

Septiembre de 2017
FL742A
NHTSA #17V-452
Transport Canada #2017-357
Aviso revisado

Asunto: Ganchos de remolque de Freightliner y Western Star

Modelos afectados: Vehículos Freightliner Business Class M2, Cascadia, 114SD, y 122SD; así como vehículos Western Star 4700 y 5700 fabricados del 22 de mayo de 2017 al 20 de junio de 2017.

Información general

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

Existen aproximadamente 3318 vehículos involucrados en esta campaña.

Ciertos ganchos de remolque pueden haber sido fabricados en forma incorrecta, causando que la resistencia del material sea inferior a la requerida. Si el gancho de remolque falla durante las operaciones de recuperación, una liberación repentina sin advertencia podría producir daños a la propiedad o lesiones personales.

Los ganchos de remolque serán inspeccionados y reemplazados según sea necesario.

REVISIÓN: Los SRT se han actualizado al formato nuevo con una "R" en la quinta posición.

Reparaciones adicionales

Los concesionarios deben completar todas las campañas 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).

Repuestos

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 concesionario ordenó algún vehículo involucrado en la campaña número FL742, 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 campaña FL742

Número de campaña	Descripción de la pieza	Número de pieza	Cant. por parte
FL742A	HOOK-FRONT TOW, PLUG-IN	R15-23338-000	1 pieza
	Etiqueta de Terminación	WAR260	1 pieza

Tabla 1

Septiembre de 2017
FL742A
NHTSA #17V-452
Transport Canada #2017-357
Aviso revisado

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
FL742A	Inspeccionar el gancho de remolque	0,2	996-R028A	06-Inspeccionar
FL742A	Inspeccionar/reemplazar/destruir el gancho de remolque	0,4	996-R028B	12-Campaña/llamado a 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.

Reclamación 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 reclamación 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 Autorización FTL, ingrese el número de campaña y el código de estado correspondiente (**FL742-A**).
- En el campo de Número de Pieza Principal Defectuosa, ingrese **25-FL742-000**.
- 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 939-0010A.
- El Código de Componente del VMRS es **059-003-001** 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 carta del 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 de la reclamación.
 - Adjunte la documentación en la solicitud de pre-aprobación.
 - Si se aprueba, presente la reclamación basada en la pre-aprobación.

Septiembre de 2017

FL742A

NHTSA #17V-452

Transport Canada #2017-357

Aviso revisado

- 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 dudas o necesitan más información, deben contactar al Departamento de Campañas de Garantía, por solicitud web en DTNACconnect.com / WSC, o bien con el Centro de Atención al Cliente llamando al (800) 385-4357, después del horario habitual de negocios. 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. Cualquier arrendador debe enviar una copia de la notificación de restitución al arrendatario dentro de los 10 días. Cualquier fabricante de la siguiente etapa debe enviar esta notificación a sus distribuidores y comerciantes minoristas dentro de los cinco días laborales.

Septiembre de 2017
FL742A
NHTSA #17V-452
Transport Canada #2017-357
Aviso revisado

Copia de notificación a propietarios

Asunto: Ganchos de remolque de Freightliner y Western Star

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 esta notificación de acuerdo con la Ley canadiense de seguridad de tránsito y vehículos.

Daimler Trucks North America LLC (DTNA), en representación de su División de camiones Freightliner y su subsidiaria en propiedad absoluta, Western Star Trucks Sales, Inc., ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad de vehículos automotores específicos Freightliner Business Class M2, Cascadia, 114SD y 122SD; así como en vehículos Western Star 4700 y 5700 fabricados del 22 de mayo de 2017 al 20 de junio de 2017.

Ciertos ganchos de remolque pueden haber sido fabricados en forma incorrecta, causando que la resistencia del material sea inferior a la requerida. Si el gancho de remolque falla durante las operaciones de recuperación, una liberación repentina sin advertencia podría producir daños a la propiedad o lesiones personales.

Los ganchos de remolque serán inspeccionados y reemplazados según sea necesario.

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, realice una búsqueda en línea en [www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com / Contact Us / Find a Dealer](http://www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com/ContactUs/FindaDealer). La reparación durará aproximadamente media hora y se realizará sin costo alguno para usted.

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 tiendas 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.

Notificación a los clientes de los EE. UU.: 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, o bien, con el Centro de Atención al cliente llamando al (800) 385-4357, después del horario hábil habitual. 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 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, o bien, con el Centro de Atención al cliente llamando al (800) 385-4357, después del horario hábil habitual.

