

Septembre 2017
FL742A
NHTSA n° 17V-452
Transport Canada n° 2017-357
Avis révisé

Objet : Crochets de remorquage des camions Freightliner et Western Star

Modèles concernés : Véhicules Freightliner Business Class M2, Cascadia, 114SD et 122SD ; et les véhicules Coronado et Western Star 4700 et 5700 fabriqués entre le 22 mai 2017 et le 20 juin 2017.

Renseignements généraux

Au nom de sa division de camions Freightliner et de sa filiale à cent pour cent Western Star Truck Sales Inc., Daimler Trucks North America LLC (DTNA) a déterminé qu'une défectuosité reliée à la sécurité du véhicule moteur existe pour les véhicules mentionnés ci-dessus.

Cette campagne couvre environ 3 318 véhicules.

Il est possible que certains crochets de remorquage aient été mal fabriqués, ce qui résulterait en une résistance des matériaux inférieure aux valeurs requises. Si le crochet de remorquage se brise pendant le remorquage, cela pourrait entraîner un relâchement brusque du véhicule, sans avertissement, et provoquer des dégâts ou des blessures.

Les crochets de remorquage seront inspectés et remplacés s'il y a lieu.

RÉVISION : Les temps normalisés de réparation (SRT) ont été mis à jour au nouveau format, avec un « R » dans la cinquième position.

Réparations supplémentaires

Les concessionnaires doivent terminer toutes les campagnes de rappel et d'intervention de service en cours avant la vente ou la livraison d'un véhicule. Les concessionnaires seront responsables de tout dommage progressif résultant de leur négligence dans l'exécution des campagnes avant la vente ou la livraison d'un véhicule.

Les propriétaires pourraient être responsables de tout dommage progressif résultant de leur négligence dans l'exécution des campagnes dans un délai raisonnable après réception de l'avis.

Instructions pour le travail à effectuer

Consultez les instructions de travail ci-jointes. Avant d'entreprendre la campagne, vérifiez si le véhicule est muni d'un autocollant de parachèvement (formulaire WAR260).

Pièces de remplacement

Les pièces de rechange sont maintenant disponibles et peuvent être commandées par numéro(s) de pièces(s), figurant dans la liste ci-dessous, de votre Centre de distribution de pièces impliqué.

Si nos dossiers indiquent que votre concessionnaire a commandé des véhicules ciblés par la campagne numéro FL742, une liste des clients et des numéros d'identification de véhicules sera disponible dans OWL. Veuillez consulter cette liste lors de la commande des pièces pour ce rappel.

Tableau 1 - Pièces de remplacement pour la campagne FL742

Numéro de campagne	Description de la pièce	Numéro de pièce	Qté par pièce
FL742A	HOOK-FRONT TOW, PLUG-IN	R15-23338-000	1 chacun
	Autocollant de parachèvement	WAR260	1 chacun

Table 1

Septembre 2017

FL742A

NHTSA n° 17V-452

Transport Canada n° 2017-357

Avis révisé

Pièces déposées

Concessionnaires du Canada et des États-Unis, veuillez suivre les instructions de suivi d'expédition des pièces défectueuses sous garantie pour le traitement de toutes les pièces déposées. Distributeurs à l'exportation, sauf avis contraire, veuillez détruire les pièces déposées.

Allocation forfaitaire de main-d'œuvre

Tableau 2 - Allocation forfaitaire de main-d'œuvre

Numéro de campagne	Procédure	Temps alloué (heures)	Code SRT	Action corrective
FL742A	Inspecter le crochet de remorquage	0,2	996-R028A	06 - Inspection
FL742A	Inspecter/Remplacer/Détruire le crochet de remorquage	0,4	996-R028B	12 - Campagne/rappel volontaire de réparation

Table 2

IMPORTANT : une fois le rappel terminé, trouvez l'étiquette de parachèvement de base à l'emplacement approprié sur le véhicule et apposez l'autocollant rouge de parachèvement fourni dans la trousse de rappel (formulaire WAR260). Si le véhicule n'a pas d'étiquette de parachèvement de base, nettoyez un emplacement approprié sur le véhicule et apposez-y d'abord l'étiquette de parachèvement de base (formulaire WAR259). Si une trousse de rappel n'est pas requise ou si aucun autocollant de parachèvement ne se trouve dans la trousse, inscrivez le numéro de rappel sur un autocollant vierge et apposez-le sur l'étiquette de parachèvement de base.

