

Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539

Tema: Pernos retenedores de dirección Western Star 4700

**Modelos afectados: Vehículos específicos modelo del año 2020
Western Star 4700 fabricados desde el 7 de enero de 2019,
hasta el viernes, 04 de octubre de 2019 en la planta de fabri-
cación de camiones de Cleveland.**

Información general

Daimler Trucks North America LLC (DTNA), en representación de la subsidiaria de su propiedad Western Star Truck Sales, Inc., ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos automotores mencionados anteriormente.

Existen aproximadamente 1.786 vehículos involucrados en esta campaña.

En ciertos vehículos, el conjunto del eje de dirección puede no estar correctamente instalado o montado con el par de apriete correcto del sujetador. La ubicación de las juntas se encuentra ya sea debajo del tablero o dentro del área del compartimiento del motor. Una junta mal ensamblada podría producir una pérdida de conexión mecánica entre la barra de dirección y las ruedas del eje delantero, causando una pérdida probable de control del vehículo y el aumento del riesgo de colisión

El conjunto del eje de dirección será inspeccionado para comprobar su correcto ensamblaje y los pernos retenedores de dirección serán reemplazados según sea necesario. Las reparaciones se realizarán en las instalaciones de servicio autorizadas de Daimler Trucks North America.

Reparaciones adicionales

Los concesionarios deben completar todas las Solicitudes de restitución y servicios en campo pendientes antes de la venta o entrega de un vehículo. El concesionario será responsable de todo daño posterior que resulte por no completar las campañas antes de la venta o entrega de un vehículo.

Los propietarios pueden ser responsables de daños posteriores que resulten por no completar las campañas dentro de un plazo razonable luego de recibir la notificación.

Instrucciones de trabajo

Consulte las instrucciones de trabajo adjuntas. Antes de realizar la campaña, verifique que el vehículo lleve una etiqueta adhesiva de terminación (Formulario WAR260).

Piezas de repuesto

Las piezas de repuesto están disponibles ahora y pueden obtenerse solicitando los números de pieza listados a continuación del Centro de distribución de repuestos.

Si nuestros registros indican que su concesionaria ordenó algún vehículo involucrado en la campaña número FL835, se pondrá a disposición una lista de clientes y números de identificación de vehículos en OWL. Consulte la lista al pedir repuestos para esta campaña de restitución.

Tabla 1 - Repuestos para la FL835

Número de campaña	Descripción de la pieza	Número de pieza	Cant.
FL835A	BOLT-PINCH,STEERING,M10-1.25,GEOMET XL,D	14-18771-000	1 pieza
	NUT-HEX,PREVAILING TORQUE,M10,GEOMET XL	14-18772-000	1 pieza
	BLANK COMPLETION STICKER	WAR260	1 pieza

Table 1

Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539

Piezas retiradas

Concesionarios estadounidenses y canadienses: deben seguir las instrucciones de envío del Seguimiento de repuestos con falla dentro de garantía para eliminar todas las partes retiradas. Los distribuidores de exportación deben destruir todas las piezas extraídas a menos que se indique lo contrario.

Asignación laboral

Tabla 2 - Asignación laboral

Número de campaña	Procedimiento	Tiempo permitido (horas)	Código SRT	Acción correctiva
FL835A	Inspeccionar el eje de dirección y los pernos retenedores	0,5	996-R198A	06-Inspeccionar
	Inspeccionar el eje de dirección y cambiar los pernos retenedores	0,8	996-R198B	12-Campaña de retirada del mercado para reparación

Table 2

IMPORTANTE: Una vez que se haya completado la Campaña de restitución, ubique la etiqueta base de terminación en un lugar adecuado en el vehículo y fije la etiqueta roja adhesiva de terminación que se incluye en el equipo de restitución (Formulario WAR260). Si el vehículo no lleva la etiqueta base de terminación, limpie un espacio en un lugar adecuado del vehículo y fije primero la etiqueta base de terminación (Formulario WAR259). Si no es necesario un equipo para la campaña o no viene una etiqueta adhesiva de terminación en el equipo, escriba el número de la campaña en una etiqueta adhesiva en blanco y fíjela a la etiqueta base de terminación.

