



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 2022 Model Year Prius and Prius Prime Vehicles  
Vehicle May Lose Motive Power While Driving  
NHTSA Recall No. 21V-734**

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 2022 model year Prius and Prius Prime 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?**

In the involved vehicles, a software error can cause a control computer (hybrid vehicle ECU) to erroneously determine that it does not have the correct information about the transmission position if the position changes during a short window of time when the computer is checking this information. If this occurs, warning lights will illuminate and the hybrid system will shut down resulting in loss of motive power while driving. **If the vehicle loses motive power while being driven at a higher speed, there could be an increased risk of a crash.**

#### **What will Toyota do?**

Any authorized Toyota dealer will update the hybrid vehicle ECU software to correct the programming in the hybrid vehicle ECU's shift monitoring logic **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.**

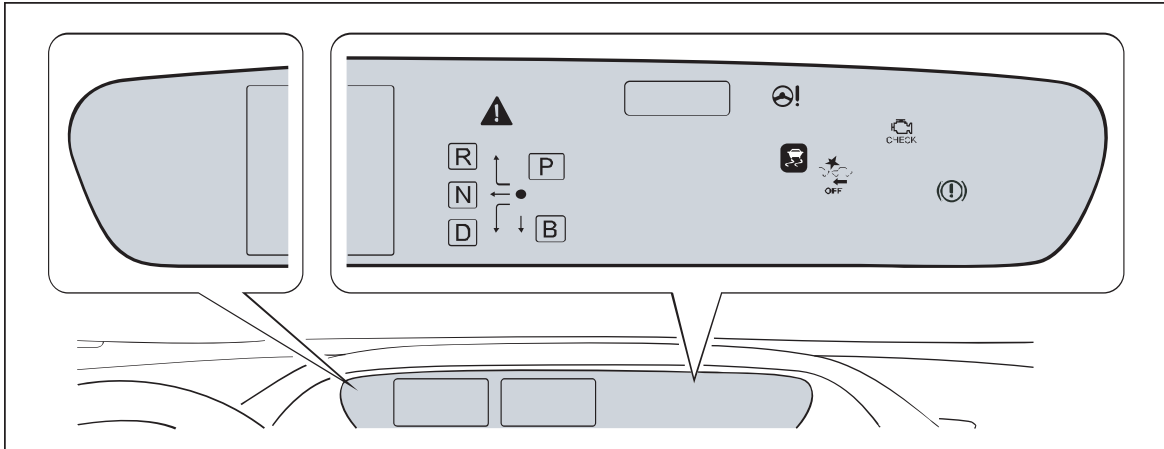
- ✓ To find a dealer near you, visit [www.toyota.com/dealers](http://www.toyota.com/dealers).
- ✓ For more information on this and other Safety Recalls, including Frequently Asked Questions, visit [www.toyota.com/recall](http://www.toyota.com/recall). Input your full 17-digit Vehicle Identification Number (VIN) noted above to review information specific to your vehicle.
- ✓ If you require further assistance, you may contact the Toyota 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 should take approximately 45 minutes. However, depending on the dealer’s work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period.

**Are there any warnings that this condition exists?**

No. There are no warnings that this condition exists. However, if the condition occurs, the warning lights, shown below, may illuminate on the instrument panel cluster.



	Malfunction indicator lamp		Slip indicator light
	Electric power steering system warning light (yellow)		Brake system warning light (yellow)
	PSC warning light		Master warning light

**NOTE:** These lights can be illuminated for other reasons unrelated to this Safety Recall.

**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 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 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 Vehículos Prius y Prius Prime de año Modelo 2022  
El Vehículo Puede Perder Energía Motriz al Conducir  
Retiro de Seguridad NHTSA No. 21V-734**

**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 Prius y Prius Prime de año 2022.

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?

