Daimler Trucks North America LLC

Recall Campaign

Août 2020
FL834A-F
NHTSA nº 19V-722
Transports Canada nº 19-508

Objet : Portes des compartiments à bagages et du compartiment couchette d un véhicule Western Star

Modèles concernés : Certains modèles de véhicules Western Star 4900 et 5700 des années modèles 2017 à 2020 construits entre le 14 novembre 2016 et le 12 septembre 2019, équipés de certaines portes de compartiment à bagages et du compartiment couchette.

Renseignements généraux

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

Sur certains véhicules, les portes du/des compartiment(s) à bagages et du compartiment couchette peuvent se séparer de leur charnière. Si cela se produit alors que le véhicule est en mouvement, des débris pourraient être laissés sur la chaussée, augmentant ainsi le risque de blessure ou d'accident.

À la réparation définitive, des fixations ou des charnières de renforcement avec attaches mécaniques et vis plus grosses seront installées sur chaque charnière des portes du/des compartiment(s) à bagages et du compartiment couchette.

REMARQUE : Tous les véhicules sur lesquels la réparation provisoire INT FL834 a été effectuée nécessitent que des vis plus grosses soient installées lors de la réparation définitive.

Cette campagne couvre environ 15 600 véhicules.

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 remplacement sont maintenant disponibles et peuvent être commandées par numéro(s) de trousse(s) ou de pièce(s), figurant dans la liste ci-dessous, auprès votre Centre de distribution de pièces concerné.

Si nos dossiers indiquent que votre établissement concessionnaire a commandé un ou des véhicules ciblés par la campagne numéro FL834, une liste des clients et des numéros d'identification de véhicules seront disponibles sur DTNAConnect. Veuillez consulter cette liste lors de la commande des pièces pour ce rappel.

tableau 1 - Pièces de remplacement pour la campagne FL834

Numéro de campagne	Description de la pièce	Numéro de pièce	Qté.
FL834A	CLIP-REINF,DOOR,SLEEPER	18-73497-000	6 chacun
	SCREW-SLFDLG,SST,PNH,8-18X5/8	23-14673-705	
FL834B	CLIP-REINF,DOOR,SLEEPER	18-73497-000	4 chacun
	SCREW-SLFDLG,SST,PNH,8-18X5/8	23-14673-705	
FL834C	CLIP-REINF,DOOR,SLEEPER	18-73497-000	8 chacun
	SCREW-SLFDLG,SST,PNH,8-18X5/8	23-14673-705	
FL834D	SCREW-SLFDLG,SST,PNH,8-18X5/8	23-14673-705	6 chacun
FL834E	SCREW-SLFDLG,SST,PNH,8-18X5/8	23-14673-705	4 chacun
FL834F	SCREW-SLFDLG,SST,PNH,8-18X5/8	23-14673-705	8 chacun
FL834A-F	BLANK COMPLETION STICKER	WAR260	1 chacun

Table 1

Pièces retirées

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 retirées. Distributeurs à l'exportation, sauf avis contraire, veuillez détruire les pièces retirées.

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
FL834A	Installation de l'attache et du support de charnière sur 2 portes de compartiment à bagages et 1 porte de compartiment couchette	1,5	996-R104B	12 - Campagne/rappel volontaire de réparation
FL834B	Installation de l'attache et du support de charnière sur 2 portes de compartiment à bagages	0,9	996-R104A	
FL834C	Installation de l'attache et du support de charnière sur 2 portes de compartiment à bagages et 2 portes de compartiment couchette	2,2	996-R104C	
FL834D	Remplacement des vis autotaraudeuses utilisées lors de la réparation provisoire de 2 portes de compartiment à bagages et 1 porte de compartiment couchette	0,9	996-R104E	
FL834E	Remplacement des vis autotaraudeuses utilisées lors de la réparation provisoire de 2 portes de compartiment à bagages	0,5	996-R104D	
FL834F	Remplacement des vis autotaraudeuses utilisées lors de la réparation provisoire de 2 portes de compartiment à bagages et 2 portes de compartiment couchette	1,3	996-R104F	

Table 2

IMPORTANT : Une fois le rappel terminé, trouvez l'étiquette de parachèvement de base à l'emplacement approprié sur le véhicule, puis collez 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, puis collez-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 pas dans la trousse, inscrivez le numéro de rappel sur un autocollant vierge, puis collez-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 vous reporter aux renseignements suivants qui se trouvent dans OWL :

