

Identification Guideline SHEPPARD

Sheppard™ Steering Gears

RHS0007

Initial Release Date: 7/1/22

Revision Date: 3/15/24

Identifying Sheppard™ Steering Gears Covered in Field Actions

A potentially defective steering gear can be identified by a serial number and a part number engraved into the steering gear housing. Perform the following procedure to identify the steering gear serial number and part number.

1. Park the vehicle on a flat surface.
2. Set the transmission to park or neutral and set the parking brake.
3. Ensure the vehicle ignition is turned off.
4. Install the wheel chocks.
5. Unlatch and open the hood to access the steering gear.
6. Locate the steering gear serial number and part number. It may be necessary to rotate the pitman arm to view the serial number on the steering gear.

NOTE: If the serial number or part number cannot be easily read due to paint application, gently scrape the number(s) with a flathead screwdriver, wire brush, or emery cloth, or apply acetone. Too much intervention may cause the numbers and letters to be illegible.

There are three common styles of engraving locations to be aware of when locating the serial number and part number. **NOTE:** If you need assistance with locating or deciphering the steering gear serial number and/or part number, *email steering22@rh-sheppard.com*. Sending a photograph of the steering gear serial number and part number may be helpful.

Style 1: This style will have the serial number and part number engraved on one line with a space between the part number and serial number. The entire engraving should be centered on the machined surface. *See Figure 1.*

Style 2: This style will also have the serial number and part number engraved on one line with a space between the part number and serial number. The only difference is the amount of machined surface given for the engraving. The numbers should be engraved on more of a curve due to the lack of space provided. *See Figure 2.*

Style 3: The serial number and part number should be displayed on one line with a space between the part number and serial number. This style will also have a customer number printed on the housing opposite of the part number and serial number. *See Figure 3.*

7. Record the Vehicle Identification Number (VIN), steering gear serial number, and steering gear part number.
8. Use the URL provided by your vehicle manufacturer to access the Sheppard Steering Gear Classification Tool. This URL is expected to be available after August 1, 2022.
 - **Vehicles with a “NOT suspect” steering gear serial number** can be returned to service with no further remedy action required. Sheppard will cover the labor involved in the serial number inspection.
 - **Vehicles with a steering gear serial number identified as “Suspect”** will require removal and replacement. Sheppard will provide a 1:1 replacement gear (that does not contain the defect) manufactured outside the stated dates. Follow the OEM instructions on recording the VIN, serial number, and part number in order to process a claim.
 - **A “Not Found” serial number** indicates circumstances such as a possible character input error by the individual conducting the inspection or some other unique situation. Receipt of a Not Found classification will require you to contact the Sheppard Steering Gear Recall Product Action Center noted at the close of this guideline.
9. Keep a record of all inspected steering gears and their status outcomes. These will be used for the National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA) reporting and the claims process.

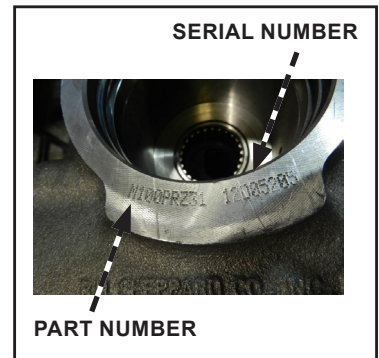


Figure 1 – Style 1

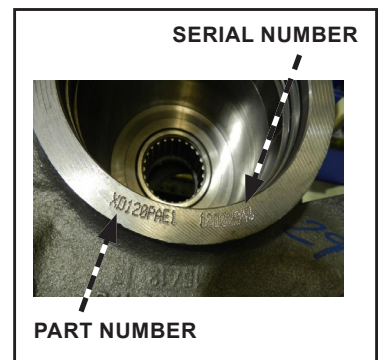


Figure 2 – Style 2

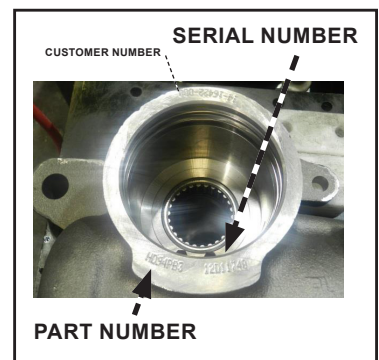


Figure 3 – Style 3

(continued)

Interpreting the Serial Number and Part Number:

A serial number and part number are engraved into the steering gear housing. See *Figure 4* for further information on interpreting the serial number and part number.

