



Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc.  
6565 Headquarters Drive  
Plano, TX 75024

**URGENT SAFETY RECALL**  
This is an important Safety Recall.  
The remedy will be performed  
**FREE OF CHARGE** to you.

This notice applies to your vehicle:  
VIN ABCDEFGH987654321

**IMPORTANT SAFETY RECALL (Remedy Notice)**

**Certain 2013–2015 Model Year Prius  
Certain 2014–2017 Model Year Prius V  
Hybrid System Software Update  
NHTSA Recall No. 20V-369**

Dear <FirstName/LastName>:

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Toyota has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain 2013 to 2015 model year Prius and certain 2014 to 2017 Prius V vehicles.

You received this notice because our records, which are based primarily on state registration and title data, indicate that you are the current owner.

**What is the condition?**

The involved vehicles were designed to enter a failsafe driving mode in response to certain hybrid system faults. Toyota has found that in rare situations, the vehicle may not enter a failsafe driving mode as intended. If this occurs, the vehicle could lose power and stall. While power steering and braking would remain operational, **a vehicle stall while driving could increase the risk of a crash.**

**What will Toyota do?**

Any authorized Toyota dealer will perform the software update for the hybrid system **FREE OF CHARGE**. For customer satisfaction, if the vehicle has experienced an inverter failure with certain hybrid system faults related to this condition, the inverter assembly will be repaired or replaced **FREE OF CHARGE**.

**What Should You Do?**

**Please contact any authorized Toyota dealer to schedule an appointment to have the remedy performed as soon as possible.**





**Your local Toyota dealer will be more than happy to answer any of your questions.**





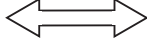




- ✓ To find a dealer near you, visit [www.toyota.com/dealers](http://www.toyota.com/dealers).
- ✓ For more information on this and other Safety Recalls, including Frequently Asked Questions, visit [www.toyota.com/recall](http://www.toyota.com/recall). Input your full 17-digit Vehicle Identification Number (VIN) noted above to review information specific to your vehicle.
- ✓ If you require further assistance, you may contact the Toyota Customer Experience Center at 1-888-270-9371 Monday through Friday, 7:00 a.m. to 7:00 p.m., Saturday 7:00 a.m. to 4:30 p.m., Central Time.

**This is an important Safety Recall.**

The software update will take approximately 45 minutes to complete. If the inverter needs to be repaired or replaced, the repair could take up to 7.5 hours. However, depending upon the dealer's work schedule, it may be necessary to make the vehicle available for a longer period of time.

There are no warnings that this condition exists. **However, if the vehicle enters a fail-safe driving mode the following warning lights will be illuminated on the instrument panel when the vehicle enters the fail-safe driving mode.**

Warning Lights Prius V Without Multi-Information Display (MID)	
	Hybrid system warning
	Slip Indicator
 CHECK	Check Engine Warning Light
 (Yellow Light)	Electronically Controlled Brake System Warning Light

Warning Lights Prius V With Multi-Information Display (MID) and Prius	
	Master Warning Light
	Hybrid system warning message
	PCS system warning message (if equipped)
NOTE: If PCS equipped. 	 
	Slip Indicator
 CHECK	Check Engine Warning Light
 (Yellow Light)	Electronically Controlled Brake System Warning Light

Until the remedy is performed, drivers should avoid placing a high load on the hybrid system by avoiding full throttle application when possible. As indicated in your Owner's Manual, Toyota does not recommend towing with your vehicle, and we urge you to follow this recommendation to avoid placing a high load on the system.

If your vehicle is experiencing the condition described and you are unable to drive it to the dealership, please contact your local authorized Toyota dealer who will arrange for vehicle pickup.

**What if you live in California and do not have this Safety Recall Campaign performed?**

The state of California requires the completion of Safety Recalls / Service Campaigns on emission related parts prior to vehicle registration renewal. In addition, the State requires that every vehicle must pass an emission test (SMOG Check) every two years and before it is sold. Without the completion of this **FREE** Safety Recall Campaign the California Air Resources Board (CARB) will not allow your vehicle to be registered. State of California Regulations require Toyota to provide the Department of Motor Vehicles with a record of all vehicles that have not had the Safety Recall Campaign completed.

Your Toyota dealer will provide you with a Vehicle Emissions Recall Proof of Correction Form after the campaign has been completed. Please ensure you retain this form, because the DMV may require that you supply proof that the campaign has been completed during your vehicle registration renewal process.

**What if you have previously paid for repairs to your vehicle for this specific condition?**

If you have previously paid for repair(s) to your vehicle for this specific condition prior to receiving this letter, you may be eligible for reimbursement. For reimbursement consideration, please submit a copy of your repair details (for example: a repair order), proof-of-payment, and ownership information to Toyota's online, self-service portal. Log-in to your Toyota Owners account at <https://www.toyota.com/owners/>, click on the "Resources" tab, select "Safety Recalls and Service Campaigns," and click on "Submit Reimbursement Request."