Reclamos de crédito

Se le reembolsará el costo de los repuestos, trabajo y mano de obra (precio de entrega para los distribuidores de exportación) presentando su reclamo mediante el sistema de garantías dentro de los 30 días de completada la campaña. Incluya la referencia a la siguiente información en OWL:

- El tipo de reclamo es **Campaña de restitución**.
- En el campo de Campaña, introduzca el número de campaña y el código de estado adecuado (por ejemplo, **FL835-A**,).
- En el campo de Número de pieza principal defectuosa, ingrese **25-FL835-000**.
- En el campo de piezas, ingrese los números correspondientes de las piezas como se indica en la Tabla de piezas de repuesto.
- En el campo de Mano de obra, ingrese primero el SRT correspondiente de la Tabla de asignación laboral. Se incluirá automáticamente el tiempo administrativo de 0,3 horas como SRT 939-6010A.
- El Código de componente del VMRS es **F99-999-005** y el Código de causa es **A1 - Campaña**.
- **EE, UU, y Canadá: reembolso por reparaciones previas.** Cuando un cliente pida un reembolso, haga lo siguiente:
 - Acepte la documentación de la reparación previa.
 - Revise brevemente los papeles del cliente para ver si la reparación reúne los requisitos para el reembolso. (Consulte la sección "Copia de la notificación al propietario" de este boletín para ver las pautas de reembolso).
 - Presente una solicitud de pre-aprobación de Campaña OWL para tomar una decisión.
 - Incluya el monto aprobado en la sección Otros cargos del reclamo.
 - Adjunte la documentación en la solicitud de pre-aprobación.
 - Si se aprueba, presente el reclamo basado en la pre-aprobación.

**Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539**

- Reembolse al cliente el importe correspondiente.

IMPORTANTE: Se debe consultar en OWL antes de realizar la restitución a fin de asegurar que el vehículo esté involucrado y la campaña no se haya completado anteriormente. Además, compruebe la etiqueta adhesiva de terminación antes de comenzar a trabajar.

Si los concesionarios estadounidenses y canadienses tienen preguntas o necesitan más información, deben contactar al Departamento de Campañas de Garantía, por solicitud web en DTNACconnect.com / WSC. Los distribuidores de exportación deben enviar una solicitud web o contactar al Gerente de Servicio Internacional.

Concesionarios estadounidenses y canadienses: para devolver el inventario sobrante del equipo de esta campaña, los concesionarios estadounidenses deben enviar un formulario de Autorización de Devolución de repuestos (PAR) al PDC de Memphis. Los concesionarios canadienses deben enviar una PAR a su PDC. Todos los equipos deben estar en buenas condiciones para poder volver a venderlos. Las solicitudes de PAR deben incluir el número de la factura de la compra original. Distribuidores de exportación: El inventario excedente es no retornable.

Se incluye, como referencia, una carta de notificación para los propietarios de vehículos en EE. UU. y Canadá.

Tenga en cuenta que la Ley nacional de seguridad de tránsito y vehículos, en su versión modificada (Título 49, Código de los Estados Unidos, Capítulo 301), exige que el o los vehículos del propietario se reparen dentro de un plazo razonable tras recibir los repuestos. La ley establece que si no se repara un vehículo dentro de los 60 días de la convocatoria a reparación, se considerará como prueba irrefutable de tiempo injustificado. Sin embargo, puede haber una situación particular que reduzca el período de 60 días. No reparar el vehículo dentro de un período razonable puede resultar en la obligación de (a) reemplazar el vehículo con un vehículo idéntico o razonablemente equivalente, sin cargo o (b) reembolsar el total del precio de compra, menos una rebaja razonable por depreciación. La ley también prohíbe que los concesionarios vendan un vehículo a menos que se realicen todas las restituciones necesarias. Los arrendadores deben enviar una copia de la notificación de restitución al arrendatario dentro de los 10 días. Los fabricantes de etapas subsiguientes deben enviar esta notificación a sus distribuidores y comerciantes minoristas dentro de los cinco días laborales.

Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539

Copia de la notificación al propietario

Tema: Pernos retenedores de dirección Western Star 4700

Notificación a los clientes de los EE. UU.: Se le envía este aviso de acuerdo a la Ley nacional de seguridad de tráfico y vehículos motorizados. **Notificación a los clientes de Canadá:** Se le envía este aviso de acuerdo con los requisitos de la Ley de seguridad de vehículos motorizados. Esto es para informarle que su vehículo puede contener un defecto que podría afectar la seguridad de una persona.

Daimler Trucks North America LLC (DTNA), a nombre de su división de camiones Western Star Truck Sales, Inc., ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad para los vehículos automotores específicos modelo del año 2020 Western Star 4700 fabricados desde el 7 de enero de 2019, hasta el 4 de octubre de 2019, en la planta de fabricación de camiones de Cleveland.