SERIAL NUMBER EXAMPLE:

21E07957-C

21 represents the year the steering gear was built.

E indicates the month the steering gear was built (A = January, B = February, C = March, D = April, E = May, etc.).

-C indicates the steering gear has a snap ring style sector cover with a retainer clip.

07957 is the sequential serial number for gears built that month.

PART NUMBER EXAMPLE:

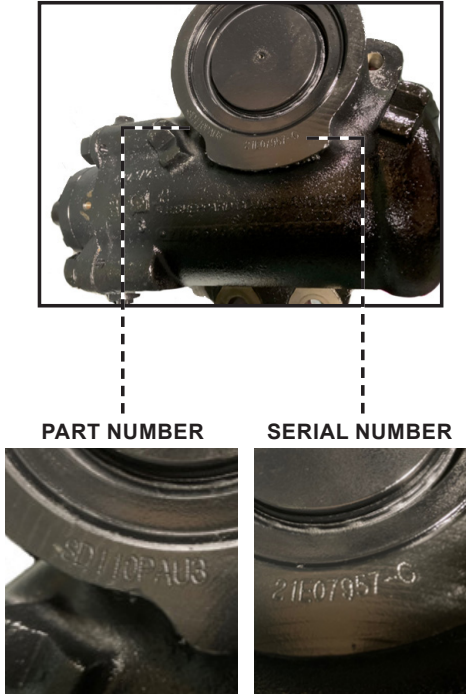
SD110PAU3

SD stands for "severe duty." The first characters of the part number represent the steering gear family.

110 indicates the diameter of the piston in mm.

3 indicates the steering gear has automatic relief plungers. Other designators are "1" for manual relief plungers and "2" for special applications. An additional number after "3" indicates there is a pitman arm installed on the steering gear.

PAU: The first letter in this sequence will either be "P" to indicate "Power" or "S" to indicate "Slave." "AU" represents the specific model of the M110 steering gear.



PART NUMBER **SERIAL NUMBER**

Figure 4 – Serial Number and Part Number Interpretation

See *Figure 5* for representations of each number (year) and letter (month) for steering gear serial numbers.

ENGRAVED NUMBERS		ENGRAVED LETTERS	
0	5	A - JANUARY	F - JUNE
1	6	B - FEBRUARY	G - JULY
2	7	C - MARCH	H - AUGUST
3	8	D - APRIL	I - SEPTEMBER
4	9	E - MAY	J - OCTOBER
			K - NOVEMBER
			L - DECEMBER
			P - POWER GEAR
			R - REMAN. GEAR
			S - SLAVE GEAR

Figure 5 – Engraved Numbers and Letters

What You Need To Do:

An OEM recall notice will be issued for all vehicles with affected steering gears. If a steering gear serial number or part number are not deemed as a suspect number, no further action is required and the vehicle can remain in service. If a steering gear serial number or part number is deemed as a suspect number, the steering gear will need to be replaced. Further action will be advised.

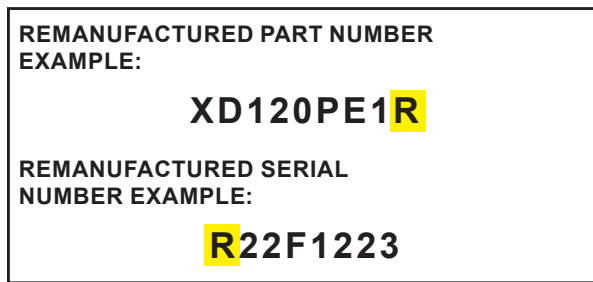


Figure 6 – Remanufactured Steering Gear Part and Serial Number Example

Replacing a Defective Steering Gear:

Refer to the vehicle OEM service manual for steering gear replacement instructions. If necessary, refer to *Sheppard Steering Gear Installation, RHS0006*, on rhsheppard.com for instructions on replacing the steering gear.

Submitting a Recall Claim:

This process must be followed to ensure that the claim is reimbursed in full.

- All recall claims are to be filed with the vehicle OEM.
- Claims will be filed using the standard part costs and labor rates provided by the OEM.
- Claims for “Inspection Only” will be paid at the Standard Repair Time (SRT) of 0.3 hours at the shop labor rate.
- The Vehicle Identification Number (VIN) and steering gear serial number are required for all claims (both inspection-only and replacement claims).
- All steering gears that fall within the suspect serial number population and are replaced must be returned directly to R.H. Sheppard.
 - » No pre-authorization or RGA/RMA is required.
 - » Contact PNG Logistics at 877-764-9441 for shipping instructions.
 - » Ship the replaced/defective steering gear to:
Sheppard Recall
Attn: (Use the steering gear Serial Number)
300 N. Forney Ave.
Hanover, PA 17331
- All claim reimbursements will be paid by Sheppard to the OEM.
- Steering gears returned for the recall with serial numbers that do not fall within the suspect serial number population may result in a denied recall claim.

