



TOYOTA

CUSTOMER SUPPORT PROGRAM FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Q1: *Is this a recall?*

A1: No. This is not a recall. At Toyota, we are dedicated to providing vehicles of outstanding quality and value. As part of our continual efforts to help ensure customer satisfaction, Toyota is advising you of this Customer Support Program.

Q2: *If my vehicle does not have this condition, do I need to make an appointment with my dealership?*

A2: No, you do not need to take your vehicle to a dealership unless your vehicle is exhibiting the condition described in this letter. **If you have not experienced this condition, please tear off and insert the sheet from the bottom of the owner letter into the back of your owner's manual for future reference.**

Q3: *Is the Customer Support Program coverage transferable if I sell my vehicle?*

A3: Yes, this Customer Support Program coverage is fully transferrable to subsequent vehicle owners for the condition and terms specified in the notification letter.

Q4: *What should I do if the factory-applied Super White paint is currently peeling from this condition?*

A4: If you experience this condition, please contact any authorized Toyota dealer and make arrangements for diagnosis and, if applicable, repair.

Q5: *Which factory-applied paint is covered by this Customer Support Program?*

A5: Only factory-applied Super White (Toyota paint code 040) paint.

Q6: *Can I be reimbursed if I previously paid for repairs related to factory-applied paint peeling from my vehicle due to this condition?*

A6: Customers who have already paid for repairs related to this specific condition may qualify for reimbursement of some, or all, of their out-of-pocket costs. The expense must have been incurred prior to November 16, 2023, and sufficient documentation submitted, to qualify for reimbursement. Please include a copy of your repair details (for example: a repair order), proof-of-payment, and ownership with your submission. Toyota will not reimburse for out-of-pocket costs incurred after November 16, 2023. Customer reimbursement instructions will be included in the owner letter.

Q7: *What if my vehicle's paint is peeling from this condition, but my vehicle has damage that requires repair prior to repairing the peeling condition?*

A7: This Customer Support Program only provides the coverage described above. This program does not cover the repair of damage (e.g., collision damage, dents, etc.) which may be required to complete the Customer Support Program repair. Some dealers may be willing to repair damage needed to complete this Customer Support Program. If your dealer is willing to do so, you will be responsible for any costs associated with the damage repair. If you elect not to repair the damage, the dealer may indicate that they are not able to complete the Customer Support Program repair.



TOYOTA

PROGRAMA DE APOYO AL CLIENTE PREGUNTAS FRECUENTES

P1: ¿Es este un Retiro de Seguridad?

R1: No. Este no es un Retiro de Seguridad. En Toyota, nosotros estamos dedicados a producir vehículos de excelente calidad y valor. Como parte de nuestros esfuerzos continuos para ayudar a garantizar la satisfacción del cliente, Toyota le está informando sobre este Programa de Apoyo al Cliente.

P2: Si mi vehículo no tiene esta condición, ¿Necesito hacer una cita con mi concesionario?

R2: No, usted no necesita llevar su vehículo a un concesionario a menos que su vehículo muestre la condición descrita en esta carta. **Si no ha experimentado esta condición, por favor despegue e inserte la hoja de la parte inferior de la carta al cliente en la parte posterior del manual del propietario para referencia futura.**

P3: ¿La cobertura del Programa de Apoyo al Cliente es transferible si yo vendo mi vehículo?

R3: Sí, la cobertura del Programa de Apoyo al Cliente es completamente transferible a los propietarios subsiguientes del vehículo por la condición y los términos especificados en la carta de notificación.

P4: ¿Qué debe hacer si la pintura "Super White" aplicada por la fábrica está actualmente descarapelándose por esta condición?

R4: Si usted experimenta esta condición, por favor comuníquese con cualquier concesionario Toyota y haga los arreglos para el diagnóstico y, si corresponde, la reparación.

P5: ¿Cuál pintura aplicada por la fábrica está cubierta por este Programa de Apoyo al Cliente?

R5: Sólo la pintura "Super White" (código de pintura Toyota 040) aplicada en la fábrica.

P6: ¿Pueden hacer el reembolso sí ya previamente he pagado por las reparaciones de la pintura aplicada en la fábrica que se descarapela del vehículo debido a esta condición?

R6: Los clientes que ya han pagado por las reparaciones relacionadas con esta condición específica pueden calificar por un reembolso parcial o total de, los costos que fueron incurridos. Los gastos deben haber incurrido antes del 16 de noviembre del 2023 y se deberán enviar suficientes documentos para calificar para un reembolso. Por favor incluya una copia de los detalles de su reparación (por ejemplo, una orden de reparación), comprobante de pago e información de propiedad con su envío. Toyota no reembolsará gastos que se hayan incurrido después del 16 de noviembre del 2023. Las instrucciones de reembolso del cliente serán incluidas en la carta al propietario.

P7: ¿Qué sucede si pintura de mi vehículo está descarapelándose por esta condición, pero mi vehículo tiene daño que requiere que se repare previamente a la reparación de la condición de descarapelado?

R7: Este Programa de Apoyo al Cliente solamente brinda la cobertura descrita mencionada anteriormente. Este programa no cubre la reparación de daños (por ejemplo: daños por choque, abolladuras, etc.) lo cual podría ser requerida para completar la reparación del Programa de Apoyo al Cliente. Algunos concesionarios podrían estar dispuestos a reparar el daño necesario para completar este Programa de Apoyo al Cliente. Si su concesionario está dispuesto a realizarlo, usted será responsable por cualquier costo relacionado con la reparación del daño. Si usted elige no reparar el daño, el concesionario puede indicarle que ellos no podrán completar la reparación del Programa de Apoyo al Cliente.