

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

Asunto: Muelles delanteros del Western Star 4900

Modelos afectados: Vehículos Western Star 4900 específicos, fabricados entre el viernes, 18 de noviembre de 2016 y el viernes, 21 de julio de 2017.

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 61 vehículos involucrados en esta campaña.

En determinados vehículos, es posible que el límite de peso especificado del eje delantero sea mayor que el de la capacidad del muelle. Si la carga del eje excede la capacidad de peso máxima de los muelles, es posible que exista un mayor riesgo de fatiga del muelle. Una fatiga excesiva en el muelle puede causar que el eje delantero se separe del vehículo, aumentando el riesgo de colisión.

Los muelles del eje delantero serán reemplazados por muelles de mayor capacidad.

REVISIÓN: En la Tabla de piezas de repuesto, se corrigieron los números de pieza correspondientes a los grupos FL745-A y FL745-B.

Reparaciones adicionales

Los concesionarios deben completar todas las Campañas de restitución y de 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).

Partes de repuesto

Los repuestos están disponibles en este momento y pueden obtenerse solicitando el/los número(s) de equipo o pieza que figuran a continuación en el Centro de distribución de piezas.

Si nuestros registros indican que su concesionario ordenó algún vehículo involucrado en la campaña número FL745, 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.

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

Tabla 1 - Repuestos para la campaña FL745

Número de campaña	Número de kit	Descripción de la pieza	Número de pieza	Cant. por vehículo
FL745A	N/C	SPACER-FR AXLE,105MM X 101.6MM	16-15105-105	2 pieza
		PIN-DOWEL,.75 OD X 4.00 LG	23-09271-400	2 pieza
		U-BOLT	A 681 322 10 25	4 pieza
FL745B	N/C	SPACER-FR AXLE,75MM X 101.6MM	16-15105-075	2 pieza
		PIN-DOWEL,.75 OD X 2.62 IN	23-09271-262	2 ea
		U-BOLT-SUSP,.875-14X230	A 681 322 04 25	4 pieza
FL745AB	N/C	PIN-SPLIT RING,SHACKLE	16-09598-000	6 pieza
		NUT-HEX,HI,7/8-14,C,TX,1.172	23-00461-007	8 pieza
		SPR-14.6 TPR,4"/59,TSTS,WST	A16-19722-003	2 pieza
		COMPLETION STICKER	WAR260	1 pieza

Table 1

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 piezas 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
FL745AB	Retire y reemplace ambos ensambles de muelle delanteros	2,7	996-R035A	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:

REVISIÓN: En la Tabla de piezas de repuesto, se corrigieron los números de pieza correspondientes a los grupos FL745-A y FL745-B.

- El tipo de reclamo es **Campaña de restitución**.
- En el campo Autorización FTL, ingrese el número de campaña y el código de estado correspondiente (**FL745-A y FL745-B**).

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

- En el campo de Número de Pieza Principal Defectuosa, ingrese **25-FL745-000**.
- En el campo de Piezas, ingrese los números correspondientes de equipo/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 **016-002-001** 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.
- 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, por su sigla en inglés) 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.

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

Copia de notificación a propietarios

Asunto: Muelles delanteros del Western Star 4900

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), 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 Western Star modelo 4900 fabricados del viernes, 18 de noviembre de 2016 al viernes, 21 de julio de 2017.

En determinados vehículos, es posible que el límite de peso especificado del eje delantero sea mayor que el de la capacidad del muelle. Si la carga del eje excede la capacidad de peso máxima de los muelles, es posible que exista un mayor riesgo de fatiga del muelle. Una fatiga excesiva en el muelle puede causar que el eje delantero se separe del vehículo, aumentando el riesgo de colisión.

Los muelles del eje delantero serán reemplazados por muelles de mayor capacidad.

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 el concesionario. 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 campaña durará aproximadamente tres horas 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 restitución, 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 restitución, 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

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
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.

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

Instrucciones de trabajo

Asunto: Muelles delanteros del Western Star 4900

Modelos afectados: Vehículos Western Star 4900 específicos, fabricados entre el viernes, 18 de noviembre de 2016 y el viernes, 21 de julio de 2017.

Reemplazo del ensamble del muelle

REVISIÓN: En la Tabla de piezas de repuesto, se corrigieron los números de pieza correspondientes a los grupos FL745-A y FL745-B.