Alternatively, if you prefer to mail or fax this information for reimbursement consideration, please use the address or fax number shown below:

Toyota Customer Experience Center – TSR, Toyota Motor Sales, USA, Inc.  
c/o Toyota Motor North America, Inc., P O Box 259001 – SSC/CSP Reimbursements, Plano, Texas 75025-9001  
**FAX: 310-381-7756**

Please refer to the attached Reimbursement Checklist for required documentation details.

**What if you are not the owner or operator of this vehicle?**

**If you are a vehicle lessor**, Federal Law requires that any vehicle lessor receiving this recall notice must forward a copy of this notice to the lessee within ten days.

**If you know the current owner or operator**, please forward this letter to them.

**If you would like to update your vehicle ownership or contact information**, please visit <https://www.toyota.com/recall/update-info-toyota>. You will need your full 17-digit Vehicle Identification Number (VIN) to input the new information.

If you believe that the dealer or Toyota has failed or is unable to remedy the defect within a reasonable time or without charge, you may submit a complaint to the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue S.E., Washington, D.C. 20590, or call the toll free Vehicle Safety Hot Line at **1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153)**, or go to <http://www.safercar.gov>.

We have sent this notice in the interest of your continued satisfaction with our products. We sincerely regret any inconvenience this condition may have caused you.

Thank you for driving a Toyota.

Sincerely,

Toyota Motor Sales, USA



Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc.  
6565 Headquarters Drive  
Plano, TX 75024

**RETIRO DE SEGURIDAD URGENTE**  
Este es un Retiro de Seguridad importante.  
El remedio se realizará  
**SIN CARGO** para usted.

Este aviso aplica a su vehículo:  
VIN ABCDEFGH987654321

### RETIRO DE SEGURIDAD IMPORTANTE (Aviso de Remedio)

**Ciertos Prius de año 2013–2015**  
**Ciertos Prius V de año 2014–2017**  
**Actualización del programa del sistema híbrido**  
**Retiro de Seguridad de NHTSA No. 20V-369**

**Estimado** (nombre/apellido del cliente):

Se le envía esta notificación de acuerdo con la Ley Nacional de la oficina de Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (*National Highway Traffic Safety Administration* o NHTSA por sus siglas en inglés). Toyota ha decidido que existe un defecto, que se relaciona con la seguridad de los vehículos de motor en ciertos vehículos modelo Prius de año 2013 al 2015 y ciertos vehículos Prius V de año 2014 al 2017.

Usted recibió esta notificación porque nuestros registros, que se basan principalmente en los datos del estado de registro y de título, indican que usted es el propietario actual.

#### **¿Cuál es la condición?**

Los vehículos involucrados fueron diseñados para ingresar en un modo de conducción a prueba de fallas en respuesta a ciertas fallas del sistema híbrido. Toyota ha encontrado que, en raras situaciones, el vehículo puede que no ingrese en un modo de conducción a prueba de fallas tal como se determinó. Si esto ocurre, el vehículo podría perder potencia y detenerse. Aunque la dirección hidráulica y el frenado podrían permanecer operacionales, **el que un vehículo se detenga mientras se conduce podría aumentar el riesgo de un choque.**

#### **¿Qué hará Toyota?**

Cualquier concesionario Toyota autorizado realizará la actualización del conjunto de programas para el sistema híbrido **SIN CARGO**. Con el interés de la satisfacción del cliente, si el vehículo ha experimentado una falla del inversor con ciertas fallas del sistema híbrido relacionadas con esta condición, el conjunto del inversor será reparado o reemplazado **SIN CARGO**.

#### **¿Qué Debe Hacer?**

**Comuníquese con cualquier concesionario Toyota autorizado para programar una cita para que realicen el remedio tan pronto como sea posible.**





**Su concesionario Toyota local responderá con gusto todas sus preguntas.**


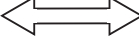
- ✓ Para encontrar un concesionario cerca de usted, visite [www.toyota.com/dealers](http://www.toyota.com/dealers).
- ✓ Si desea más información sobre este y otros Retiros de Seguridad, incluyendo las preguntas frecuentes, visite [www.toyota.com/recall](http://www.toyota.com/recall). Ingrese el número de identificación de su vehículo de 17 dígitos (VIN) indicado arriba para revisar la información específica de su vehículo.
- ✓ Si requiere más asistencia, puede comunicarse con el Centro de Experiencias del Cliente Toyota llamando al 1-888-270-9371, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., Horario del Centro.

**Este es un Retiro de Seguridad importante.**

La actualización del conjunto de programas tomará aproximadamente 45 minutos para completarse. Si el inversor necesita repararse o reemplazarse, la reparación podría tomar hasta 7.5 horas. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por un plazo de tiempo más prolongado.

