

Août 2020
FL836A
NHTSA n° 19V-792
Transports Canada n° 19-552

Objet : déflecteurs d'air Western Star

Modèles concernés : Certains modèles de véhicules Western Star 4900 et 5700 des années modèles 2016 à 2020 construits entre le 2 janvier 2015 et le 18 octobre 2019, équipés d'une cabine 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.

Cette campagne couvre environ 4 924 véhicules.

En raison de la défaillance de l'adhésif sur certains véhicules, les déflecteurs d'air de la cabine couchette, situés sur les parois de la cabine côté conducteur et passager, peuvent se séparer au choc qui maintient la vitre ouverte. Un déflecteur d'air se séparant du véhicule tandis que celui-ci est en mouvement pourrait créer des débris sur la route, augmentant le risque de danger routier, ce qui pourrait entraîner un accident ou des blessures.

Le déflecteur d'air sera remplacé. Les nouveaux déflecteurs seront équipés d'une attache mécanique au lieu d'un adhésif.

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 concessionnaire a commandé des véhicules ciblés par la campagne numéro FL836, 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 FL836

Numéro de campagne	Numéro de trousse	Description de la pièce	Numéro de pièce	Qté.
FL836A	S.O.	WINDOW-OPENING,SIDE,RH	BOD HS70 02 01 1	1 chacun
		WINDOW-OPENING,SIDE,LH	BOD HS70 02 02 1	1 chacun
		BLANK COMPLETION STICKER	WAR260	1 chacun

Table 1

Août 2020
FL836A
NHTSA n° 19V-792
Transports Canada n° 19-552

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
FL836A	Remplacement des vitres de ventilation d'une cabine couchette	0,3	996-R086A	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, 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 (**FL836-A**).
- Dans le champ « Primary Failed Part Number » (Numéro de la principale pièce défectueuse), saisissez **25-FL836-000**.
- 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), saisissez 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).

Août 2020

FL836A

NHTSA n° 19V-792

Transports Canada n° 19-552

- Joignez la documentation à la requête de préapprobation.
- Si la demande est approuvée, soumettez un justificatif de demande de remboursement pour la pré-approbation.
- 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.

Concessionnaires du Canada et des États-Unis : pour retourner les inventaires de trousse 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 trousse 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.

Veillez 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
FL836A
NHTSA n° 19V-792
Transports Canada n° 19-552

Copie de l'avis aux propriétaires

Objet : déflecteurs d'air 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 Truck Sales Inc., Daimler Trucks North America LLC (DTNA) a déterminé qu'une défectuosité liée à la sécurité des véhicules automobiles existe pour les véhicules Western Star 4900 et 5700, modèles 2016 à 2020, construits entre le 2 janvier 2015 et le 18 octobre 2019, équipés d'une cabine couchette.

En raison de la défaillance de l'adhésif sur certains véhicules, les déflecteurs d'air de la cabine couchette, situés sur les parois de la cabine côté conducteur et passager, peuvent se séparer au choc qui maintient la vitre ouverte. Un déflecteur d'air se séparant du véhicule tandis que celui-ci est en mouvement pourrait créer des débris sur la route, augmentant le risque de danger routier, ce qui pourrait entraîner un accident ou des blessures.

Le déflecteur d'air sera remplacé. Les nouveaux déflecteurs seront équipés d'une attache mécanique au lieu d'un adhésif.

Veillez 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, recherchez en ligne sur le site www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com, dans Contact (défilez jusqu'en bas), puis Locate a Dealer (Rechercher un concessionnaire) (défilez jusqu'en bas). Le rappel prendra environ trente minutes 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-dlinfo.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 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

Août 2020
FL836A
NHTSA n° 19V-792
Transports Canada n° 19-552

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.

Veillez 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.

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

Août 2020
FL836A
NHTSA n° 19V-792
Transports Canada n° 19-552

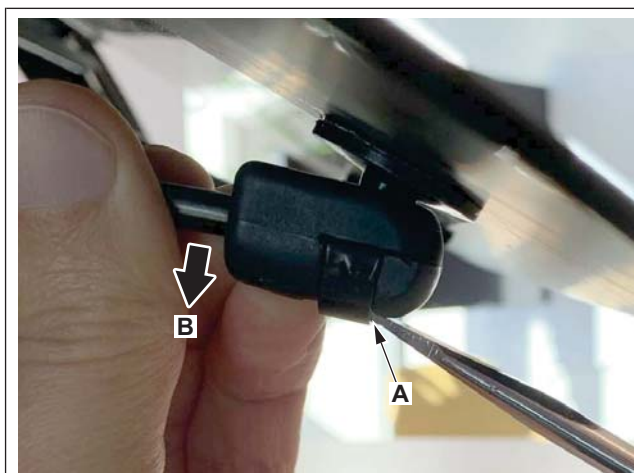
Instructions pour le travail à effectuer

Objet : déflecteurs d'air Western Star

Modèles concernés : Certains modèles de véhicules Western Star 4900 et 5700 des années modèles 2016 à 2020 construits entre le 2 janvier 2015 et le 18 octobre 2019, équipés d'une cabine couchette.

Dépose et la réinstallation des vitres de ventilation

1. Vérifiez si l'étiquette de base (Formulaire WAR259) comporte un autocollant de parachèvement pour FL836 (Formulaire WAR260), ce qui indiquerait que le travail a été terminé. L'étiquette de base se trouve généralement sur la portière côté passager, à environ 30 cm (12 pouces) en dessous du loquet de la portière. Si un autocollant de parachèvement est présent, aucun travail n'est requis. Si aucun autocollant de parachèvement n'est présent, passez à l'étape suivante.
2. Garez le véhicule sur une surface uniforme, serrez le frein de stationnement et arrêtez le moteur. Calez les roues.
3. Avec la vitre d'aération ouverte, insérez la pointe d'un tournevis à tête plate sous la sangle de verrouillage en métal de la rotule (voir la référence A à la **Figure 1**), puis retirez la rotule du montant du pivot (voir la référence B à la **Figure 1**).
4. Faites pivoter la vitre, afin qu'elle soit perpendiculaire au cadre. La vitre se dégagera alors de la charnière. Reportez-vous à la **Figure 2**



01/16/2020

f602723

A. Tournevis inséré sous la sangle de verrouillage en métal

B. Retirez la rotule du montant du pivot

Fig. 1, Retrait de la rotule du montant du pivot



01/16/2020

f602724

Fig. 2, Vitre dégagée de la charnière

**Août 2020
FL836A
NHTSA n° 19V-792
Transports Canada n° 19-552**

5. Insérez la nouvelle vitre en la tenant perpendiculairement au cadre de la vitre et en la faisant glisser dans la charnière.
6. Lorsque la vitre est complètement insérée, faites-la pivoter vers le bas, puis repoussez la rotule sur le pivot.
7. Répétez la procédure avec la vitre d'aération de l'autre côté du compartiment couchette.
8. Nettoyez un emplacement sur l'étiquette de base (formulaire WAR259), écrivez le numéro de rappel FL836 sur un autocollant de parachèvement rouge vierge (formulaire WAR260), puis collez-le sur l'étiquette de base, pour indiquer que la réparation a été effectuée.