1. Verifique la etiqueta base (Formulario WAR259) para una etiqueta de comprobación para la FL745 (Formulario WAR260), indicando que se ha completado este 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. Apague el motor, aplique el freno de mano y bloquee las ruedas. Abra el capó.
3. Desconecte los dos amortiguadores. Consulte la [Figura 1](#).
4. Eleve el vehículo y sostenga los largueros del chasis con torres de soporte detrás del soporte trasero de la suspensión delantera.

IMPORTANTE: Asegúrese de que los rieles del chasis estén nivelados y a la misma distancia del piso.

NOTA: Reemplace ambos muelles de la suspensión delantera al mismo tiempo.

5. Retire las graseras de los pasadores del muelle.
6. Utilizando el gato de piso, apoye el eje debajo del centro del muelle, a continuación, retire los pernos en U y los topes del eje/soporte del amortiguador.
7. Baje el eje y retire el separador del muelle y la cuña del caster. Tenga en cuenta la dirección del cono de la cuña del caster de manera que no se invierta durante la instalación.
8. Levante el eje hacia atrás hasta apoyar el muelle y elimine parte de la carga del muelle.
9. Desconecte el frontal del muelle del soporte-guía del muelle.
 - 9.1 Retire los 4 pernos de sujeción de los elementos de retención del soporte guía del muelle delantero.
 - 9.2 Utilizando la herramienta especial J-49860 desenrosque el pasador de resorte del orificio del muelle. Consulte la [Figura 1](#).
10. Desconecte la parte trasera del muelle del soporte de grillete.
 - 10.1 Quite los tornillos de fijación de los eslabones interior y exterior del grillete.
 - 10.2 Utilizando la herramienta especial J-49860 desenrosque el pasador inferior trasero del orificio del muelle y los eslabones del grillete.
11. Baje el muelle y el eje, a continuación, retire el muelle.
12. Utilizando grasa multiuso para chasis, lubrique ambos pasadores para el muelle, el pasador del grillete y las superficies internas de los bujes.
13. Sin apretar coloque el nuevo muelle en la parte superior del eje, con el nuevo pasador de alineación en el agujero de la parte superior del eje.