En ciertos vehículos, el conjunto del eje de dirección puede no estar correctamente instalado o montado con el par de apriete correcto del sujetador. La ubicación de las juntas se encuentra ya sea debajo del tablero o dentro del área del compartimiento del motor. Una junta mal ensamblada podría producir una pérdida de conexión mecánica entre la barra de dirección y las ruedas del eje delantero, causando una pérdida probable de control del vehículo y el aumento del riesgo de colisión.

El conjunto del eje de dirección será inspeccionado para comprobar su correcto ensamblaje y los pernos retenedores de dirección serán reemplazados según sea necesario. Las reparaciones se realizarán en las instalaciones de servicio autorizadas de Daimler Trucks North America.

Póngase en contacto con un concesionario acreditado de Daimler Trucks North America para realizar la Campaña de reparación y asegurarse de que las piezas estén disponibles en la concesionaria. Para localizar un concesionario autorizado, busque en línea en www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com. En la pestaña de Menú, seleccione "Contacto," desplácese a "Encontrar un concesionario," y seleccione la marca adecuada. La reparación durará aproximadamente media hora y se realizará sin costo alguno para usted. También puede confirmar el involucramiento de su vehículo en esta llamada a reparación en esta URL: <https://dtna-dlrinfo.prd.freightliner.com:48518/VinLookup/vin-module/getVinLookupPage>

Usted puede ser responsable de daños posteriores que resultaran por no acudir a la Campaña de restitución dentro de un plazo razonable tras ser notificado.

Si usted no es el propietario del vehículo que corresponde a los números de identificación que aparecen en la Notificación de restitución, devuelva la notificación al Departamento de campañas de garantía, con cualquier información que usted pueda proporcionar para ayudarnos a encontrar al propietario actual. Si usted arrendó este vehículo, la ley federal requiere que usted envíe esta notificación al arrendatario dentro de los 10 días. Si usted es un fabricante de la siguiente etapa, la ley federal requiere que usted envíe esta notificación a sus distribuidores y comerciantes minoristas dentro de los cinco días hábiles. Si usted ha pagado para que se corrija esta condición de restitución antes de que llegara esta notificación, puede recibir un reembolso. Vea el reverso de esta notificación para conocer los detalles.

Si tiene dudas sobre esta Campaña de revisión de seguridad, póngase en contacto con el Departamento de Campañas de Garantía llamando al (800) 547-0712, de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, a la dirección de correo electrónico DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com **Notificación a los clientes de los EE. UU.:** Si no puede remediar el defecto sin cargo y dentro de un período razonable, puede enviar una queja al Administrador, Administración nacional de seguridad de tráfico en carreteras, 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 20590; o llame a la línea de ayuda de Seguridad de Vehículos al (888) 327-4236 (TTY: 800-424-9153); o a <http://www.safercar.gov>. **Notificación a los clientes de Canadá:** Si desea presentar una queja sobre esta llamada a reparación, puede ponerse en contacto con Transport Canada road safety, 80 rue Noel, Gatineau, Quebec J8Z 0A1 o llamar al (800) 333-0510.

Lamentamos todo inconveniente que esta acción pueda causarle pero sabemos que entenderá nuestro interés en la seguridad de los vehículos motorizados.

DEPARTAMENTO DE CAMPAÑAS DE GARANTÍA

Adjunto

Page 4

Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539

Reembolso a los clientes por reparaciones realizadas antes de la Campaña de restitución

Si usted ya **pagó** para que se corrija esta condición de restitución, puede reunir los requisitos para obtener un reembolso.

Las solicitudes de reembolso pueden incluir repuestos y mano de obra. El reembolso puede limitarse al monto que le costaría la reparación si la realizara un concesionario autorizado de Daimler Trucks North America LLC. Debe presentar la siguiente documentación a su concesionario para que se analice la posibilidad del reembolso.

Proporcione originales o copias legibles de todos los recibos, las facturas y los pedidos de reparación que muestren:

- el nombre y la dirección de la persona que pagó por la reparación
- el número de identificación del vehículo (VIN) que fue reparado
- el problema ocurrido, la reparación realizada y la fecha de la reparación
- quién reparó el vehículo
- el costo total de la reparación que se reclama
- prueba de pago por la reparación (como el frente y el dorso de un cheque cancelado o el recibo de una tarjeta de crédito)

El reembolso se hará mediante un cheque de su concesionario de Daimler Trucks North America LLC.