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

Septiembre de 2017
FL742A
NHTSA #17V-452
Transport Canada #2017-357
Aviso revisado

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.

Septiembre de 2017
FL742A
NHTSA #17V-452
Transport Canada #2017-357
Aviso revisado

Instrucciones de trabajo

Asunto: Ganchos de remolque de Freightliner y Western Star

Modelos afectados: Vehículos Freightliner Business Class M2, Cascadia y 114SD, así como vehículos Western Star 4700 y 5700 fabricados del 22 de mayo de 2017 al 20 de junio de 2017.

Procedimiento

1. Corrobore la etiqueta base (Formulario WAR259) para verificar que se haya fijado la etiqueta de terminación de la FL742 (Formulario WAR260) para indicar que se realizó el trabajo. La etiqueta base se sitúa, por lo general, en la puerta del pasajero, a unas 12 pulgadas (30 cm) debajo de la cerradura de la puerta. Si hay una etiqueta de FL742, no es necesario el trabajo. Si no hay una etiqueta, continúe con el siguiente paso.
2. Estacione el vehículo en una superficie nivelada, apague el motor y accione el freno de mano. Bloquee las ruedas.
3. Abra el capó. Localice los ganchos de remolque detrás del parachoques del lado del conductor.
4. Retire el perno que fija la abrazadera del gancho de remolque y desmonte la abrazadera. Consulte la [Figura 1](#).

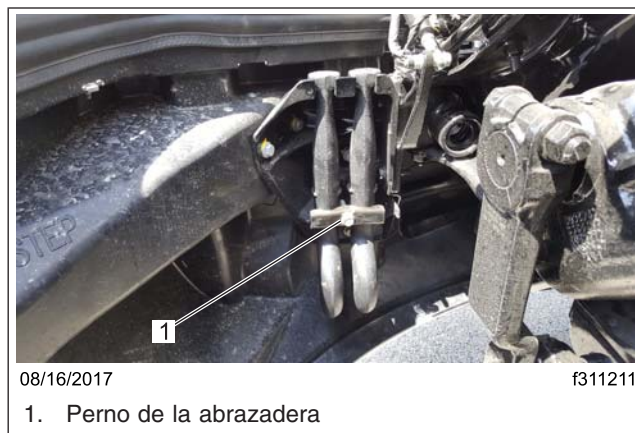


Fig. 1, Extracción del perno de la abrazadera del gancho de remolque

5. Retire los ganchos de remolque e inspeccione el código de fecha. Consulte la [Figura 2](#) para conocer la ubicación del código de fecha.

Septiembre de 2017
FL742A
NHTSA #17V-452
Transport Canada #2017-357
Aviso revisado

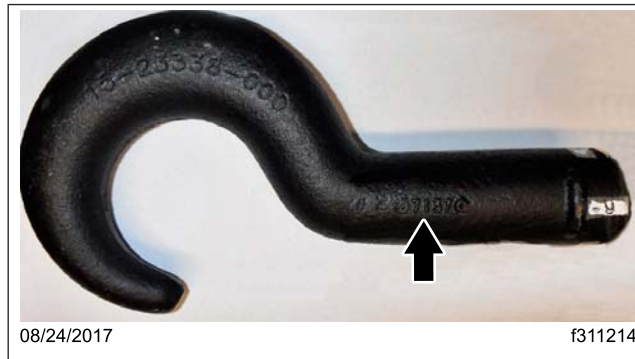


Fig. 2, Ubicación del código de fecha

- 5.1 Si el código de fecha **no es** 7137, no se requiere más trabajo. Usando la abrazadera y el perno del gancho de remolque, instale los ganchos de remolque. Apriete el perno a un par de 22 a 27 lbf-ft (29 a 37 N·m). Proceda con el paso 6.

IMPORTANTE: Si un gancho de remolque tiene el código de fecha 7137 y el otro no, destruya y reemplace **ambos** ganchos de remolque.

- 5.2 Si el código de fecha es 7137, destruya los ganchos de remolque cortándolos por la mitad. Usando la abrazadera y el perno del gancho de remolque, instale **nuevos** ganchos de remolque. Apriete el perno a un par de 22 a 27 lbf-ft (29 a 37 N·m).
6. Cierre y trabe el capó.
7. Limpie un espacio en la etiqueta base (Formulario WAR259). Anote el número de campaña de restitución, FL742, en una etiqueta de terminación adhesiva (Formulario WAR260) y fíjela a la etiqueta base para indicar que esta campaña ha sido realizada.