



ANEXO IV
PLANO DE ATENDIMENTO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO AIRBAG DO LADO DO PASSAGEIRO
LEXUS IS 300

Em atenção ao disposto no artigo 4º, incisos I a IV, da Portaria nº 487/12, o plano de atendimento será o seguinte:

1 - DAS FORMAS DE ATENDIMENTO DISPONÍVEIS AO CONSUMIDOR.

- Rede de Concessionárias Autorizadas Lexus
- Telefone do Serviço de Assistência ao Cliente: 0800 5398 727
- Website: www.toyota.com.br e www.lexus.com.br

2 - DOS LOCAIS E HORÁRIOS E DO ATENDIMENTO

Os proprietários deverão agendar o reparo de seu veículo na Rede de Concessionárias Autorizadas Lexus, de segunda a sexta-feira, no horário comercial.

3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

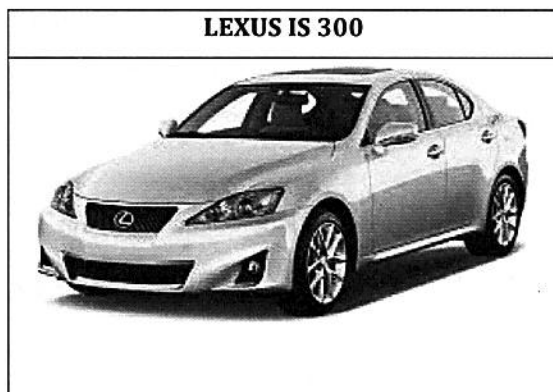
O reparo terá duração aproximada de uma hora.

4 - DO PLANO DE CONTINGÊNCIA.

A campanha de chamamento terá como prazo de atendimento o período de 12 meses a partir de **19 de Janeiro de 2017**.



AVISO DE RISCO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA
VEÍCULO LEXUS IS 300
(Airbag do lado do passageiro)



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
IS 300	15/02/2012 a 14/09/2012	JTHBG2626*	C5002916 – C5003137 D5003141 – D5003379

Defeito apresentado: Os veículos em questão são equipados com um sistema de *airbag* do lado do passageiro (lado direito) que contem uma peça denominada “deflagrador”, na qual se constatou a degradação de um componente químico após longos períodos de exposição do veículo a altas temperaturas e umidade do ar.

A degradação do componente químico contido no deflagrador torna o *airbag* mais suscetível de romper-se inadequadamente no caso de colisão do veículo, o que pode provocar a dispersão de fragmentos de metal da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa do *airbag*.

Riscos e implicações: Danos materiais e lesões físicas graves ou até mesmo fatais ao passageiro e aos demais ocupantes do veículo, no caso de colisão frontal que provoque a deflagração da bolsa do *airbag*.

Medidas corretivas: A campanha consistirá em duas etapas:

1ª etapa: com início em **19 de janeiro 2017** para a desativação da bolsa do *airbag* do lado do passageiro e a fixação de etiqueta adesiva no painel do veículo, por meio da qual o consumidor será alertado sobre a desativação temporária do *airbag* do lado do passageiro.

2ª etapa: com início em **03 de abril de 2017**, para a substituição do deflagrador com a reativação da bolsa do *airbag* do lado do passageiro e a remoção da etiqueta de alerta.

Locais de atendimento e agendamento: Os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Autorizadas Lexus, para agendamento prévio. A relação de concessionárias autorizadas para atendimento está disponível no site www.lexus.com.br.

Para informações adicionais, consulte:

S.A.C. Lexus: 0800 5398 727 – lexus.com.br

TOYOTA DO BRASIL