Hable sobre este asunto con su concesionario autorizado de Daimler Trucks North America LLC.

Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539

Instrucciones de trabajo

Tema: Pernos retenedores de dirección Western Star 4700

Modelos afectados: Vehículos específicos modelo del año 2020 Western Star 4700 fabricados desde el 7 de enero de 2019, hasta el 4 de octubre de 2019, en la planta de fabricación de camiones de Cleveland.

IMPORTANTE: Se espera que menos del 1% de los vehículos requerirán el reemplazo de los pernos retenedores de la dirección. La mayoría de las reparaciones **NO** necesitarán las piezas enumeradas en la tabla de piezas de repuesto. Estas piezas se requieren únicamente en el caso extremadamente raro de que se necesite reposicionar la unión estriada. **No pida piezas en exceso.**

Inspeccionar el eje de dirección y los pernos retenedores

1. Corrobore la etiqueta base (Formulario WAR259) para verificar que se haya fijado la etiqueta de terminación de la FL835 (Formulario WAR260) para indicar que se realizó el trabajo. La etiqueta base se sitúa, por lo general, en la puerta del pasajero, a 12 pulgadas (30 cm) debajo de la cerradura de la puerta. Si hay una etiqueta adhesiva de terminación, no es necesario el trabajo. Si no hay una etiqueta de terminación, continúe con el siguiente paso.
2. Aparque el vehículo en una superficie nivelada, apague el motor, aplique los frenos de mano, y bloquee las ruedas.
3. Abra el capó y localice la conexión del eje de dirección en yugo cerca del muro de fuego. Vea la **MOD 538**.
4. Inspeccione la conexión donde el yugo del eje de dirección se conecta con el extremo estriado del eje de dirección como se muestra en **Figura 1**.

Si las estrías están correctamente insertadas y son visibles a ambos lados de la conexión, tal como lo indican las flechas, **No se necesita ningún** repuesto. Vaya al paso 6.

Si las estrías no están expuestas en ambos lados de la conexión, retire el perno y la tuerca y deséchelos. Continúe al paso 5.

Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539



Fig. 1, Estrías para el eje de transmisión

5. Posicione la conexión del yugo del eje para alinear el agujero del perno con la ranura en el extremo estriado, e instale un nuevo perno retenedor y tuerca.
6. Utilice una llave dinamométrica calibrada y una llave de respaldo en la cabeza del perno. Ajuste la llave dinamométrica a 30 lbf·ft (41 N·m) y apriete desde el lado de la tuerca.
7. Aplique sellador de torque a las roscas expuestas del perno prisionero y la tuerca.
8. Retire el panel inferior del tablero. Vea la [Figura 2](#), y la referencia al *Manual de taller del Western Star* sección **60.06.100** para las instrucciones de retirada.

Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539

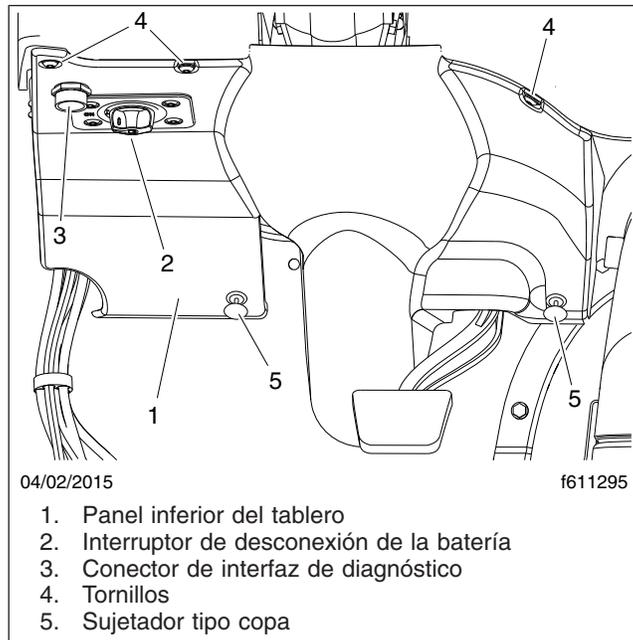


Fig. 2, Panel inferior del tablero

9. Retire la cubierta de la columna de dirección. Vea la **Figura 3**, y la referencia al *Manual de taller del Western Star sección 46.09.110* para las instrucciones de retirada.

