

Agosto de 2020  
FL836A  
NHTSA #19V-792  
Transport Canada #19-552

## Tema: Ventanas de ventilación Western Star

**Modelos afectados: Vehículos específicos modelo 2016-2020  
Western Star, 4900 y 5700 fabricados del 2 de enero de 2015 al  
18 de octubre de 2019 y construidos con cabina litera.**

### Información general

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

Existen aproximadamente 4.924 vehículos involucrados en esta campaña.

Debido a fallas del adhesivo en ciertos vehículos, las ventanas de ventilación de la cabina litera, ubicadas en las paredes del lado del conductor y del pasajero, pueden separarse con el impacto que mantiene la ventana abierta. Una ventana de ventilación que se esté separando del vehículo mientras está en movimiento podría provocar que haya residuos en la carretera, lo que aumenta el riesgo de un peligro en la carretera, lo que podría provocar un accidente o lesiones personales.

Se reemplazarán las ventanas de ventilación. Las nuevas ventanas tendrán un cierre mecánico en lugar de adhesivo.

### Reparaciones adicionales

Los concesionarios deben completar todas las Solicitudes 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).

### Piezas de repuesto

Los repuestos están disponibles en este momento y pueden obtenerse solicitando el kit y los números de pieza que figuran a continuación en el Centro de distribución de piezas.

Si nuestros registros indican que su concesionaria ordenó algún vehículo involucrado en la campaña número FL836, 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 3** - Repuestos para FL836

Número de campaña	Número de kit	Descripción de la pieza	Número de pieza	Cant.
FL836A	N/C	WINDOW-OPENING,SIDE,RH	BOD HS70 02 01 1	1 pieza
		WINDOW-OPENING,SIDE,LH	BOD HS70 02 02 1	1 pieza
		BLANK COMPLETION STICKER	WAR260	1 pieza

Table 1

Agosto de 2020  
FL836A  
NHTSA #19V-792  
Transport Canada #19-552

## 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 4 - Asignación laboral

Número de campaña	Procedimiento	Tiempo permitido (horas)	Código SRT	Acción correctiva
FL836A	Cambie las ventanas de ventilación de la cabina litera	0,3	996-R086A	12-Campaña de retirada del mercado para 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.

## Reclamos 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 reclamo 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 de Campaña, introduzca el número de campaña y el código de estado adecuado (**FL836-A**).
- En el campo de Número de pieza principal defectuosa, ingrese **25-FL836-000**.
- En el campo de Piezas, ingrese los números correspondientes de equipo/piezas como se indica en la Tabla de asignación laboral.
- En el campo de Mano de Obra, ingrese el SRT correspondiente de la Tabla de Asignación Laboral. Se incluirá automáticamente el tiempo administrativo de 0,3 horas como SRT 939-6010A.
- El Código de componente del VMRS es **F99-999-005** 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 notificación al 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 del reclamo.
  - Adjunte la documentación en la solicitud de pre-aprobación.
  - Si se aprueba, presente el reclamo basado en la pre-aprobación.
  - Reembolse al cliente el importe correspondiente.

**Agosto de 2020  
FL836A  
NHTSA #19V-792  
Transport Canada #19-552**

**IMPORTANTE:** Se debe consultar OWL antes de realizar el llamado a reparación a fin de asegurar que el vehículo esté involucrado en la campaña y que esta no se haya realizado anteriormente. Además, compruebe la etiqueta adhesiva de terminación antes de comenzar a trabajar.

Si los concesionarios estadounidenses y canadienses tienen preguntas o necesitan más información, deben contactar al Departamento de Campañas de Garantía, por solicitud web en DTNACconnect.com / WSC. 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. Los arrendadores deben enviar una copia de la notificación de restitución al arrendatario dentro de los 10 días. Los fabricantes de etapas subsiguientes deben enviar esta notificación a sus distribuidores y comerciantes minoristas dentro de los cinco días laborales.

Agosto de 2020  
FL836A  
NHTSA #19V-792  
Transport Canada #19-552

## Copia de la notificación al propietario

### Tema: Ventanas de ventilación 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 este aviso de acuerdo con los requisitos de la Ley de seguridad de vehículos motorizados. Esto es para informarle que su vehículo puede contener un defecto que podría afectar la seguridad de una persona.

Daimler Trucks North America LLC (DTNA), a nombre de su división de camiones Western Star Sales, Inc., ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad para los vehículos modelo de años 2016-2020 Western Star, modelo 4900 y 5700 fabricados del viernes, 02 de enero de 2015 al viernes, 18 de octubre de 2019, y construidos con cabinas litera.