En los vehículos involucrados, un error de programa puede ocasionar que una computadora de control (ECU del vehículo híbrido) determine erróneamente que no tiene la información correcta sobre la posición de la transmisión si la posición cambia durante un lapso de tiempo corto cuando la computadora está verificando esta información. Si esto ocurre, las luces de advertencia se iluminarán y el sistema híbrido se apagará lo cual da como resultado la pérdida de energía motriz al conducir. **Si el vehículo pierde energía motriz mientras se conduce a altas velocidades, podría haber un aumento en el riesgo de un choque.**

#### ¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado actualizará **SIN CARGO** el programa ECU del vehículo híbrido para corregir la programación en la lógica de monitoreo de cambios de la ECU del vehículo híbrido.

#### ¿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.**

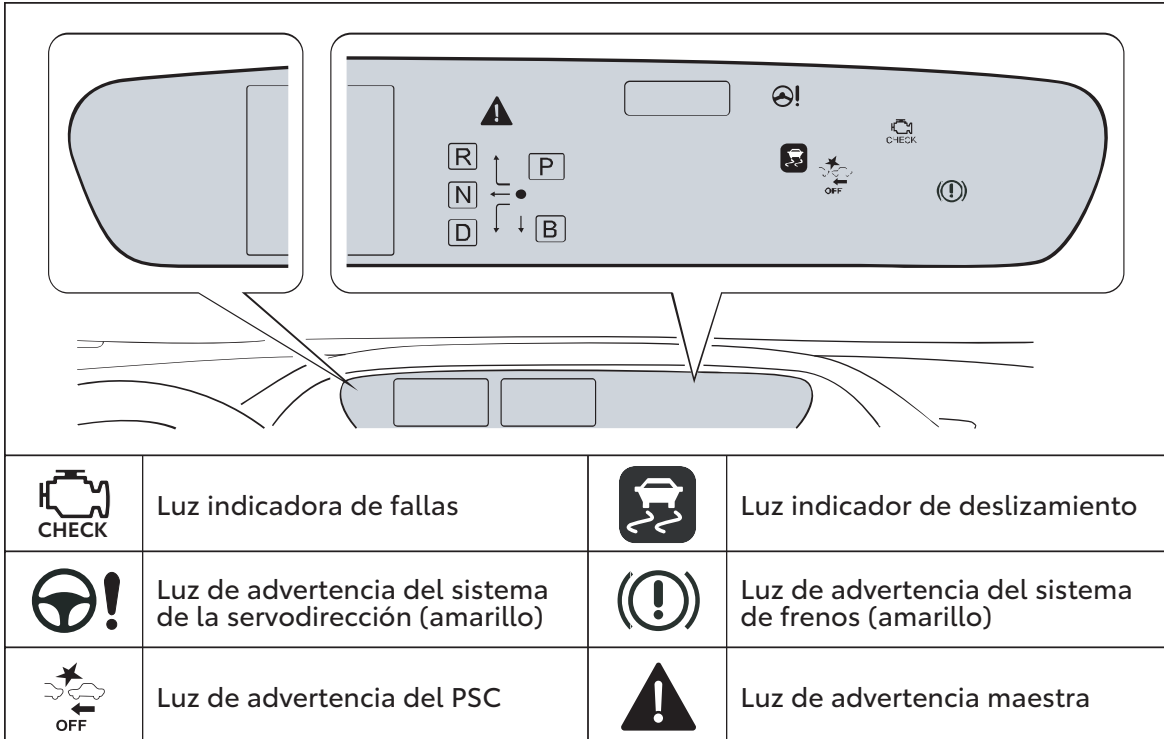
- ✓ Para encontrar un concesionario cerca de usted, visite [www.toyota.com/dealers](http://www.toyota.com/dealers).
- ✓ Si desea más información sobre este y otros Retiros de Seguridad, incluyendo las preguntas frecuentes, visite [www.toyota.com/recall](http://www.toyota.com/recall). Ingrese el número 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 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 debe tomar aproximadamente 45 minutos. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por más tiempo.

**¿Existen algunas advertencias de que esta condición existe?**

No. No existen advertencias de que esta condición existe. Sin embargo, si la condición ocurre, las luces de advertencia mostradas a continuación pueden iluminarse en el panel de instrumentos.



**NOTA:** Estas luces se pueden iluminar por otras razones que no están relacionadas con este Retiro de Seguridad.

**¿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, por sus siglas en Inglés) 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 de Vehículos 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 "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 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 de Seguridad del Vehículo 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