



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

NHTSA Recall Number: 20V-798  
 Honda Campaign Number: K9E  
 Service Bulletin Number: 20-124

## IMPORTANT SAFETY RECALL

This notice applies to your vehicle: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

February 2021

Dear FIRSTNAME LASTNAME,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Honda has decided that a defect which relates to motor vehicle safety exists in certain 2020 model year Accord Hybrid, 2020 model year CR-V Hybrid, and 2020 – 2021 model year Insight vehicles.

**Why my vehicle is under recall:**

Under certain circumstances, the DC-DC converter may shut down, preventing the 12-volt battery from recharging and activating warning displays (pictured at right). If the vehicle continues to be driven in this condition, it may result in a loss of drive power, increasing the risk of a crash.



**What Honda will do:**

Your Honda dealer will update the power converter unit (PCU) software program for **FREE**. Honda estimates that the repair will take approximately 30 minutes to complete. However, your dealer can provide you with a better estimate of the overall time for this service visit, as it may be necessary to make your vehicle available for a longer period of time.

**What we need you to do:**

Please call any authorized Honda dealer and schedule an appointment to have your vehicle's PCU software program updated for **FREE**.

If you are not the only driver of this vehicle, please advise all other drivers and passengers of this important information.

- Check recall information for your vehicle by accessing the **Honda Recall Lookup** tool at [www.recalls.honda.com](http://www.recalls.honda.com) and entering your Vehicle Identification Number (VIN).
- If you have questions or concerns, we encourage you to:
  - call American Honda's Customer Support & Campaign Center at 1-888-234-2138 Monday through Friday, 6:00 a.m. to 5:00 p.m., Pacific Time; or
  - contact your local Honda automobile dealer; or
  - email or chat by going to [www.owners.honda.com/help/customer-relations](http://www.owners.honda.com/help/customer-relations); or
  - visit Twitter @HondaCustSvc; or
  - visit [www.recalls.honda.com](http://www.recalls.honda.com) to use "Ask Dave", our 24/7 virtual agent.

If you paid out of pocket to have these specific recall repairs performed on your vehicle, you may be eligible for reimbursement; please contact American Honda's Customer Support & Campaign Center at 1-888-234-2138 to determine potential eligibility and for instructions on how to request reimbursement.

If you no longer own this vehicle or if any of the information is not correct, please complete and return the enclosed prepaid Information Change Card as soon as possible. If you are a lessor of this vehicle, federal regulations require you to forward this notice to your lessee within ten days.

If you believe that American Honda or the dealer has failed or is unable to remedy the defect in your vehicle, without charge and within a reasonable period of time (60 days from the date you first contact the dealer for a repair appointment), you may submit a complaint to the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA), 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590. Alternatively, you may call the NHTSA toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY 1-800-424-9153), or go to <http://www.safercar.gov>.

We sincerely apologize for any inconvenience this recall may cause, but please be assured that your safety is our first concern.

Sincerely,

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

## CAMPAÑA DE SEGURIDAD IMPORTANTE

Febrero del 2021

Esta notificación aplica a su vehículo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Estimado FIRSTNAME LASTNAME,

Esta notificación ha sido enviada a usted de acuerdo con el decreto 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). Honda ha determinado que existe un defecto el cual está relacionado con la seguridad del vehículo en algunos vehículos Accord Hybrid año modelo 2020, CR-V Hybrid año modelo 2020 e Insight año modelo 2020 – 2021.

### ¿Por qué mi vehículo está bajo esta campaña de seguridad?:

Bajo ciertas circunstancias, el convertidor DC (CC) a DC (CC) puede apagarse, lo cual puede prevenir que la batería de 12 voltios se recargue y active indicaciones de advertencia (mostradas en la imagen a la derecha). Si se continúa conduciendo el vehículo en esta condición, esto podría ocasionar una pérdida de potencia de impulso, aumentando el riesgo de una colisión.



### ¿Qué hará Honda?:

Su concesionario Honda actualizará el programa de la unidad convertidora de energía (PCU) de forma **GRATUITA**. Honda estima que la reparación tomará aproximadamente 30 minutos para completar. No obstante, su concesionario le puede ofrecer un mejor estimado del tiempo total de esta visita de servicio, ya que pudiera ser necesario que su vehículo esté disponible por un periodo más largo.

### ¿Qué necesitamos que usted haga?:

Por favor comuníquese con cualquier concesionario Honda autorizado y coordine una cita para la actualización del programa del PCU de su vehículo de forma **GRATUITA**.

Si usted no es el único conductor de este vehículo, por favor informe a todos los conductores y pasajeros sobre esta información importante.

- Verifique la información de la campaña de seguridad de su vehículo ingresando en la herramienta **Honda Recall Lookup** en [www.recalls.honda.com](http://www.recalls.honda.com) e ingresando su Número de identificación del vehículo (VIN).
- Si usted tiene preguntas o inquietudes, le recomendamos que:
  - llame al Centro de Apoyo al Cliente y Campañas de American Honda al 1-888-234-2138 de lunes a viernes, 6:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del Pacífico; o
  - comuníquese con su concesionario de automóviles Honda local; o
  - envíe un correo electrónico o chat por medio de [www.owners.honda.com/help/customer-relations](http://www.owners.honda.com/help/customer-relations); o
  - visite Twitter @HondaCustSvc; o
  - visite [www.recalls.honda.com](http://www.recalls.honda.com).

Si usted ha pagado por realizar las reparaciones de la campaña de seguridad específica en su vehículo, usted puede ser elegible para el reembolso, por favor comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente y Campañas de American Honda al 1-888-234-2138 para determinar la elegibilidad potencial y para las instrucciones sobre cómo solicitar el reembolso.

Si ya no es el propietario de este vehículo o si alguna información no está correcta, por favor complete, firme y devuelva lo más pronto posible la Tarjeta de Cambio de Información anexa, con el porte pagado. Si usted es el arrendador de este vehículo, las regulaciones federales requieren que usted envíe una copia de esta notificación a su arrendatario en un lapso de diez días.

Si usted cree que American Honda o el concesionario ha fallado o no le es posible reparar el defecto en su vehículo, sin cobro alguno y dentro de un período de tiempo razonable (60 días desde la fecha en que usted contactó por primera vez el concesionario para la cita de la reparación), usted puede enviar una queja a: Administrator, National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA), 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590. Alternativamente, usted también puede comunicarse con el número de llamada sin costo (Toll-free) Vehicle Safety Hotline de NHTSA al 1-888-327-4236 (TTY 1-800-424-9153), o visitar la página <http://www.safercar.gov>.

Sinceramente le pedimos disculpas por cualquier inconveniente que pueda haberle causado esta campaña de seguridad, pero por favor tenga por seguro que su seguridad es nuestra primera preocupación.

Atentamente,

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