Debido a fallas del adhesivo en ciertos vehículos, las ventanas de ventilación de la cabina litera, ubicadas en las paredes del lado del conductor y del pasajero, pueden separarse con el impacto que mantiene la ventana abierta. Una ventana de ventilación que se esté separando del vehículo mientras está en movimiento podría provocar que haya residuos en la carretera, lo que aumenta el riesgo de un peligro en la carretera, lo que podría provocar un accidente o lesiones personales.

Se reemplazarán las ventanas de ventilación. Las nuevas ventanas tendrán un cierre mecánico en lugar de adhesivo.

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, busque en línea en [www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com](http://www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com) / Contact (desplácese hacia abajo de la página) / Locate a Dealer (desplácese hacia abajo de la página). El llamado a reparación durará aproximadamente treinta minutos y se realizará sin costo alguno para usted. También puede confirmar el involucramiento de sus vehículos en esta llamada a reparación en esta URL: <https://dtna-dlrinfo.prd.freightliner.com:48518/VinLookup/vin-module/getVinLookupPage>

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 comerciantes 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.

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](mailto:DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com) Para otras inquietudes, puede comunicarse con el Centro de Asistencia al Cliente al (800) 385-4357. **Notificación a los clientes de los EE. UU.:** 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 un problema de seguridad relacionado con esta llamada a reparación, puede comunicarse con Transport Canada - Motor Vehicle Safety al 80 rue Noel, Gatineau, Quebec J8Z 0A1 o al teléfono (800) 333-0510.

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

Agosto de 2020  
FL836A  
NHTSA #19V-792  
Transport Canada #19-552

## **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 con un cheque de un concesionario de Daimler Trucks North America LLC.

Hable sobre este asunto con su concesionario autorizado de Daimler Trucks North America LLC.

Agosto de 2020  
FL836A  
NHTSA #19V-792  
Transport Canada #19-552

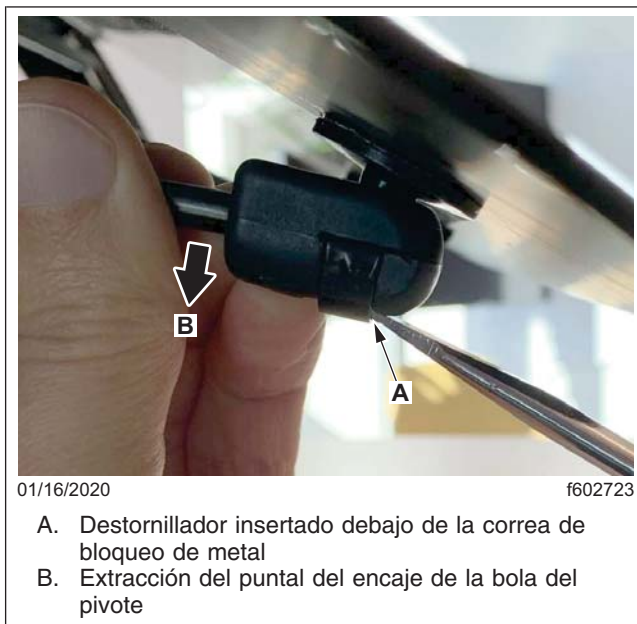
## Instrucciones de trabajo

### Tema: Ventanas de ventilación Western Star

**Modelos afectados: Vehículos específicos modelo 2016-2020 Western Star, 4900 y 5700 fabricados del 2 de enero de 2015 al 18 de octubre de 2019 y construidos con cabina litera.**

## Extracción e instalación de las ventanas de ventilación

1. Corrobore la etiqueta base (Formulario WAR259) para verificar que se haya fijado la etiqueta de terminación de la FL836 (Formulario WAR260) para indicar que se realizó el 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. Estacione el vehículo en una superficie nivelada, ponga los frenos de estacionamiento y apague el motor. Bloquee las ruedas.
3. Con la ventana de ventilación abierta, inserte la punta de un destornillador de cabeza plana debajo de la correa de bloqueo de metal del encaje de la bola (consulte la leyenda A en la [Figura 1](#)). a continuación, extraiga el puntal del encaje de la bola del pivote (consulte la leyenda B en la [Figura 1](#)).
4. Gire la ventana para que quede perpendicular al marco. La ventana se saldrá de la bisagra. Vea la [Figura 2](#)



**Fig. 1, Extracción del puntal del encaje de la bola**



**Fig. 2, Ventana fuera de la bisagra**

5. Inserte la nueva ventana sosteniéndola perpendicular al marco de la ventana y deslizándola en la bisagra.
6. Cuando la ventana esté completamente insertada, gírela hacia abajo y luego empuje el encaje de la bola sobre el pivote.
7. Repita el procedimiento para la ventana de ventilación del otro lado de la litera.
8. Limpie un espacio en la etiqueta base (Formulario WAR259), escriba el número del llamado a reparación FL836 en una etiqueta de terminación roja (Formulario WAR260), y adjúntela a la etiqueta de base para indicar que se realizó el trabajo.