



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

June 2022

**RE: Multi-Model 3G OTA TCU Software Update Needed by August 22, 2022**

Dear <First Name/Last Name>:

**What is the reason for this notice?**

Our records indicate that a PRODUCT IMPROVEMENT UPDATE has not been completed on this vehicle (Vehicle Identification Number [VIN NUMBER]). The date for updating vehicles was extended from February 22, 2022 to August 22, 2022. As of August 23, 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. Honda strongly recommends updating your vehicle as soon as possible, or risk having to replace the TCU at your cost.

**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 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. If for any reason you are not able to connect to Honda'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.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 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 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.

**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 product improvement campaign may cause you.

Sincerely,

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

**NOTICE: If this is a leased vehicle, please forward this notice to the lessee.**

FOR DEALER USE ONLY: REFERENCE SERVICE BULLETIN #21-085 / DEFECT 6GB / SYMPTOM #HBO/PBN



**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?*

North American wireless network providers will be phasing out the 3G network the affected 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.

### *When will the 3G network be discontinued?*

As of February 22, 2022, services that require connecting to an agent such as the Security and Concierge packages, will be unavailable. If you perform the update prior to August 22, 2022, these features can be restored.

By August 22, 2022, services that require data, such as the Remote package or Wi-Fi Hotspot, will be unavailable and you would not be able to receive such services in the future. 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.

After August 22, 2022, restoring services can ONLY be addressed if you pay for a new embedded cellular device at an authorized dealer.

### *If I do the OTA update after I lose my Security and Concierge services, can they be restored?*

Yes, if you do the OTA update before August 22, 2022, then you can restore Security and/or Concierge services, and your Remote features will continue to work.

### *Which models are affected?*

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

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

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

**HondaLink Remote:** Remote Start and Stop, Security Alarm Alert, Amazon Alexa Skill, Remote Lock and Unlock, Find My Car, Geofence Alert, Speed Alert, Destination by Voice, Stolen Vehicle Locator and 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 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 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. 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 was 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 August 22, 2022, to receive HondaLink or WI-FI Hotspot services?*

No, you cannot perform the OTA update after August 22, 2022. Restoring HondaLink or WI-FI Hotspot services after August 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 did not update your vehicle via the OTA prior to **February 22, 2022**, your Security and Concierge services was 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, Enhanced Roadside Assistance and Destination by Voice.

If you do not update your vehicle via the OTA prior to **August 22, 2022**, your Remote 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 such as services such as Remote Start, Stolen Vehicle Locator 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”

### *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:** ACCORD and INSIGHT vehicles 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?*

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

Junio del 2022

**RE: La actualización del programa 3G OTA TCU para múltiples modelos se necesita para el 22 de agosto del 2022**

Estimado <First Name/Last Name>:

### ¿Cuál es el motivo de esta notificación?

Nuestros registros indican que no se ha completado una ACTUALIZACIÓN DE MEJORA DE PRODUCTO en este vehículo (Número de identificación del vehículo [VIN NUMBER]). La fecha para actualizar los vehículos fue extendida del 22 de febrero 2022 al 22 de agosto de 2022. Para el 23 de agosto de 2022, la red 3G no respaldará los servicios en el vehículo que previamente el vehículo tenía respaldado. 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. Honda recomienda encarecidamente que actualice su vehículo tan pronto como sea posible o corre el riesgo de reemplazar la TCU a su costo.

### ¿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 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. Si por alguna razón no puede conectarse a la red de Honda utilizando la TCU, puede actualizarla con la red Wi-Fi de su hogar o con la 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.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 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 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.

### 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 pueda haberle causado esta campaña de mejoramiento de producto.

Atentamente,

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

**AVISO: Si este es un vehículo arrendado, por favor envíe esta notificación al arrendatario.**

PARA USO DEL CONCESIONARIO SOLAMENTE: REFERENCIA BOLETÍN DE SERVICIO #21-085 / DEFECTO 6GB / SÍNTOMA #HBO/PBN



## 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?*

Los proveedores de la red inalámbrica norteamericana abandonarán gradualmente la red 3G que usan los vehículos afectados para los servicios de HondaLink 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 HondaLink y de los puntos de Wi-Fi.

#### *¿Cuándo estará descontinuada la red 3G?*

A partir del 22 de febrero de 2022, los servicios que requieren conectarse con un agente tales como los paquetes de Seguridad y Conserje no estarán disponibles. Si usted realiza la actualización antes del 22 de agosto de 2022, estas funciones pueden restaurarse.

A partir del 22 de agosto de 2022, los servicios que requieren datos, tales como el paquete Remoto o Puntos de Wi-Fi no estarán disponibles y usted no podrá recibir esos servicios en el futuro. 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.

A partir del 22 de agosto de 2022, la restauración de los servicios SOLAMENTE podrá hacerse si usted paga por un nuevo dispositivo celular integrado en un concesionario autorizado.

#### *¿Si yo hago la actualización mediante OTA después de perder los servicios de Seguridad y Conserje, podrá estos servicios ser restaurados?*

Sí, si usted hace la actualización mediante OTA antes del 22 de agosto de 2022, usted luego podrá restaurar los servicios de Seguridad y Conserje y sus funciones remotas continuarán trabajando.

#### *¿Qué modelos están afectados?*

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

**TOME EN CUENTA LO SIGUIENTE:** Ciertos vehículos Accord 2018 e Insight 2019 también se podrían afectar por la campaña de seguridad: Cámara para ver hacia atrás. Esta reparación de campaña de seguridad necesita ser completada por un concesionario antes de que la actualización mediante OTA sea realizada. Puede visitar [www.recalls.honda.com](http://www.recalls.honda.com) para verificar si su vehículo está afectado por esta campaña de seguridad.

#### *¿Qué características se van a afectar si no aplico la OTA antes del 22 de agosto 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”, Alerta de velocidad, Destino por voz, Localizador de vehículo robado y Retroalimentación del conductor.

**Seguridad con HondaLink:** Llamada de emergencia, Aviso automático en caso de choque, 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.

**Básicos de HondaLink:** 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?*

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. 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 la actualización fue completada para el 22 de febrero de 2022, la notificación automática de choques no funcionará. 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 agosto 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 agosto de 2022. La restauración de los servicios de HondaLink o de los puntos de Wi-Fi después del 22 de agosto de 2022 SOLAMENTE podrán 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 usted no actualizó su vehículo por medio de OTA antes del **22 de febrero de 2022**, sus servicios de Seguridad y Conserje fueron cancelados automáticamente y se le emitirá un reembolso prorrateado para la parte sin usar de su suscripción. Usted perderá acceso a los servicios tales como Aviso automático en caso de choque, Llamada de emergencia, Asistencia en el camino mejorada y Destino por voz.

Si no actualiza su vehículo por medio de OTA antes del **22 de agosto de 2022**, sus servicios remotos quedarán cancelados automáticamente y se le emitirá un reembolso prorrateado para la parte sin usar de su suscripción. Usted perderá acceso a los servicios tales como Arranque remoto, Localizador de vehículo robado 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 contará hasta el 100%
6. Espere hasta ver "Installation of new software complete" (La instalación del programa nuevo está completa)

### *¿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:** Los vehículos ACCORD e INSIGHT tendrán 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?*

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).