Technical Support:

For support, first refer to the OEM instructions. You may contact Sheppard via email at steering22@rh-sheppard.com, or telephone the Sheppard Steering Gear Recall Action Line, toll-free, at 1-877-409-9869. Representatives are available to assist you Monday – Friday, 8:00 a.m. – 5:00 p.m. ET. If representatives are unavailable, you will be prompted to leave a voice message.

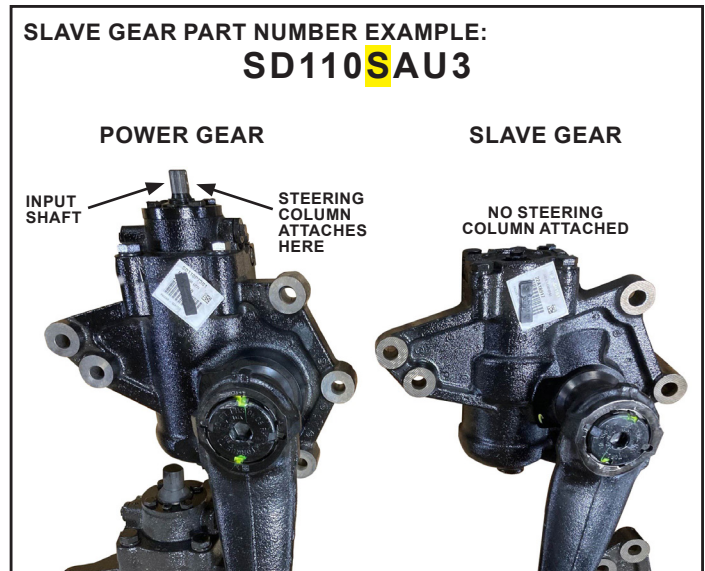


Figure 7 – Slave Gear Part Number and Image Example



Directives d'identification



Engrenages de direction Sheppard™

RHS0007F

Date de sortie initiale : 7/1/22 Date de révision : 3/15/24

Identification des engrenages de direction Sheppard™ concernés par cette Action de terrain

Un engrenage de direction potentiellement défectueux peut être identifié par un numéro de série et un numéro de pièce gravés dans le boîtier de l'engrenage de direction. Suivez la procédure suivante pour identifier le numéro de série et le numéro de pièce de l'engrenage de direction.

1. Stationnez le véhicule sur une surface plane.
2. Mettez la transmission sur stationnement ou au point mort et serrez le frein de stationnement.
3. Assurez-vous que le contact du véhicule est coupé.
4. Installez les cales de roue.
5. Déverrouillez et ouvrez le capot pour accéder à l'engrenage de direction.
6. Localisez le numéro de série et le numéro de pièce de l'engrenage de direction. Il peut être nécessaire de faire tourner le bras de direction pour voir le numéro de série sur l'engrenage de direction.

REMARQUE : Si le numéro de série ou le numéro de pièce ne peut pas être lu facilement en raison d'une application de peinture, grattez délicatement le(s) numéro(s) avec un tournevis à tête plate, une brosse métallique ou une toile émeri, ou appliquez de l'acétone. Si vous grattez trop fort, les chiffres et les lettres peuvent devenir illisibles.

Il y a trois styles habituels d'emplacements de gravure à prendre en compte lors de la localisation du numéro de série et du numéro de pièce. **REMARQUE :** Si vous avez besoin d'aide pour localiser ou déchiffrer le numéro de série et/ou le numéro de pièce de l'engrenage de direction, envoyez un email à steering22@rh-sheppard.com. L'envoi d'une photo du numéro de série et du numéro de pièce de l'engrenage de direction peut être utile.

Style 1 : Ce style aura le numéro de série et le numéro de pièce gravés sur une ligne avec un espace entre le numéro de pièce et le numéro de série. L'ensemble de la gravure doit être centré sur la surface usinée. Voir Figure 1.