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

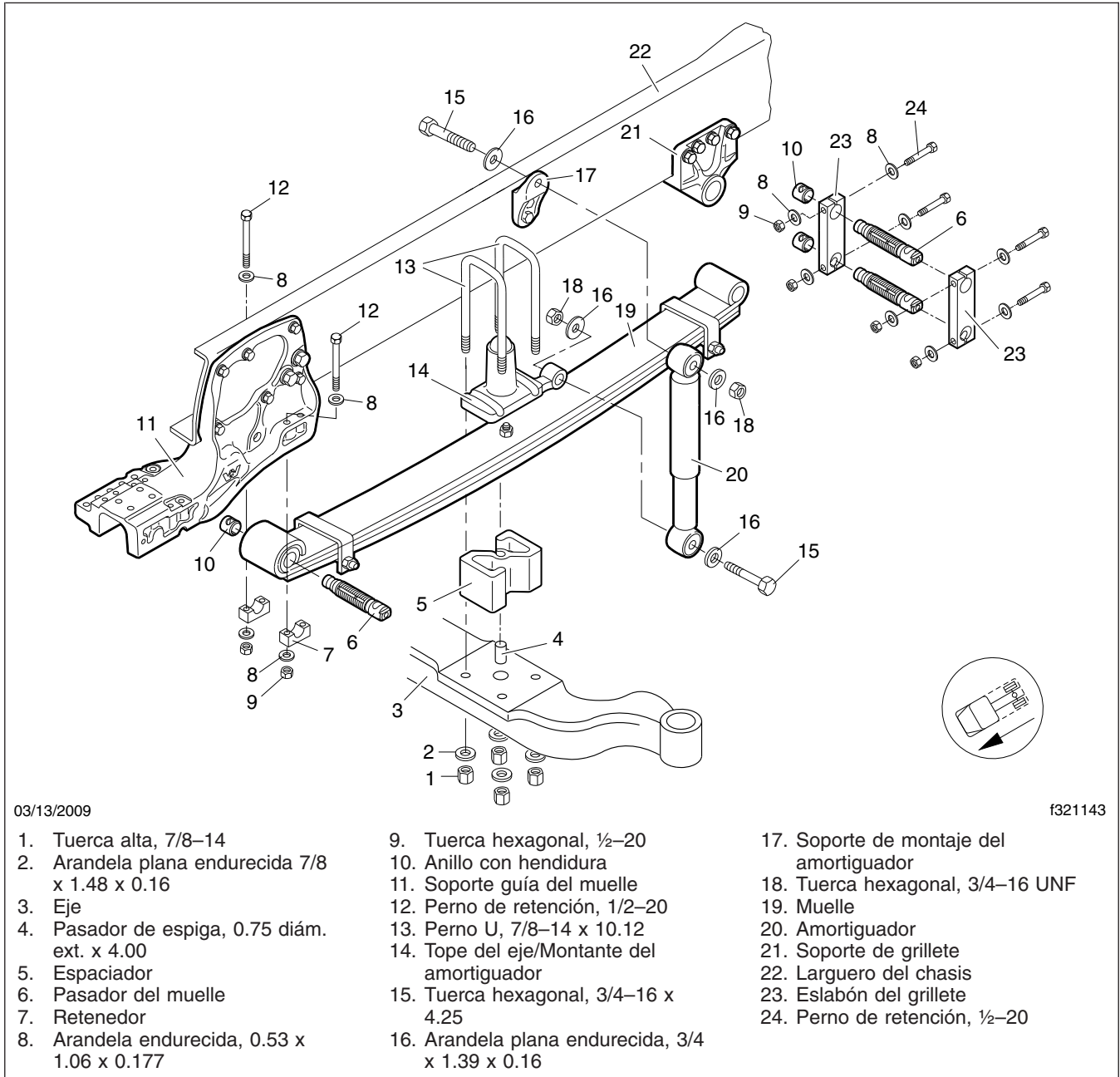


Fig. 1, Suspensión delantera de soporte colgante con pasadores de muelle roscados

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

NOTICE

El no aplicar compuesto Alumilastic o similar resultará en corrosión electrolítica de los componentes de metales diferentes y dañará el sistema de suspensión.

14. Conecte la parte trasera del muelle de la siguiente manera.
 - 14.1 Coloque el gato de piso bajo el eje y después levántelo hasta que el orificio del muelle trasero se alinee con los orificios del grillete.
 - 14.2 Utilizando la herramienta especial J-49860, enrosque el pasador trasero del muelle a través del eslabón del lado exterior del grillete y el orificio del muelle, luego enrosque el eslabón del lado interior. Tenga cuidado de no empujar el nuevo anillo con hendidura fuera del eslabón interior del grillete.
 - 14.3 Aplicar compuesto Alumilastic® o un compuesto similar a todas las áreas del grillete de aluminio que hace contacto con otro tipo de metal. Esto incluye todos los tornillos, arandelas y tuercas de seguridad que hacen contacto con el grillete de aluminio.
 - 14.4 Inserte el tornillo de fijación inferior, con una arandela endurecida, a través del eslabón interior del grillete. No instale el perno de retención a través del eslabón exterior del grillete en este momento.
15. Conecte la parte frontal del muelle de la siguiente manera.
 - 15.1 Alinee el orificio delantero del muelle en el orificio del soporte-guía del muelle.
 - 15.2 Enrosque el pasador del muelle a través del orificio del muelle, a continuación, coloque el anillo con hendidura en el extremo interior del pasador del muelle.
 - 15.3 Instale los tornillos de fijación a través del soporte-guía del muelle y conecte los dispositivos de retención. Apriete las tuercas de manera uniforme para mantener el mismo espacio libre entre los elementos de retención y el soporte-guía del muelle, pero no los apriete completamente en este momento. Tienen que estar los suficientemente flojos para ajustarlos. Consulte la [Figura 2](#).
16. Utilizando el gato de piso, bajar el eje hasta que el muelle se cuelgue libremente.
17. Fije la parte trasera del muelle del modo siguiente.
 - 17.1 Utilizando el pasador roscado del muelle, centre el pasador inferior trasero del muelle en el soporte de grillete. El claro a cada lado debe estar dentro de 0.080 pulgadas (2.0 mm) de la otra parte. El espacio mínimo en cada lado es 0.020 pulgadas (0.5 mm). Consulte la [Figura 3](#).
 - 17.2 Después de que el muelle sea colocado correctamente, instale el perno de seguridad a través del eslabón del lado exterior del grillete, a continuación, apriete los tornillos de los eslabones tanto del lado exterior como interior a 45 lbf-pies (61 N·m).
18. Ajuste de la parte frontal del muelle.
 - 18.1 Utilizando el pasador roscado del muelle para ajustar la posición, centre el pasador delantero del muelle en el soporte-guía. El espacio nominal entre a cada lado es de 0.063 pulgadas (1.60 mm). Mantenga una distancia mínima de 0.020 pulgadas (0.5 mm) en cada lado. Consulte la [Figura 4](#).
 - 18.2 Apriete las tuercas de los pernos de retención entre 60 y 76 lbf-pies (81 a 103 N·m).
19. Instale los engrasadores en los pasadores del muelle.
20. Baje el eje y coloque el espaciador y/o la cuña del caster en el eje delantero en la posición de referencia durante la remoción.
21. Con el gato, levante el eje hasta que el espaciador del muelle toca con el muelle, a continuación, coloque el tope/amortiguador del eje en la parte superior del muelle.

