

**IMPORTANT SAFETY RECALL**

THIS NOTICE APPLIES TO YOUR EQUIPMENT

Mr. Customer  
Transit Bus Agency  
260 Banker road  
Plattsburgh, NY, USA 12901

August 4<sup>th</sup>, 2023

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act.

Nova Bus (US) Inc. has decided that a defect which relates to motor vehicle safety exists in certain Nova Bus steering gear equipment manufactured from 06/01/2021 to 02/10/2022.

Nova Bus (US) Inc. have voluntarily submitted the Equipment Recall Report to NHTSA that generated the Safety Recall 22E050.

The equipment can be remedied starting from August 10<sup>th</sup>, 2022. The remedy should take approximately 3 hours to complete if installed on a vehicle. The service document CR5281E explaining the measures to be taken to remedy the affected vehicles will be published on its web site <https://us.novabus.com/customer-portal/>. The necessary replacement parts will be available via the Nova Bus Parts distribution network. Nova Bus (US) Inc. will assume the parts and labour costs of the replacement according to the warranty claim policies in effect.

Following the equipment recall 22E047 received from R.H. SHEPPARD CO. INC., certain affected steering gear may be assembled with fewer than the required number of recirculating balls which can lead to a fracture in the steering gear worm-shaft and loss of vehicle steering. A steering gear with fewer than the required number of recirculating balls may bind when loads are applied. In some cases, the balls may align on the same side of the gear's worm-shaft and concentrated loads may cause the gear's internal parts to fracture resulting in loss of vehicle steering. Loss of steering increases the likelihood of a crash. Preceding the internal fracture, the steering may be perceived as strained by the driver. No audible or visual warning is available.

You may be eligible to receive reimbursement for the cost of obtaining a pre-notification remedy of a problem associated with this Safety-Related Defect. Please submit copies of all documentation supporting your claim according to the requirements specified in the "General Plan for Reimbursement of Pre-notification Remedies" provided in this notification in Annex B.



After contacting your customer support manager, if you are still not able to have the Safety-Related Defect remedied without charge and within reasonable time, you may submit a complaint to the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave., SE., Washington, DC 20590; or call the toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153); or go to <http://www.safercar.gov> .

If you have any questions regarding this Safety-Related Defect notification, please contact your customer support manager.

Sincerely,

Daniel Theriault  
Director, Field Service

**ANNEX A****(Information on part ship and service document #)**

<b>CR #</b>	<b>Customer</b>	<b>P/N</b>	<b>PO #.</b>	<b>Shipping date</b>	<b>Material</b>	<b>Qty</b>
CR5281E	First Transit of Puerto Rico	N34355	4238859	09-02-2021	Gear, Power Steering - new w/core charge	1

## ANNEX B

### General Plan for Reimbursement of Pre-Notification Remedies

When a Nova Bus vehicle is affected by a Safety Recall and the owner/purchaser (claimant) has the Safety-Related Defect or Noncompliance remedied at their own expense prior to receiving the manufacturer notification, Nova Bus (US) Inc. will reimburse the owner/purchaser for the reasonable amount paid (i.e. the cost of parts, labor, disposal fees and taxes) that addressed the Safety-Related Defect Noncompliance as described in the notification. To qualify, repairs must have been completed no earlier than one year prior to the release of the Safety Recall (notification to NHTSA) and no later than 10 days after the last mailing of the owner notification letters.

All claims must be accompanied by accurate and complete documentation (the invoice/receipt must provide the VIN, date of repair, total amount paid and include a breakdown of the parts, labor, and other costs. Specific costs associated with this notification must be highlighted or circled on the invoice).

The following information is required for your claim to be processed. Please print legibly.

