



TOYOTA

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 2020 Model Year Highlander and Highlander HV  
Potential Improper Deployment of Seat Mounted Side Air Bag  
NHTSA Recall No. 20V-633**

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 2020 model year Highlander and Highlander HV 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?**

There is a possibility that one or both of the front seats in the subject vehicles were equipped with an incorrect trim cover. **If these trim covers are incorrect, the cover could prevent the seat-mounted side air bag from deploying properly when the air bags are commanded to deploy, increasing the risk of injury in the event of a crash.**

**What will Toyota do?**

Any authorized Toyota dealer will have the front seat trim covers inspected and, if necessary, replaced with a correct one **FREE OF CHARGE** to you.

**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 Brand Engagement 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 remedy will take approximately 45 minutes to 2 hours. However, depending on the dealer's work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period of time.

**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 Brand Engagement 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

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.

Esta notificación aplica a su vehículo:  
VIN ABCDEFGH987654321

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

**Ciertos Highlander y Highlander HV año modelo 2020  
Posible despliegue inadecuado de la bolsa de aire lateral montada en el asiento  
Retiro de Seguridad de NHTSA No. 20V-633**

**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 Highlander y Highlander HV de año 2020.

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?**

Existe la posibilidad de que uno o ambos asientos delanteros en los vehículos sujetos estuvieran equipados con una cubierta de franja incorrecta. **Si estas cubiertas de franja son incorrectas, la cubierta podría impedir que la bolsa de aire lateral montada en el asiento se despliegue correctamente cuando se ordene el despliegue de las bolsas de aire, aumentando el riesgo de una lesión en el caso de un choque.**

**¿Qué hará Toyota?**

Cualquier concesionario Toyota autorizado inspeccionará las cubiertas de franja del asiento delantero y, si es necesario, la reemplazará con la correcta **SIN CARGO** a usted.

**¿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 Compromiso con la Marca 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.***

El remedio tomará aproximadamente de unos 45 minutos a 2 horas. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por un plazo más largo de tiempo.

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

Si anteriormente usted pagó una reparación(es) 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 "Resources" (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 Brand Engagement 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 desea actualizar la propiedad de su vehículo o la información de contacto***, 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