Demandes de remboursement

Vous serez remboursé pour vos pièces, votre main-d'œuvre et la manutention (prix au débarquement pour les distributeurs à l'exportation) en soumettant votre demande de remboursement par l'entremise du système de garanties dans les 30 jours suivant l'exécution complète de cette campagne. Veuillez indiquer les renseignements suivants dans OWL :

- Le type de demande est **Campagne de rappel**.
- Dans le champ Autorisation FTL, saisissez le numéro de campagne et le code d'état pertinent (**FL742-A**).
- Dans le champ Numéro de la principale pièce défectueuse, saisissez **25-FL742-000**.
- Dans le champ des Pièces, saisissez le ou les numéros de pièces appropriés, comme indiqué dans le tableau des Pièces de rechange.
- Dans le champ Main d'œuvre, commencez par saisir le temps normalisé de réparation (TNR) approprié, comme indiqué sur le tableau des allocations forfaitaires de main-d'œuvre. Une allocation de 0,3 heure sera automatiquement ajoutée sous le code SRT 939-0010A pour le temps imparti aux tâches administratives.
- Le code VMRS des composants est **059-003-001** et le code de cause est **A1 - Campagne**.
- **États-Unis et Canada -- Remboursement pour réparations antérieures.** Lorsqu'un client s'informe à propos du remboursement, veuillez procéder comme suit :
 - Acceptez la documentation de la réparation antérieure.
 - Effectuez une vérification sommaire des documents du client pour voir si la réparation est éligible pour un remboursement. (Reportez-vous à la rubrique « Copie de la lettre au propriétaire » dans ce bulletin pour obtenir des directives de remboursement.)
 - Soumettez une demande de préapprobation de rappel dans OWL pour un obtenir une décision.
 - Saisissez le montant approuvé pour votre demande de remboursement dans la section Autres frais.
 - Joignez la documentation à la requête de préapprobation.

Septembre 2017

FL742A

NHTSA n° 17V-452

Transport Canada n° 2017-357

Avis révisé

- Si la demande est approuvée, soumettez un justificatif de demande de remboursement pour la pré-approbation.
- Remboursez le montant approprié au client.

IMPORTANT : vous devez consulter OWL avant d'effectuer ce rappel afin de vous assurer que le véhicule est effectivement concerné et que la campagne n'a pas été déjà achevée. Vérifiez également si un autocollant de parachèvement est présent avant de commencer le travail.

Les concessionnaires du Canada et des États-Unis peuvent contacter le Service des campagnes de garanties via le site Web DTNACONNECT.COM/WSC ou appeler le Centre d'assistance à la clientèle au 1-800-385-4357 après les heures normales de bureau, pour toute question ou demande de renseignements supplémentaire. Distributeurs à l'exportation, soumettez une demande en ligne ou contactez le directeur du service après-vente de votre concessionnaire International.

Concessionnaires du Canada et des États-Unis : Pour retourner les inventaires de pièces en surplus associés à cette campagne, les concessionnaires américains doivent soumettre une autorisation de retour de pièce (PAR) au PDC de Memphis. Les concessionnaires canadiens doivent soumettre une autorisation de retour de pièce (PAR) à leur centre de distribution de pièces (PDC). Toutes les trousseaux doivent être en état adéquat pour la revente. Les demandes PAR doivent inclure le numéro de la facture d'achat originale. Distributeurs à l'exportation : Les stocks en trop ne peuvent pas être retournés.

La lettre avisant les propriétaires de véhicules canadiens et américains est jointe, à titre de référence.

Veillez prendre note que le National Traffic and Motor Vehicle Safety Act, tel que modifié (Titre 49, Code des États-Unis, chapitre 301), exige que le ou les véhicules du propriétaire soient réparés dans un délai raisonnable après que les pièces sont mises à votre disposition. Le règlement stipule que le fait de ne pas réparer un véhicule dans les 60 jours suivant l'offre de réparation constitue une preuve prima facies de délai non raisonnable. Toutefois, des circonstances particulières peuvent raccourcir la période de 60 jours. Le fait de négliger de réparer un véhicule dans un délai raisonnable peut entraîner l'obligation de (a) remplacer sans frais le véhicule par un autre véhicule identique ou raisonnablement équivalent, ou (b) rembourser la totalité du prix d'achat, moins une allocation de dépréciation raisonnable. Le règlement interdit également aux concessionnaires de revendre un véhicule sans y avoir effectué toutes les réparations de rappel en instance. Tout loueur est également tenu d'envoyer une copie de l'avis de rappel à ses locataires dans les dix (10) jours. Tout fabricant secondaire doit faire suivre cet avis à ses distributeurs et points de vente au détail dans les cinq jours ouvrables.