- Le type de demande est **Campagne de rappel**.
- Dans le champ « Campaign » (Campagne), saisissez le numéro de campagne et le code d'état pertinent (par ex. **FL834-A, FL834-B, etc.**).
- Dans le champ « Primary Failed Part Number » (Numéro de la principale pièce défectueuse), saisissez **25-FL834-000**.
- Dans le champ « Parts » (Pièces), saisissez le(s) numéro(s) de trousse ou de pièce approprié(s), comme il est indiqué dans le tableau Pièces de remplacement.
- Dans le champ « Labor » (Main-d'œuvre), saisir d'abord le SRT approprié parmi ceux qui figurent dans le tableau Temps de réparation. Une allocation de 0,3 heure sera automatiquement ajoutée sous le code SRT 939-6010A pour le temps imparti aux tâches administratives.
- Le code VMRS des composants est **F99-999-005** 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 admissible à un remboursement. (Reportez-vous à la section « 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 « Other Charges » (Autres frais).
    - Joignez la documentation à la requête de préapprobation.
    - Si la demande est approuvée, soumettez un justificatif de demande de remboursement pour la préapprobation.
    - Remboursez le montant approprié au client.

IMPORTANT : Il faut consulter OWL avant d'effectuer ce rappel pour s'assurer que le véhicule est touché et que la campagne n'est pas déjà terminée. 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 sur le site DTNAConnect.com/WSC pour toute question ou demande d'information complémentaire. Distributeurs à l'exportation, soumettez une demande en ligne ou contactez le directeur du service après-vente de votre concessionnaire international.

Août 2020
FL834A-F
NHTSA nº 19V-722
Transports Canada nº 19-508

Concessionnaires du Canada et des États-Unis : pour retourner les inventaires de trousses 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 trousses doivent être en état adéquat pour la revente. Les demandes PAR doivent comprendre le numéro de facture de l'achat original. 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.

Veuillez prendre note que la National Traffic and Motor Vehicle Safety Act, comme modifiée (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.

Août 2020
FL834A-F
NHTSA nº 19V-722
Transports Canada nº 19-508

Copie de l'avis aux propriétaires

Objet : Portes des compartiments à bagages et du compartiment couchette d un véhicule Western Star

Avis destiné à nos clients américains : Le présent avis vous a été envoyé conformément aux exigences de la National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. **Avis destiné à nos clients canadiens :** Le présent avis vous est envoyé conformément aux exigences de la Loi sur la sécurité automobile. La présente a pour but de vous informer que votre véhicule est susceptible d'avoir un défaut qui pourrait porter atteinte à la sécurité humaine.

Au nom de sa filiale en propriété exclusive Western Star Trucks Sales Inc., Daimler Trucks North America LLC a déterminé qu'une défectuosité liée à la sécurité des véhicules à moteur existe sur certains véhicules Western Star 4900 et 5700, années modèles 2017 à 2020, construits entre le 14 novembre 2016 et le 12 septembre 2019, équipés de certaines portes de compartiment à bagages et de compartiment couchette.

Sur certains véhicules, les portes du/des compartiment(s) à bagages et du compartiment couchette peuvent se séparer de leur charnière. Si cela se produit alors que le véhicule est en mouvement, des débris pourraient être laissés sur la chaussée, augmentant ainsi le risque de blessure ou d'accident.

À la réparation définitive, des fixations ou des charnières de renforcement avec attaches mécaniques et vis plus grosses seront installées sur chaque charnière des portes du/des compartiment(s) à bagages et du compartiment couchette.

REMARQUE : Tous les véhicules sur lesquels la réparation provisoire INT FL834 a été effectuée nécessitent que des vis plus grosses soient installées lors de la réparation définitive.

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, consultez le site www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com. À l'onglet « Menu », sélectionnez « Contact », faites défiler les options vers le bas jusqu'à « Find a Dealer » (Rechercher un concessionnaire), puis sélectionnez la marque appropriée. Le rappel prendra environ une à trois heures, selon la réparation, et sera effectué sans frais pour vous. Vous pouvez confirmer que votre véhicule est concerné par cet avis de rappel grâce à l'adresse URL suivante : https://dtna-dlrinfo.prd.freightliner.com:48518/VinLookup/vin-module/getVinLookupPage.