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

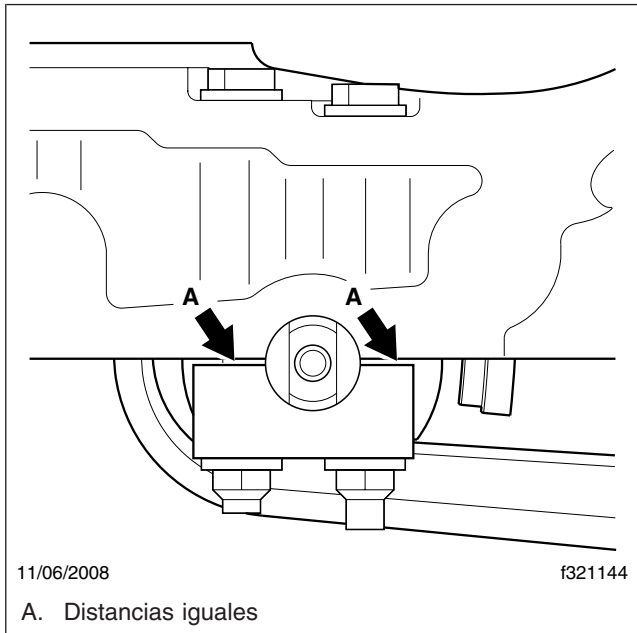


Fig. 2, Instalación del soporte-guía del muelle y dispositivo de retención.