Septembre 2017
FL742A
NHTSA n° 17V-452
Transport Canada n° 2017-357
Avis révisé

Copie de l'avis aux propriétaires

Objet : Crochets de remorquage des camions Freightliner et Western Star

Avis destiné à nos clients américains : cet avis vous a été envoyé conformément aux exigences de la National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. **Avis destiné à nos clients canadiens :** Cet avis vous a été envoyé conformément à la Loi sur la sécurité automobile du Canada.

Daimler Trucks North America LLC (DTNA), au nom de sa division Freightliner Trucks et de sa filiale à cent pour cent, Western Star Truck Sales, a déterminé qu'une défectuosité reliée à la sécurité des véhicules moteurs existe sur certains modèles de véhicules Freightliner Business Class M2, Cascadia, 114SD et 122SD, ainsi que sur certains modèles de véhicules Western Star 4700 et 5700 fabriqués entre le 22 mai 2017 et le 20 juin 2017.

Il est possible que certains crochets de remorquage aient été mal fabriqués, ce qui résulterait en une résistance des matériaux inférieure aux valeurs requises. Si le crochet de remorquage se brise pendant le remorquage, cela pourrait entraîner un relâchement brusque du véhicule, sans avertissement, et provoquer des dégâts ou des blessures.

Les crochets de remorquage seront inspectés et remplacés s'il y a lieu.

Veuillez contacter un concessionnaire autorisé de Daimler Trucks North America afin de prendre les dispositions nécessaires pour effectuer le rappel et pour vous assurer que les pièces sont disponibles chez votre concessionnaire. Pour trouver un concessionnaire autorisé, effectuez une recherche en ligne sur le site Web [www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com/Contact Us/Find a Dealer](http://www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com/ContactUs/FindaDealer). Le rappel volontaire prend environ une demi-heure et sera effectué sans aucuns frais pour vous.

Vous pourriez être responsables de tout dommage progressif résultant de votre négligence dans l'exécution du rappel dans un délai raisonnable après réception de l'avis.

Si vous n'êtes pas le propriétaire du ou des véhicules dont les numéros d'identification apparaissent sur l'avis de rappel, veuillez retourner l'avis au Service des campagnes de garanties avec tous les renseignements dont vous disposez qui pourraient nous aider à identifier le propriétaire actuel. Le loueur est également tenu par la loi fédérale de faire parvenir cet avis au locataire dans les 10 jours. Si vous êtes un fabricant secondaire, la loi fédérale exige que vous fassiez suivre cet avis à vos distributeurs et détaillants dans les cinq ouvrables. Si vous avez payé pour faire corriger le problème traité dans ce rappel avant de recevoir cet avis, vous pourriez être admissible pour un remboursement. Veuillez consulter le verso de cet avis pour obtenir des détails.

Avis destiné à nos clients américains : si vous avez des questions à propos de ce rappel, ou avez besoin de plus de renseignements, veuillez contacter le Service des campagnes de garantie au 1-800-547-0712 entre 7 h et 16 h, heure du Pacifique, du lundi au vendredi, envoyez un courriel à DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com, ou appelez le Centre d'assistance à la clientèle au 1-800-385-4357 après les heures normales de bureau. S'il est impossible de faire corriger la défectuosité gratuitement et dans un délai raisonnable, vous pourriez porter plainte à l'administrateur, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590 ou encore appeler la ligne d'assistance Vehicle Safety au 1-888-327-4236 (TTY : 800-424-9153) ou sur le site Web <http://www.safercar.gov>. **Avis destiné à nos clients canadiens :** si vous avez des questions à propos de ce rappel, ou avez besoin de plus de renseignements, veuillez contacter le Service des campagnes de garantie au 1-800-547-0712 entre 7 h et 16 h, heure du Pacifique, du lundi au vendredi, envoyez un courriel à DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com, ou appelez le Centre d'assistance à la clientèle au 1-800-385-4357 après les heures normales de bureau.

Nous sommes désolés pour tout inconfort pouvant résulter de cette activité, mais nous sommes certains que vous comprenez notre intérêt dans la sécurité des véhicules motorisés.

SERVICE DES CAMPAGNES DE GARANTIE

Pièce jointe

Septembre 2017

FL742A

NHTSA n° 17V-452

Transport Canada n° 2017-357

Avis révisé

Remboursement au client pour des réparations effectuées avant le rappel

Si vous avez déjà **payé** pour corriger le problème traité dans ce rappel, vous pourriez être admissible à un remboursement.