Vous pourriez être responsable 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 jours ouvrables. Si vous avez payé les réparations liées au problème traité dans ce rappel avant de recevoir cet avis, vous pourriez être admissible à un remboursement. Veuillez consulter le verso de cet avis pour obtenir des détails.

Si vous avez des questions sur cet avis de rappel, veuillez communiquer avec le Service des campagnes de garantie au 1-800-547-0712 de 7 h à 16 h, heure du Pacifique, du lundi au vendredi ou par courriel à DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com. Pour toute autre question, vous pouvez communiquer avec le centre d'assistance à la clientèle en composant le 1-800-385-4357. **Avis destiné à nos clients américains :** 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 visiter le site Web http://www.safercar.gov. **Avis destiné à nos clients canadiens :** Si vous avez une préoccupation en matière de sécurité concernant ce rappel, vous êtes invités à contacter Transports Canada – Sécurité routière au 80 rue Noël, Gatineau, Québec, J8Z 0A1 ou composer le 1-800-333-0510.

Nous sommes désolés pour tout inconvénient 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

Août 2020
FL834A-F
NHTSA nº 19V-722
Transports Canada nº 19-508

Remboursement au client pour des réparations effectuées avant le rappel

Si vous avez déjà **payé** les réparations liées au 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.

Veuillez fournir les documents originaux ou des copies lisibles de tous les reçus, factures et bons de réparation, qui doivent indiquer :

- Le nom et l'adresse de la personne qui a payé 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.

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

Août 2020
FL834A-F
NHTSA nº 19V-722
Transports Canada nº 19-508

Instructions pour le travail à effectuer

Objet : Portes des compartiments à bagages et du compartiment couchette d un véhicule Western Star

Modèles concernés : Certains modèles de véhicules Western Star 4900 et 5700 des années modèles 2017 à 2020 construits entre le 14 novembre 2016 et le 12 septembre 2019, équipés de certaines portes de compartiment à bagages et du compartiment couchette.

REMARQUE : Les véhicules concernés par la campagne n'ont **PAS** bénéficié de la campagne INT FL834. Effectuez le remplacement des charnières du compartiment à bagage et du compartiment couchette décrit ci-dessous.

Les véhicules concernés par la campagne FL834D-F ont bénéficié de la campagne INT FL834. Passez à la section « Remplacement des vis des charnières de porte » à la page 8.

Renforcement des vis des charnières de porte des compartiments à bagages et du compartiment couchette (FL834A, B et C)

IMPORTANT : Effectuez cette procédure sur toutes les portes de compartiments à bagages et de compartiments couchette du véhicule. Du matériel de découpage du rebord de la porte et de la charnière sera nécessaire pour fournir un dégagement suffisant pour les nouvelles attaches et pièces de fixation.

REMARQUE : Un autocollant de parachèvement FL834 peut s'avérer une mauvaise indication quant à savoir si la réparation finale a été effectuée, car certains concessionnaires peuvent avoir apposé un autocollant de parachèvement lors de la réparation provisoire INT FL834.

1. Vérifiez l'écran contenant les informations de couverture dans OWL pour une demande de réparation « finale » FL834 indiquant que ce travail a été effectué. S'il y a une demande, aucune intervention n'est requise. Si aucune demande n'est présente, passez à l'étape suivante.
2. Garez le véhicule sur une surface plane et ferme, serrez le frein de stationnement, puis arrêtez le moteur. Calez les roues.
3. Ouvrez, puis retirez les portes du/des compartiment(s) à bagages ou du/des compartiment(s) couchette.
   - Pour les instructions de dépose d'une porte de compartiment couchette, reportez-vous à la **Section 72.02, sujet 100** dans le *Manuel d'atelier Western Star*.
   - Pour les instructions de dépose d'une porte de compartiment à bagages, reportez-vous à la **Section 72.01, sujet 110** dans le *Manuel d'atelier Western Star*.
4. À l'aide de ruban adhésif, masquez les parties du rebord de la porte et de la charnière qui seront marquées et découpées.

REMARQUE : L'encoche découpée doit être suffisamment large pour permettre à la tête de la vis de la traverser.