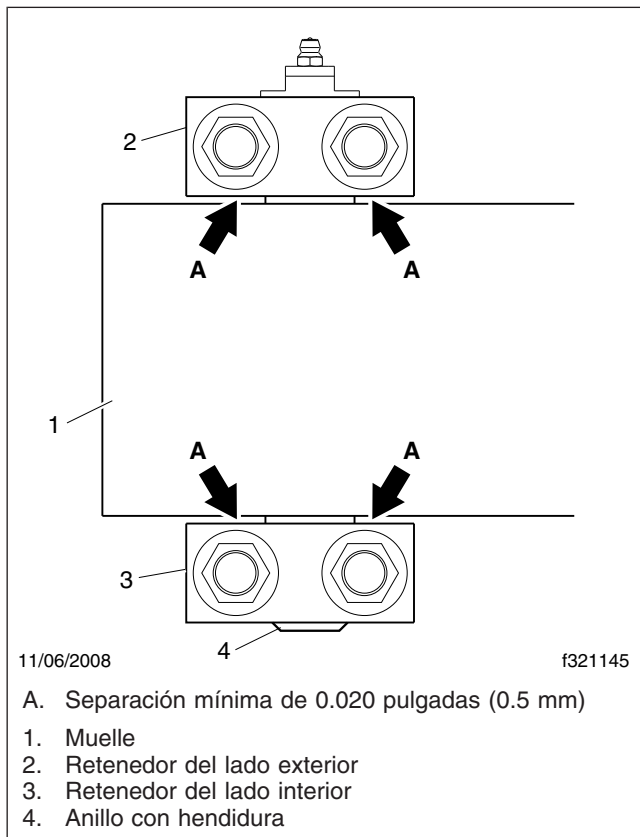


Fig. 4, Vista desde abajo del orificio delantero del muelle

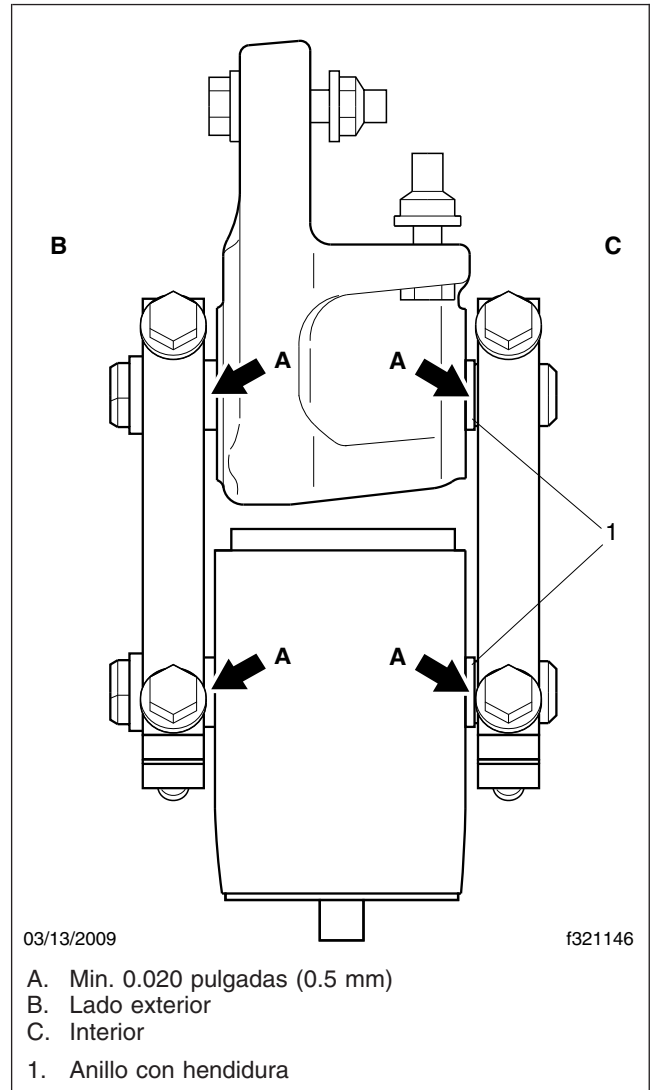


Fig. 3, Vista desde la parte trasera del muelle mirando hacia el frente

Diciembre 2017
FL745AB
NHTSA #17V-521
Transport Canada #17-407
AVISO REVISADO

NOTICE

Si no vuelve a apretar los sujetadores de perno en U siguiendo las instrucciones esto puede resultar en rotura del muelle o un desgaste anormal de los neumáticos.

22. Instale los nuevos pernos U. Apriete las tuercas altas del nuevo perno U en etapas y en una secuencia cruzada tal como se muestra en la **Tabla 3** y la **Figura 5**.

Valores de par de apriete del perno U	
Etapa	Torque: lbf·pie (N·m)
1	Apretar con la mano
2	60 (81)
3	200 (271)
4	420–500 (571–680)

Table 3, Valores de par de apriete del perno U

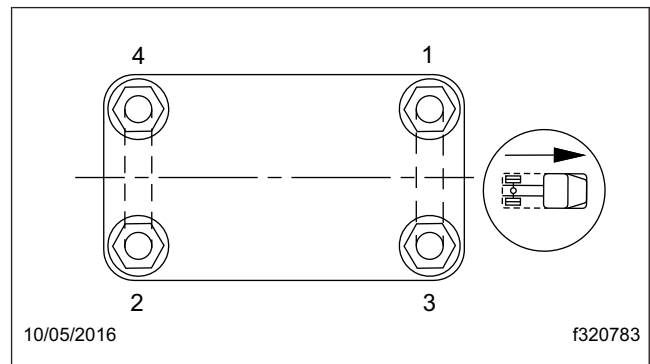


Fig. 5, Patrón de apriete de las tuercas altas del perno U (o perno de sujeción).

23. Quite los soportes de levantamiento y baje el vehículo.
24. Limpie toda la suciedad de las graseras de los pasadores del muelle y el pasador del grillete. Aplique grasa multiuso para chasis con una pistola de presión hasta que aparezca la grasa en el extremo opuesto del pasador.
25. Quite los soporte de levantamiento y baje el vehículo.
26. Instale los dos amortiguadores delanteros, y apriete los pernos a 200 lbf-pies (271·Nm).
27. Cierre el capó.
28. Limpie un espacio en la etiqueta base (Formulario WAR259). Escriba el número de campaña, FL745, en una etiqueta de terminación roja sin usar (Formulario WAR260) para indicar que se terminó el trabajo y fíjela a la etiqueta base.