



AUTOMOBILE DIVISION

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

August 2022

RE: On 2019-20 Pilot (All except LX Trim)

Dear FIRSTNAME LASTNAME,

What is the reason for this notice?

Our records indicate that a Product Update has not been completed on this vehicle (Vehicle Identification Number XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX). The Display Audio screen may show the clock being off by 1 hour. To correct this, an audio software update is available. Honda strongly recommends updating your vehicle as soon as possible.

What will Honda 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.

There are two methods to update your vehicle depending on its trim level.

EX, EX-L

A home or public Wi-Fi network is required to do the update.

Touring and above Trim Levels

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:

- 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.

In addition to updating the audio software, you will need to remove and install a fuse located under the hood to complete the update.

Your vehicle's software will be updated **for free** regardless of the method you select.

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 use 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 product update 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 #19-096 / DEFECT #6GP/ SYMPTOM #H6C



DIVISIÓN AUTOMOTRIZ

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

Agosto del 2022

RE: En las Pilot 2019-2020 (Todos excepto el nivel LX)

Estimado FIRSTNAME LASTNAME,

¿Cuál es el motivo de esta notificación?

Nuestros registros indican que no se ha completado una actualización de producto en este vehículo (Número de identificación del vehículo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX). La pantalla del sistema de audio en pantalla puede mostrar que el reloj está incorrecto por 1 hora. Para corregir esto, está disponible la actualización del programa de audio. Honda recomienda encarecidamente que actualice su vehículo tan pronto como sea posible.

¿Qué hará Honda?

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.

Existen dos métodos para actualizar su vehículo dependiendo del nivel de equipamiento.

EX, EX-L

Se requiere una red Wi-Fi pública o una red Wi-Fi en el hogar para realizar la actualización.

Niveles de equipamiento Touring y superior

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 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:

- 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 el PDF.

Además de actualizar el programa de audio, usted necesitará retirar e instalar un fusible ubicado debajo del capó para completar la actualización.

El programa del vehículo se actualizará de forma **gratuita** sin importar el método que usted seleccione.

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. 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 actualización 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 #19-096 / DEFECTO #6GP / SÍNTOMA #H6C