

Mai 2019  
FL813A  
NHTSA n° 19V-234

## **Objet : Colliers de serrage de la direction assistée du châssis pour autobus scolaire FCCC**

**Modèles concernés : Châssis spécifiques d'autobus scolaires  
Freightliner Custom Chassis B2, châssis d'autobus (Thomas  
Built Buses Saf-T-Liner C2) fabriqués entre le 30 juillet 2018 et  
le 15 janvier 2019.**

### **Renseignements généraux**

Au nom de sa filiale à part entière Freightliner Custom Chassis Corporation, Daimler Trucks North America LLC (DTNA) a déterminé qu'une défectuosité liée à la sécurité des véhicules à moteur existe sur les véhicules indiqués ci-dessus.

Cette campagne couvre environ 48 véhicules.

Sur certains autobus scolaires, le collier de serrage de conduite de retour du boîtier de direction peut ne pas avoir été installé. Si la conduite de retour se sépare du boîtier de direction, cela peut provoquer une perte de servodirection et potentiellement désactiver l'autobus scolaire. Si l'autobus scolaire est occupé lorsqu'il est désactivé, les occupants pourraient devoir quitter le véhicule et monter dans un autre véhicule, ce qui les mettrait en danger.

Le collier de serrage de conduite de retour des autobus fera l'objet d'une inspection. Au besoin, un collier de serrage sera installé.

### **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 des véhicules ciblés par la campagne numéro FL813, 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.

Mai 2019  
FL813A  
NHTSA n° 19V-234

**Tableau 1** - Pièces de remplacement pour la campagne FL813

Numéro de campagne	Numéro de trousse	Description de la pièce	Numéro de pièce	Qté par véhicule
FL813A	S.O.	CLAMP-SPR STL, 5/8 HOSE	23-12691-000	1 chacune
		BLANK COMPLETION STICKER	WAR260	1 chacune

**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
FL813A	Inspecter le collier seulement, aucun travail requis.	0,1	996-F194A	06 - Inspection
	Inspecter et installer le collier.	0,2	996-F194B	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 pas 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 Campagne, saisissez le numéro de campagne et le code d'état pertinent (**FL813-A**).
- Dans le champ Numéro de la principale pièce défectueuse, saisissez **25-FL813-000**.
- Dans le champ Pièces, saisissez le(s) numéro(s) de trousse ou de pièce approprié(s), comme indiqué(s) dans le tableau des pièces de remplacement.
- Dans le champ 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 **014-008-001** 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.

Mai 2019  
FL813A  
NHTSA n° 19V-234

- Effectuez une vérification sommaire des documents du client pour voir si la réparation est admissible à 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.
- 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'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 [Web DTNACconnect.com/WSC](http://Web DTNACconnect.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 supplémentaires. 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 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 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.

Mai 2019  
FL813A  
NHTSA n° 19V-234

## Copie de l'avis aux propriétaires

### Objet : Colliers de serrage de la direction assistée du châssis pour autobus scolaire FCCC

**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 :** Cet avis vous a été envoyé conformément à la Loi sur la sécurité automobile du Canada.

Au nom de Freightliner Custom Chassis Corporation, sa filiale à 100 %, Daimler Trucks North America LLC (DTNA) a déterminé qu'une défectuosité liée à la sécurité des véhicules moteurs existe sur certains autobus scolaires B2 de Freightliner Custom Chassis Corporation (Thomas Built Buses Saf-T-Liner C2) construits entre le 30 juillet 2018 et le 15 janvier 2019.

Sur certains autobus scolaires, le collier de serrage de conduite de retour du boîtier de direction peut ne pas avoir été installé. Si la conduite de retour se sépare du boîtier de direction, cela peut provoquer une perte de servodirection et potentiellement désactiver l'autobus scolaire. Si l'autobus scolaire est occupé lorsqu'il est désactivé, les occupants pourraient devoir quitter le véhicule et monter dans un autre véhicule, ce qui les mettrait en danger.

Le collier de serrage de conduite de retour des autobus fera l'objet d'une inspection. Au besoin, un collier de serrage sera installé.

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, consultez le site [www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com](http://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 volontaire prend environ une demi-heure et sera effectué sans aucuns frais pour vous.

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.

**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, envoyer un courriel à [DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com](mailto:DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com), ou appeler 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 visiter 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, envoyer un courriel à [DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com](mailto:DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com), ou appeler 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

Mai 2019  
FL813A  
NHTSA n° 19V-234

## **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.

Mai 2019  
FL813A  
NHTSA n° 19V-234

## Instructions pour le travail à effectuer

### Objet : Colliers de serrage de la direction assistée du châssis pour autobus scolaire FCCC

**Modèles concernés : Châssis spécifiques d'autobus scolaires  
Freightliner Custom Chassis B2, châssis d'autobus (Thomas  
Built Buses Saf-T-Liner C2) fabriqués entre le 30 juillet 2018 et  
le 15 janvier 2019.**

## Inspection

1. Vérifiez l'étiquette de base (formulaire WAR259) pour voir si elle comporte un autocollant de parachèvement (formulaire WAR260) pour le rappel FL813 indiquant que ce travail a déjà été effectué. L'étiquette de base est généralement placée sur la partie avant de la caisse, en dessous du tableau de bord. Si un autocollant est présent, aucune intervention n'est requise. 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. Vérifiez la présence du collier de serrage sur la pièce de fixation de retour du boîtier de direction. Voir la flèche sur la **figure 1**.

Si le collier de serrage est présent, aucun travail supplémentaire n'est requis. Nettoyez un emplacement sur l'étiquette de base (formulaire WAR259). Écrivez le numéro de campagne FL813 sur un autocollant de parachèvement rouge vierge (Formulaire WAR260) pour indiquer que le travail a été terminé et apposez-le sur l'étiquette de base.

S'il n'y a pas de collier de serrage, suivez la procédure d'installation du collier de serrage.

## Installation du collier de serrage

1. À l'aide d'une paire de pinces, pincez les languettes du collier pour relâcher le collier de serrage supérieur au niveau du bouchon de réservoir, puis faites glisser le collier de serrage au bas du flexible. Placez le collier sur la connexion de la pièce de fixation de retour, puis relâchez-le.
2. Retirez le flexible du bouchon de réservoir et maintenez-le élevé pour éviter toute perte de liquide de servodirection.

REMARQUE : Le nouveau collier de serrage est à ressort.

3. Installez le nouveau collier de serrage sur le flexible.
4. Installez le flexible sur le bouchon de réservoir. Placez le collier au-dessus de la connexion et relâchez-le. Reportez-vous à la **figure 1**, éléments 1 et 2.

Mai 2019  
FL813A  
NHTSA n° 19V-234



03/26/2019

f200888

1. Bouchon de réservoir

2. Collier de serrage supérieur

**Fig. 1, Inspection du collier de serrage de la direction assistée inférieure**

5. Vérifiez le niveau du liquide de servodirection dans le réservoir et ajoutez-en au besoin.
6. Démarrez le moteur et vérifiez qu'il n'y a pas de fuites.
7. Nettoyez un emplacement sur l'étiquette de base (formulaire WAR259). Écrivez le numéro de campagne FL813 sur un autocollant de parachèvement rouge vierge (Formulaire WAR260) pour indiquer que le travail a été terminé et apposez-le sur l'étiquette de base.