Style 2 : Ce style aura également le numéro de série et le numéro de pièce gravés sur une ligne avec un espace entre le numéro de pièce et le numéro de série. La seule différence est la taille de la surface usinée accordée à la gravure. Les chiffres doivent être gravés plutôt en courbe en raison du manque d'espace. Voir Figure 2.

Style 3 : Le numéro de série et le numéro de la pièce doivent être affichés sur une ligne avec un espace entre le numéro de la pièce et le numéro de série. Ce style aura également un numéro client imprimé sur le boîtier opposé au numéro de pièce et au numéro de série. Voir Figure 3.

7. Notez le numéro d'identification du véhicule (NIV), le numéro de série de l'engrenage de direction et le numéro de pièce de l'engrenage de direction.
8. Utilisez l'URL fourni par le constructeur de votre véhicule pour accéder à l'outil de classification de l'engrenage de direction Sheppard. Cette adresse URL devrait être disponible à partir du 1er août 2022.
 - **Les véhicules avec un « Non suspect » numéro de série d'engrenage de direction** peuvent être remis en service sans intervention préalable requise. Sheppard prendra en charge les coûts de main-d'œuvre impliqués dans la vérification du numéro de série.
 - **Les véhicules dont le numéro de série de l'engrenage de direction a été identifié comme « Suspect »** nécessitent une dépose et un remplacement. Sheppard fournira un engrenage de remplacement 1:1 (qui ne présente pas le défaut), fabriqué en dehors des dates indiquées. Suivez les instructions du constructeur d'origine pour enregistrer le NIV, le numéro de série et le numéro de pièce afin de présenter une réclamation.
 - **Un numéro de série « Non trouvé »** indique des circonstances telles une possible erreur de saisie de caractère par la personne effectuant la vérification ou une autre situation particulière. Un bon de classification Non trouvée nécessite que vous contactiez le Centre d'action de rappel de produit des engrenages de direction Sheppard noté à la fin de cette lettre.
9. Conservez un enregistrement de tous les engrenages de direction vérifiés et de leurs résultats d'état. Ceux-ci seront utilisés pour le signalement à la National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA) et le processus de réclamation.



Figure 1 – Style 1



Figure 2 – Style 2



Figure 3 – Style 3

(suite)

Interprétation du numéro de série et du numéro de pièce :

Un numéro de série et un numéro de pièce sont gravés dans le boîtier de l'engrenage de direction. Voir la Figure 4 pour plus d'informations sur l'interprétation du numéro de série et du numéro de pièce.

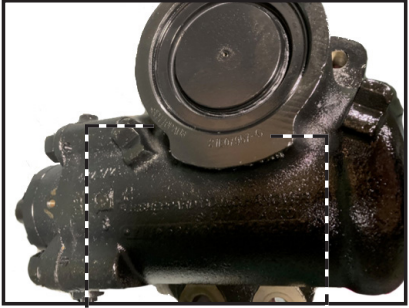

<p>EXEMPLE DE NUMÉRO DE SÉRIE :</p> <p style="text-align: center;">21E07957-C</p> <p>21 représente l'année de fabrication de l'engrenage de direction.</p> <p>E représente le mois de fabrication de l'engrenage de direction (A = janvier, B = février, C = mars, D = avril, E = mai, etc.).</p>		<p>-C indique que l'engrenage de direction est équipé d'un cache de secteur de style circlip avec un clip de fixation.</p> <p>07957 est le numéro de série séquentiel des engrenages fabriqués ce mois.</p>		
<p>EXEMPLE DE NUMÉRO DE PIÈCE :</p> <p style="text-align: center;">SD110PAU3</p> <p>SD signifie « usage intensif ». Les premiers chiffres du numéro de pièce représentent la famille des engrenages de direction.</p> <p>110 indique le diamètre du piston en mm.</p>		<p>3 indique que l'engrenage de direction est équipé de pistons à détente automatique. Les autres marqueurs sont « 1 » pour les pistons à détente manuelle et « 2 » pour les applications spéciales. Un nombre supplémentaire après « 3 » indique qu'un bras de direction est installé sur l'engrenage de direction.</p> <p>PAU : La première lettre de cette séquence sera soit « P » pour indiquer « assisté » (Power) ou « S » pour indiquer « esclave » (Slave). « AU » représente le modèle spécifique d'engrenage de direction M110.</p>		<p>NUMÉRO DE PIÈCE</p> 

Figure 4 – Interprétation du numéro de série et du numéro de pièce

Voir la Figure 5 pour les représentations de chaque numéro (année) et de chaque lettre (mois) pour les numéros de série d'engrenage de direction.