5. Marquez les zones en dehors du rebord de la porte à découper pour permettre l'accès à l'outil pour installer une vis autotaraudeuse n° 8. Reportez-vous à la **Figure 1**, élément **A**.

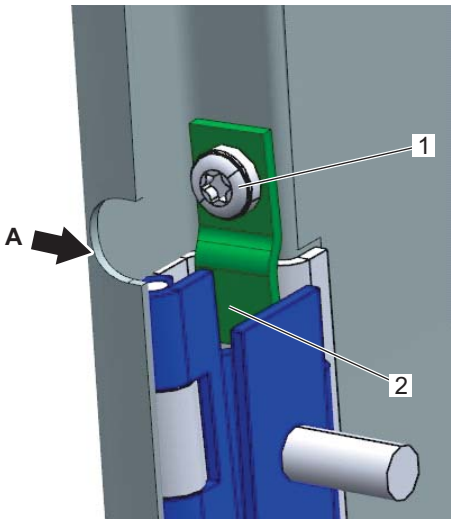
5.1 Tout en maintenant le support en place, marquez l'emplacement du rebord extérieur en utilisant le trou de fixation dans le support comme guide. Cette marque constituera l'axe central de l'encoche d'accès pour l'outil de découpe.

6. Entaillez la surface du rebord de la porte. Reportez-vous à la **Figure 2**.

6.1 À l'aide d'une scie cloche, découpez une encoche circulaire de 10 mm dans le rebord, en prolongeant l'encoche à mi-chemin du rebord.

REMARQUE : Plus l'encoche est étendue dans le rebord, plus elle sera visible une fois la porte réinstallée sur le véhicule.

6.2 Vérifiez le dégagement pour l'installation des fixations. Si nécessaire, étendez l'encoche.



12/03/2019 f720810

A. Découpe dans le rebord de porte.
1. Vis autotaraudeuse n° 8
2. Attache de renfort de la charnière

Fig. 1, Emplacement de la découpe dans le rebord de la porte

12/03/2019 f720812

Fig. 2, Découpe dans le rebord d'une porte de compartiment à bagages

7. Marquez les zones de la charnière de la porte qui devront être découpées pour permettre l'installation de la nouvelle attache. Reportez-vous à la **Figure 3**, élément **A**.
8. Découpez la charnière de la porte comme indiqué à la **Figure 3**. Découpez au-delà du coude de la charnière, afin de permettre une amplitude de mouvement complète.
9. Installez les nouvelles attaches en haut et en bas de la charnière à l'aide de vis autotaraudeuses n° 8, puis serrez les vis à 113 N·cm (10 lb·po) sans dépasser 2500 tr/min. Reportez-vous à la **Figure 4** et à la **Figure 5**