**Date:** \_\_\_\_\_ **Recall #:** \_\_\_\_\_ **17 digits VIN:** \_\_\_\_\_

**Owner's Name:** \_\_\_\_\_ **Own / Lease** (*circle one*)

**Address:** \_\_\_\_\_ **Date of Repair:** \_\_\_\_\_

**City, State, Zip:** \_\_\_\_\_ **Amount Requested:** \_\_\_\_\_

**Phone#:** \_\_\_\_\_ **Email:** \_\_\_\_\_

I CERTIFY THAT I PAID FOR REPAIRS THAT REMEDIED THE SAFETY-RELATED DEFECT OR NONCOMPLIANCE AS DESCRIBED IN THE OWNER NOTIFICATION LETTER PRIOR TO BEING NOTIFIED. I ALSO CERTIFY THAT I HAVE PROVIDED CLEAR DOCUMENTATION OF THESE REPAIRS AND THAT ALL INFORMATION PROVIDED IS COMPLETE AND ACCURATE TO THE BEST OF MY KNOWLEDGE.

#### Claimant

\_\_\_\_\_  
Authorized signature and date

#### Contact Information

Submit your claim together with copies of all supporting documentation to:

Nova Bus Warranty, TMAC  
850, chemin Olivier  
Saint-Nicolas (QC) G7A 2N1  
Canada  
Email: [adm.novabus.warranty@volvo.com](mailto:adm.novabus.warranty@volvo.com)

Allow 60 days for processing and decision. Nova Bus (US) Inc. is not responsible for claims submitted to the wrong address.

This process is not intended to handle incident, accident or property damage claims. Claims of that nature must be directed to our legal department at 1000 Industriel Boulevard, Saint-Eustache, QC, Canada J7R 5A5.

## CAMPAÑA DE RETIRO IMPORTANTE

ESTA NOTIFICACIÓN SE APLICA A SU EQUIPAMIENTO

Mr. Customer  
Transit Bus Agency  
260 Banker road  
Plattsburgh, NY, USA 12901

4 de Agosto, 2023

Esta notificación de defecto es enviada a ustedes de acuerdo a lo requerido por el "National Traffic and Motor Vehicle Safety Act"

Nova Bus ha decidido que un defecto relacionado con la seguridad de un vehículo motorizado está presente en ciertos modelos de cajas de dirección Nova Bus fabricados 06/01/2021 y 02/10/2022.

Nova Bus, de manera voluntaria, ha registrado un reporte de campaña de retiro a la NHTSA que ha generado la campaña de retiro 22E050.

El equipamiento puede ser reparado después del 10 de Agosto 2022. La reparación tomará aproximadamente 3 horas para ser completada si fue instalada en un vehículo. El documento de servicio CR5281E explicando las medidas a tomar para reparar los vehículos afectados será publicado en el portal web <https://us.novabus.com/customer-portal/>. Las piezas necesarias de reemplazo están disponibles vía la red de distribución de piezas de Nova Bus. Nova Bus (US) asumirá el costo de reparación de las piezas, incluyendo el trabajo de acuerdo a las políticas de reclamaciones vigentes.

De acuerdo con la notificación de defecto 22E047 recibida de R.H. SHEPPARD CO. INC., ciertas cajas de dirección pudieron ser ensambladas con menos de las esferas recirculatorias requeridas, hecho que pudiera ocasionar la ruptura del eje sinfín de la caja de dirección y por ende la dirección del vehículo. Una caja de dirección con menos esfera recirculatorias requeridas puede atascarse cuando una presión es aplicada. En algunos casos, las esferas pudieran alinearse en un mismo lado del tornillo eje sinfín y las cargas concentradas pudieran causar la ruptura de partes internas de la caja de dirección ocasionando la pérdida de dirección del vehículo. La pérdida de dirección incrementa la posibilidad de un accidente. Antes de la ruptura interna, el conductor pudiera percibir la caja de dirección como tensionada. No hay una advertencia visual o auditiva disponible

Usted podría ser admisible a un reembolso del costo de una reparación asociada a este defecto hecha antes de la pre-notificación. Someta copias de todos los documentos que apoyan su reclamación de acuerdo a las reglas especificadas en el "plan general de reembolso arreglos de pre-notificación", proporcionado en esta notificación en el Anexo B.



Si después de haber contactado su gerente de servicio al cliente, todavía no tiene el defecto de seguridad resuelto sin costo y en un tiempo razonable, usted puede someter una queja al administrador National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC o llamar gratuitamente a la línea de teléfono de seguridad de denuncias(hotline) 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153), o ir a <http://www.safercar.gov>.