NUMÉROS GRAVÉS	LETTRES GRAVÉES		
0	A - JANVIER	I - SEPTEMBRE	
1	B - FÉVRIER	J - OCTOBRE	
2	C - MARS	K - NOVEMBRE	
3	D - AVRIL	L - DÉCEMBRE	
4	E - MAI	P - ENGRENAGE ASSISTÉ	
5	F - JUIN	R - RECOND. ENGRENAGE	
6	G - JUILLET	S - ENGRENAGE ESCLAVE	
7	H - AOÛT		
8			
9			

Figure 5 – Numéros et lettres gravés

Mesures à prendre :

Un avis de rappel par le constructeur d'origine sera émis pour tous les véhicules dont les engrenages de direction sont affectés. Si le numéro de série ou le numéro de pièce d'un engrenage de direction n'est pas considéré comme un numéro suspect, aucune autre action n'est requise et le véhicule peut rester en service. Si le numéro de série ou le numéro de pièce d'un engrenage de direction est considéré comme numéro de suspect, l'engrenage de direction devra être remplacé. Les mesures suivantes seront conseillées.

(suite)

EXEMPLE DE NUMÉRO DE PIÈCE
RECONDITIONNÉ :

XD120PE1R

EXEMPLE DE NUMÉRO DE SÉRIE
RECONDITIONNÉ :

R22F1223

Figure 6 – Exemple de numéro de série et de pièce d'un engrenage de direction reconditionné

Remplacement d'un engrenage de direction défectueux :

Se reporter au manuel d'entretien du constructeur d'origine du véhicule pour les instructions de remplacement de l'engrenage de direction. Si nécessaire, consultez *Installation de l'engrenage de direction Sheppard, RHS0006*, sur rhsheppard.com pour les instructions de remplacement de l'engrenage de direction.

Présentation d'une réclamation de rappel :

Ce processus doit être suivi pour garantir un remboursement complet de la réclamation.

- Toutes les réclamations de rappel doivent être déposées auprès du constructeur du véhicule.
- Les réclamations seront déposées sur la base du coût de pièces standard et des tarifs de main-d'œuvre fournis par le constructeur.
- Les réclamations pour « Vérification seulement » seront payées selon le temps de réparation standard (SRT) de 0,3 heure au tarif de main-d'œuvre de l'atelier.
- Le numéro d'identification du véhicule (NIV) et le numéro de série de l'engrenage de direction sont nécessaires pour toutes les réclamations (pour une vérification seule et pour les demandes de remplacement).
- Tous les engrenages de direction entrant dans le groupe des numéros de série suspects et qui sont remplacés doivent être ramenés directement à R.H. Sheppard.
 - » Aucune autorisation préalable ou autorisation de retour de marchandise (RGA/RMA) n'est requise.
 - » Contactez PNG Logistics au 877-764-9441 pour les instructions d'expédition.
 - » Expédiez l'engrenage de direction remplacé/défectueux à :
Rappel Sheppard
Attn : (Utilisez le numéro de série de l'engrenage de direction)
300 N. Forney Ave.
Hanover, Pennsylvanie 17331
- Tous les remboursements relatifs aux réclamations seront payés par Sheppard au constructeur.
- Les engrenages de direction renvoyés pour le rappel avec des numéros de série qui n'entrent pas dans le groupe des numéros de série suspects peuvent être sujets au refus d'une réclamation de rappel.

Assistance technique :

Pour obtenir de l'aide, reportez-vous d'abord aux instructions du constructeur. Vous pouvez contacter Sheppard par email à steering22@rh-sheppard.com, ou appeler la ligne d'action de rappel d'engrenage de direction Sheppard, gratuitement, au 1-877-409-9869. Des représentants sont disponibles pour vous aider du lundi au vendredi de 8:00 à 17:00, heure de l'Est. Si des représentants ne sont pas disponibles, vous serez invité à laisser un message vocal.