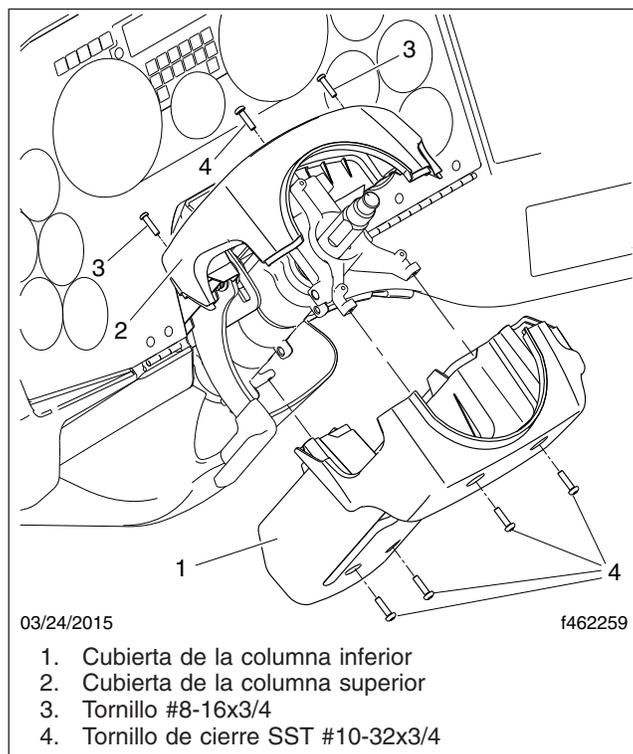


Fig. 3, Cubierta de la columna de la dirección

Noviembre de 2019
FL835A
NHTSA #19V-769
Transport Canada #2019-539

10. Inspeccione la conexión donde el yugo del eje de dirección se conecta al extremo estriado de la columna de dirección como se muestra en la **Figura 4**.

Si las estrías están correctamente insertadas y son visibles a ambos lados de la conexión, tal como lo indican las flechas, **No se necesita ningún** repuesto. Vaya al paso 12.

Si las estrías no están expuestas en ambos lados de la conexión, retire el perno y la tuerca y deséchelos. Continúe al paso 11.

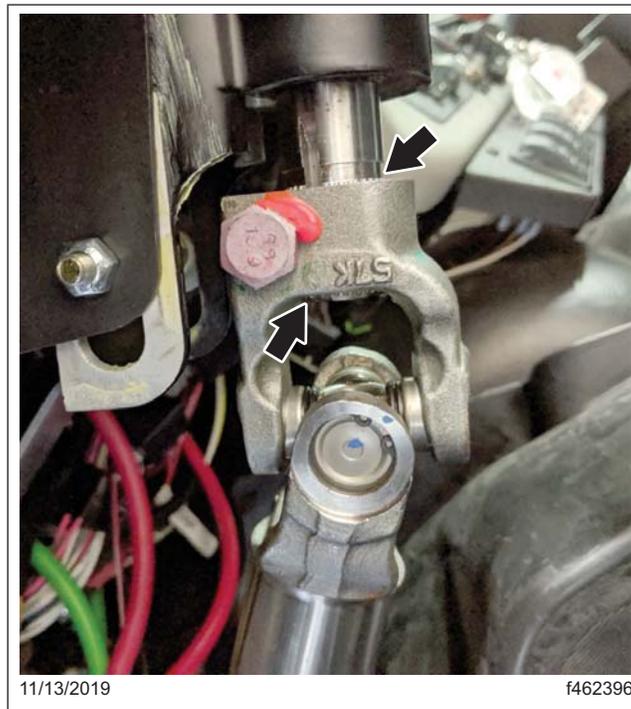


Fig. 4, Estrías de la barra de dirección

11. Posicione la conexión del yugo del eje para alinear el agujero del perno con la ranura en el extremo estriado, e instale un nuevo perno retenedor y tuerca.
12. Utilice una llave dinamométrica calibrada y una llave de respaldo en la cabeza del perno. Ajuste la llave dinamométrica a 30 lbf·ft (41 N·m) y apriete desde el lado de la tuerca.
13. Aplique sellador de torque a las roscas expuestas del perno prisionero y la tuerca.
14. Vuelva a instalar la cubierta de la columna de dirección.
15. Vuelva a instalar el panel inferior del tablero
16. Limpie un espacio en la etiqueta base (Formulario WAR259), escriba el número del llamado a reparación FL835 en una etiqueta de terminación roja (Formulario WAR260), y adjúntela a la etiqueta de base para indicar que se realizó el trabajo.