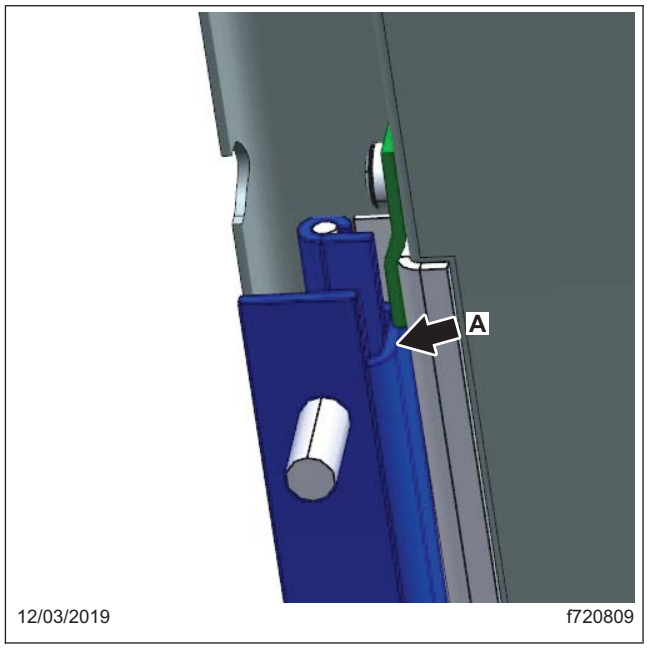


Fig. 3, Emplacement de la découpe dans la charnière de la porte

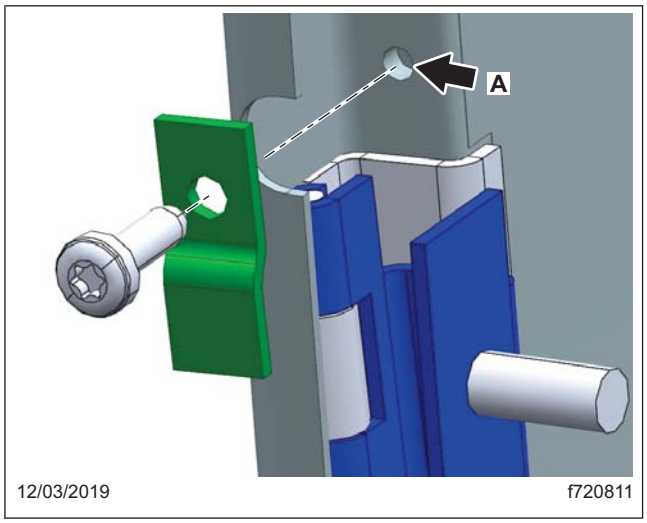


Fig. 4, Ensemble de renfort de charnière

Fig. 5, Attache de charnière installée montrant la vis

10. Retouchez les bords coupés avec de la peinture de la couleur la plus proche disponible, puis laissez sécher.
11. Installez la porte sur le véhicule.
    - Pour les instructions d'installation d'une porte de compartiment couchette, reportez-vous à la **Section 72.02, sujet 100** dans le *Manuel d'atelier Western Star*.
    - Pour les instructions d'installation d'une porte de compartiment à bagages, reportez-vous à la **Section 72.01, sujet 110** dans le *Manuel d'atelier Western Star*.
12. Nettoyez un emplacement sur l'étiquette de base (formulaire WAR259). Écrivez le numéro de campagne FL834 sur un autocollant de parachèvement rouge vierge (formulaire WAR260). Collez l'autocollant sur l'étiquette de base pour indiquer l'achèvement du travail.

Remplacement des vis des charnières de porte (FL834D, E et F)

IMPORTANT : Effectuez cette procédure sur les véhicules sur lesquels la réparation INT FL834 a été effectuée. La procédure détaille le remplacement des vis autotaraudeuses utilisées dans le rappel provisoire avec de nouvelles vis.

REMARQUE : Un autocollant de parachèvement FL834 peut s'avérer une mauvaise indication quant à savoir si la réparation finale a été effectuée, car certains concessionnaires peuvent avoir apposé un autocollant de parachèvement lors de la réparation provisoire INT FL834.

1. Vérifiez l'écran contenant les informations de couverture dans OWL pour une demande de réparation « finale » FL834 indiquant que ce travail a été effectué. S'il y a une demande, aucune intervention n'est requise. Si aucune demande n'est présente, passez à l'étape suivante.
2. Garez le véhicule sur une surface plane et ferme, serrez le frein de stationnement, puis arrêtez le moteur. Calez les roues.
3. Ouvrez, puis retirez les portes du/des compartiment(s) à bagages ou du/des compartiment(s) couchette.
    - Pour les instructions de dépose d'une porte de compartiment couchette, reportez-vous à la **Section 72.02, sujet 100** dans le *Manuel d'atelier Western Star*.
    - Pour les instructions de dépose d'une porte de compartiment à bagages, reportez-vous à la **Section 72.01, sujet 110** dans le *Manuel d'atelier Western Star*.
4. Sur chaque porte, retirez la vis installée lors du rappel provisoire. Reportez-vous à la **Figure 5**.
5. Sur chaque porte, installez la nouvelle vis (numéro de pièce 23-14673-705) en la serrant à 113 N·cm (10 lb·po).
6. Installez toutes les portes sur le véhicule.
    - Pour les instructions d'installation d'une porte de compartiment couchette, reportez-vous à la **Section 72.02, sujet 100** dans le *Manuel d'atelier Western Star*.
    - Pour les instructions d'installation d'une porte de compartiment à bagages, reportez-vous à la **Section 72.01, sujet 110** dans le *Manuel d'atelier Western Star*.
7. Nettoyez un emplacement sur l'étiquette de base (formulaire WAR259). Écrivez le numéro de campagne FL834 sur un autocollant de parachèvement rouge vierge (formulaire WAR260). Collez l'autocollant sur l'étiquette de base pour indiquer l'achèvement du travail.