No existen advertencias de que esta condición existe. **Sin embargo, si el vehículo ingresa en el modo de conducción a prueba de fallas, las siguientes luces de advertencia se iluminarán en el panel de instrumentos cuando el vehículo ingresa en el modo de conducción a prueba de fallas.**

Luces de advertencia (Prius V 2014–2015)	
	Advertencia del sistema híbrido
	Indicador de deslizamiento
	Luz de advertencia de verificar el motor
	Luz de advertencia del sistema de frenos controlado electrónicamente

Luces de advertencia (Prius V 2016–2017 y Prius 2013–2015)	
	Luz de advertencia maestra
	Mensaje de advertencia del sistema híbrido
	Mensaje de advertencia del sistema PCS (Si está equipado)
NOTA: Si está equipado con PCS. 	 Interruptores de pantalla 
	Indicador de deslizamiento
	Luz de advertencia de verificar el motor
	Luz de advertencia del sistema de frenos controlado electrónicamente

Hasta que el remedio se realice, los conductores deben evitar colocar una alta carga en el sistema híbrido evitando la aplicación completa del pedal de aceleración cuando sea posible. Tal como se indica en su Manual de Propietario, Toyota no recomienda que remolque con su vehículo y le instamos que siga esta recomendación para evitar colocar una alta carga en el sistema.

Si su vehículo está experimentando las condiciones descritas y usted no puede conducir el vehículo al concesionario, por favor comuníquese con su concesionario Toyota autorizado local, el cual coordinará recoger el vehículo.

**¿Qué pasa si vive en California y no se ha realizado este Retiro de Seguridad?**

El estado de California requiere que se completen las Campañas de Retiro de Seguridad / Campañas de Servicio sobre piezas relacionadas con emisiones antes de renovar el registro del vehículo. Además, el estado requiere que cada vehículo debe pasar una prueba de emisiones (Verificación de SMOG) cada dos años y antes de que se venda. Si no se completa esta Campaña de Retiro de Seguridad **GRATUITA**, la Junta de Recursos de Aire de California (CARB) no permitirá que se registre su vehículo. Los reglamentos del estado de California requieren que Toyota proporcione al Departamento de vehículos de motor un registro de todos los vehículos a los que no se les ha completado la Campaña de Retiro de Seguridad.

Su concesionario Toyota le proporcionará un formulario de comprobante de corrección del Retiro de Seguridad de Emisiones en el vehículo después de que se complete la campaña. Asegúrese de conservar este formulario, porque el DMV puede requerir que usted proporcione un comprobante de que se completó la campaña durante el proceso de renovación del registro de su vehículo.

**¿Qué pasa si anteriormente pagó reparaciones a su vehículo por esta condición específica?**

Si anteriormente pagó reparaciones a su vehículo por esta condición específica antes de recibir esta carta, usted puede ser elegible para el reembolso. Para que se considere su reembolso, envíe una copia de los detalles de su reparación (por ejemplo, una orden de reparación), comprobante de pago e información de propiedad al portal de autoservicio en línea de Toyota. Ingrese en su cuenta de propietarios de Toyota en <https://www.toyota.com/owners/>, haga clic en la pestaña "Recursos" (Recursos), seleccione "Safety Recalls and Service Campaigns" (Retiros de Seguridad y Campañas de Servicio) y haga clic en "Submit Reimbursement Request" (Enviar solicitud de reembolso).

Como alternativa, si prefiere enviar esta información por correo postal o por fax para que le consideren el reembolso, utilice el domicilio o número de fax que aparece a continuación:

Toyota Customer Experience Center – TSR, Toyota Motor Sales, USA, Inc.  
c/o Toyota Motor North America, Inc., P O Box 259001 – SSC/CSP Reimbursements, Plano, Texas 75025-9001  
**FAX: 310-381-7756**

Remítase a la lista de verificación de reembolsos anexa para conocer los detalles de los documentos requeridos.

**¿Qué pasa si usted no es el propietario o el operador de este vehículo?**

**Si usted arrienda el vehículo**, la ley federal requiere que todo arrendador de vehículo que reciba esta notificación del Retiro de Seguridad debe enviar una copia del aviso al arrendatario en menos de diez días.

**Si conoce al propietario u operador actual**, sea tan amable de enviarle esta carta.

**Si quisiera actualizar la información de propiedad o de contacto de su vehículo**, por favor visite <https://www.toyota.com/recall/update-info-toyota>. Necesitará el número de identificación del vehículo (VIN) completo de 17 dígitos para ingresar la nueva información.

Si cree que el concesionario o Toyota no ha cumplido o no ha podido arreglar el defecto en un plazo razonable o sin cargo, puede enviar una queja al Administrador, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue S.E., Washington, D.C. 20590, o llamar a la línea directa sin costo de los vehículos al **1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153)**, o visite <http://www.safercar.gov>.

Hemos enviado esta notificación con el interés de que usted esté continuamente satisfecho con nuestros productos. Lamentamos sinceramente cualquier inconveniente que este problema le puede haber ocasionado.

Muchas gracias por conducir un Toyota.

Atentamente,

Toyota Motor Sales, USA