2022. Además, futuras reparaciones y mejoras con 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 AcuraLink 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 AcuraLink o de los puntos de Wi-Fi después del 22 de febrero de 2022 SOLO pueden 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 AcuraLink, entonces no se afectará la operación de su vehículo Acura, 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. Presione el botón “HOME” (INICIO) en la pantalla de visualización de audio de su vehículo
2. Si el vehículo indica que una actualización está disponible, seleccione la aplicación “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 actualización del sistema mostrará el progreso de la instalación
6. Espere por la confirmación “Update Complete” (Actualización completada)

¿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.

¿Perderé alguna función durante la actualización?

La actualización tarda 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?

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).