Si usted tiene cualquier pregunta en relación con los requerimientos de esta campaña, sírvase contactar a su gerente de servicio al cliente.

Sinceramente,

Daniel Theriault  
Director, Field Service

**ANEXO A****(Información sobre la fecha de envió de las piezas y el número del documento de servicio)**

<b>CR #</b>	<b>Cliente</b>	<b>No de pieza</b>	<b># Orden de compra.</b>	<b>Fecha de envió</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Cant.</b>
CR5281E	First Transit of Puerto Rico	N34355	4238859	09-02-2021	Engranaje, Dirección asistida - nuevo con cargo de reciclaje	1

**ANEXO B****Plan general de reembolso de reparaciones pre notificadas**

Cuando un vehículo de Nova Bus es afectado por una campaña de llamados a revisión y que el propietario (reclamador) ha resuelto el problema a sus costos antes de recibir la notificación de la campaña de llamados a revisión, Nova Bus le reembolsara al reclamador por un monto razonable pagado por la reparación (el costo de las piezas, mano de obra, costo de disposición y las tazas) que corrigió el defecto establecido en la notificación de llamados a revisión. *Para que las reparaciones sean admisibles, las reparaciones fueron completadas no más de un año antes de haber editado el llamado a revisión(notificación al gobierno) y no más de diez días después del último envío postal del envío inicial de la carta de la notificación al cliente relacionada con la campaña de llamado a revisión.* La información siguiente es necesaria para que su reclamación pueda ser procesada. Por favor, escriba legible.

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **campana #:** \_\_\_\_\_ **NIV 17 números :**  
\_\_\_\_\_

**Nombre del propietario:** \_\_\_\_\_ **Propiedad/alquiler (circule uno)**

**dirección:** \_\_\_\_\_ **fecha de reparación:**  
\_\_\_\_\_

**ciudad, estado código postal:** \_\_\_\_\_ **monto reclamado:**  
\_\_\_\_\_

**# teléfono:** \_\_\_\_\_ **; correo electrónico:**  
\_\_\_\_\_

Todas las reclamaciones tienen que ir acompañadas de la documentación completa y precisa (la factura o recibo tiene que indicar el NIV, fecha de las reparaciones, monto total pagado e incluyendo el detalle de las piezas, mano de obra y otros costos. Costos de reparación asociados con la campaña de llamados a revisión tienen que ser subrayado o circulados en la factura o recibo).

Yo certifico que pague por la reparación que corrigieron el defecto de seguridad indicado en la carta de la campaña de llamados a revisión antes de ser notificado. También certifico que he proporcionado la documentación clara de las reparaciones y que toda la información proporcionada es completa y precisa en lo mejor de mi conocimiento.

**Reclamador**

**testificado por (requerido)**

\_\_\_\_\_  
Firma autorizada y fecha

\_\_\_\_\_  
Notario Firma y fecha

\_\_\_\_\_  
sello del notario

**Información sobre el contacto :**

Someta copias de todos los documentos que apoyan su reclamación a:

Nova Bus Warranty, TMAC  
850, chemin Olivier  
Saint-Nicolas (QC) G7A 2N1  
Canada  
Email: [adm.novabus.warranty@volvo.com](mailto:adm.novabus.warranty@volvo.com)





**Permita 60 días para procesar. Nova bus no es responsable por reclamos sometidas a una dirección errónea.**

Nova bus considerará todas las reclamaciones, sin embargo puede rechazar reclamaciones, en parte o en su totalidad, por las razones siguientes:

- Reclamaciones fraudulentas o de un vehículo que no hace parte de la campaña de llamada de revisión
- Documentación o documento no completado en su totalidad
- la reparación no corrige el defecto o no esta de acuerdo con lo que llevo a la campaña de llamadas, o la reparación no es del mismo tipo (reparar, remplazar) como la corrección de la campaña de llamada de revisión.

**Este proceso no tiene la intención de tratar reclamos de accidentes o daños a la propiedad. Reclamos de esa naturaleza tienen que ser dirigidos a nuestro departamento de legal a 35 Gagnon blvd, Sainte-Claire (QC), Canada, G0R 2V0**