



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 2009–2015 Model Year Venza Vehicles  
Non-Deployment of Side and Curtain Shield Airbags May Occur  
NHTSA Recall No. 21V-257**

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 2009–2015 model year Venza 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 subject vehicles have a sensor in the driver-side front door that is connected to the airbag system control unit by electrical wires. One of these wires can fracture over time. If this occurs, the airbag warning lamp could illuminate and the sensor in the door could become inoperable. **This may prevent the side airbag and curtain shield airbag on the driver side from deploying in certain types of collisions, increasing the risk of injury in the event of a crash where those airbags are needed.**

**What will Toyota do?**

Any authorized Toyota dealer will inspect the driver-side front door wire harness and, if necessary, replace it with an improved one **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.**

- ✓ 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, 8:00 a.m. to 8:00 p.m., Saturday 9:00 a.m. to 7:00 p.m., Eastern Time.

***This is an important Safety Recall.***

The remedy will take approximately one and a half hours if the wire harness needs to be replaced. However, depending on the dealer's work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period of time.

**Are there any symptoms/warnings of the condition?**

Yes, the Supplemental Restraint System (SRS) warning lamp may illuminate.



**Note:** The SRS Warning Lamp and other lamps and messages can be displayed for other issues unrelated to this Safety Recall.

**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.  
PO 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 Vehículos Venza de año Modelo 2009–2015

Puede Ocurrir que No se Desplieguen Las Bolsas de Aire de Protección Tipo Cortina y Las Bolsas de Aire Laterales  
Retiro de Seguridad NHTSA No. 21V-257

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

Se le envía esta notificación de acuerdo con la Acta Nacional de Tráfico y Seguridad de Vehículos Motorizados. Toyota ha decidido que existe un defecto, que se relaciona con la seguridad de los vehículos de motor en ciertos vehículos Venza de año modelo 2009–2015.

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 sujetos tienen un sensor en la puerta delantera del lado del conductor que está conectado por cables eléctricos a la unidad de control del sistema de la bolsa de aire. Uno de estos cables se puede fracturar con el paso del tiempo. Si esto ocurre, la luz de advertencia de la bolsa de aire puede iluminarse y el sensor en la puerta pudiera quedar inoperable. **Esto puede prevenir que no se desplieguen las bolsas de aire de protección tipo cortina y las bolsas de aire laterales en el lado del conductor en ciertos tipos de colisiones, aumentando el riesgo de una lesión en el caso de un choque donde esas bolsas de aire sean necesarias.**

#### ¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado inspeccionará el arnés de cables de la puerta delantera del lado del conductor y si es necesario, reemplazarlo con uno mejorado **SIN CARGO**.

#### ¿Qué Debe Hacer Usted?

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

- ✓ 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 8:00 a.m. a 8:00 p.m., y los sábados, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m., Hora del Este.

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

El remedio tardará aproximadamente una hora y media si el arnés de cables necesita ser reemplazado. 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.

**¿Existen algunos síntomas/advertencias de esta condición?**

Sí, la luz de advertencia del sistema de protección suplementaria (SRS, por sus siglas en Inglés) puede iluminarse.



**Nota:** La luz de advertencia del SRS y otras luces y mensajes pueden mostrarse por otros problemas no relacionados con este Retiro de Seguridad.

**¿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 "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.  
PO 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 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 remediar 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 pudo haber ocasionado.

Muchas gracias por conducir un Toyota.

Atentamente,

Toyota Motor Sales, USA