Les demandes de remboursement peuvent inclure les pièces et la main-d'œuvre. Le remboursement peut être limité au montant que la réparation aurait coûté si elle avait été effectuée par un concessionnaire autorisé Daimler Trucks North America LLC. Les documents suivants doivent être présentés à votre concessionnaire pour faire une demande de remboursement.

Veillez fournir des copies originales ou très lisibles de tous les reçus, factures et bons de réparation qui doivent indiquer :

- Le nom et l'adresse de la personne qui a payé pour les réparations
- Le numéro d'identification du véhicule (NIV) qui a été réparé
- La nature du problème, la réparation effectuée et la date de l'intervention
- Le nom de la personne qui a réparé le véhicule
- Le coût total réclamé pour les réparations
- Une preuve de paiement de la réparation (comme le recto et le verso d'un chèque oblitéré ou un reçu de carte de crédit)

Le remboursement sera effectué par chèque de votre concessionnaire Daimler Trucks North America LLC.

Veillez discuter de cette question avec votre concessionnaire autorisé Daimler Trucks North America LLC.

Septembre 2017
FL742A
NHTSA n° 17V-452
Transport Canada n° 2017-357
Avis révisé

Instructions pour le travail à effectuer

Objet : Crochets de remorquage des camions Freightliner et Western Star

Modèles concernés : Véhicules Freightliner Business Class M2, Cascadia et 114SD ; et les véhicules Coronado et Western Star 4700 et 5700 fabriqués entre le 22 mai 2017 et le 20 juin 2017.

Procédure

1. Vérifiez l'étiquette de base (formulaire WAR259) pour voir si elle comporte un autocollant de parachèvement (formulaire WAR260) pour le rappel FL742 indiquant ce travail a déjà été effectué. L'étiquette de base se trouve généralement sur la portière côté passager, à environ 30 cm (12 po) en dessous du loquet de la portière. Si un autocollant pour la campagne FL742 est présent, aucun travail supplémentaire n'est requis. Si aucun autocollant n'est présent, passez à l'étape suivante.
2. Garez le véhicule sur une surface plane, coupez le moteur et serrez le frein de stationnement. Calez les roues.
3. Ouvrez le capot. Localisez les crochets de remorquage derrière le pare-chocs côté conducteur.
4. Retirez le boulon qui attache la bride du crochet de remorquage, puis retirez la bride. Reportez-vous à la [figure 1](#).



Fig. 1, Retrait du boulon de bride du crochet de remorquage

5. Retirez les crochets de remorquage et inspectez le code de date. Reportez-vous à la [figure 2](#) pour connaître l'emplacement du code de date.

Septembre 2017

FL742A

NHTSA n° 17V-452

Transport Canada n° 2017-357

Avis révisé

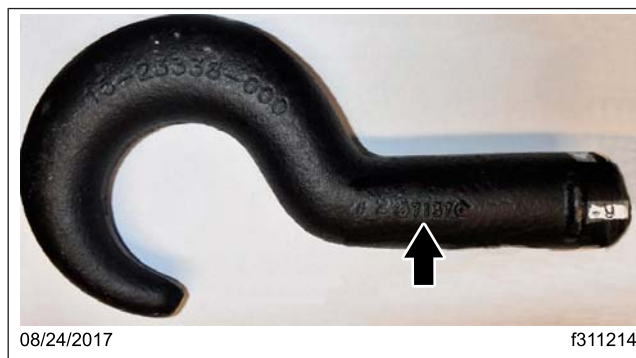


Fig. 2, Emplacement du code de date

- 5.1 Si le code de date n'est **pas** 7137, aucun travail supplémentaire n'est requis. À l'aide de la bride et du boulon du crochet de remorquage, installez les crochets de remorquage Serrer le boulon à un couple de 29 à 37 N·m (22 à 27 lbf·pi). Passer à l'étape 6.

IMPORTANT : Si un crochet de remorquage possède le code de date 7137 et que l'autre crochet de remorquage ne le possède pas, détruisez et remplacez **les deux** crochets de remorquage.

- 5.2 Si le code de date est 7137, détruisez les crochets de remorquage en les coupant en deux. À l'aide de la bride et du boulon du crochet de remorquage, installez de **nouveaux** crochets de remorquage. Serrer le boulon à un couple de 29 à 37 N·m (22 à 27 lbf·pi).

6. Fermez et verrouillez le capot.
7. Nettoyez un emplacement sur l'étiquette de base (formulaire WAR259). Écrivez le numéro de rappel, FL742, sur un autocollant de parachèvement (Formulaire WAR260) et l'apposer sur l'étiquette de base pour indiquer que la campagne a été effectuée.