EXEMPLE DE NUMÉRO DE PIÈCE D'ENGRENAGE ESCLAVE :
SD110SAU3

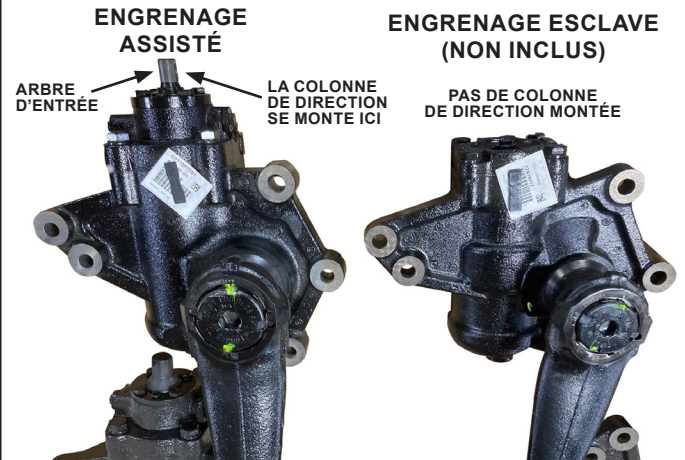


Figure 7 – Exemple de numéro de pièce et d'illustration d'engrenage esclave



Guía de identificación

Engranajes de dirección Sheppard™



RHS0007S

Fecha de publicación inicial: 1.º de julio de 2022 Fecha de revisión: 15 de marzo de 2024

Identificación de engranajes de dirección Sheppard™ cubiertos en esta acción de campo

Un engranaje de dirección potencialmente defectuoso se puede identificar mediante un número de serie y un número de pieza grabados en su cubierta protectora. Realice el procedimiento a continuación para identificar el número de serie y el número de pieza del engranaje de dirección.

1. Estacione el vehículo en una superficie plana.
2. Ponga la caja de cambios en parqueo o neutral, y ponga el freno de mano.
3. Asegúrese de que el arranque del vehículo esté apagado.
4. Instale las cuñas para las llantas.
5. Desenganche y abra el capó para acceder a los engranajes de la caja de dirección.
6. Ubique el número de serie y el número de pieza del engranaje de dirección. Puede ser necesario girar el brazo pitman para ver el número de serie en los engranajes de dirección.

NOTA: Si el número de serie o el número de pieza no se puede leer con facilidad debido a la aplicación de pintura, raspe suavemente los números con un destornillador de cabeza plana, un cepillo de alambre o un paño de esmeril, o aplique acetona. Demasiada intervención puede hacer que los números y las letras sean ilegibles.

Hay tres estilos comunes de ubicaciones del grabado a tener en cuenta al ubicar el número de serie y el número de pieza. **NOTA:** Si necesita ayuda para ubicar o descifrar el número de serie o el número de pieza del engranaje de dirección, envíe un correo electrónico a steering22@rh-sheppard.com. Puede ser útil enviar una fotografía del número de serie y el número de pieza del engranaje de dirección.

Estilo 1: este estilo tendrá el número de serie y el número de pieza grabados en una línea con un espacio entre el número de pieza y el número de serie. Todo el grabado debe estar centrado en la superficie maquinada. Véase figura 1.

Estilo 2: este estilo también tendrá el número de serie y el número de pieza grabados en una línea con un espacio entre el número de pieza y el número de serie. La única diferencia es la cantidad de superficie maquinada dada para el grabado. Los números deben grabarse en una forma más curva debido a la falta de espacio proporcionado. Véase figura 2.

Estilo 3: el número de serie y el número de pieza deben mostrarse en una línea con un espacio entre el número de pieza y el número de serie. Este estilo también tendrá un número de cliente impreso en la carcasa frente al número de pieza y el número de serie. Véase figura 3.

7. Registre el número de identificación del vehículo (Vehicle Identification Number, VIN), el número de serie y el de la pieza del engranaje de dirección.
8. Utilice la URL proporcionada por el fabricante de su vehículo para acceder a la herramienta de clasificación de engranajes de dirección de Sheppard. Se espera que esta URL esté disponible después del 1.º de agosto de 2022.
 - **Los vehículos con un número de serie del engranaje de dirección "no sospechoso"** se pueden volver a poner en servicio sin que se requieran más acciones correctivas. Sheppard cubrirá la mano de obra involucrada en la inspección del número de serie.
 - **Los vehículos con un número de serie del engranaje de dirección identificado como "sospechoso"** deberán retirarse y reemplazarse. Sheppard proporcionará un equipo de reemplazo 1:1 (que no contenga el defecto) fabricado fuera de las fechas establecidas. Siga las instrucciones del fabricante original del equipo (Original Equipment Manufacturer, OEM) para registrar el VIN, el número de serie y el número de pieza para procesar un reclamo.
 - **Un número de serie "No encontrado"** indica circunstancias tales como un posible error de entrada de caracteres por parte de la persona que realiza la inspección o alguna otra situación única. Recibir una clasificación de "No encontrado" requerirá que se comunique con el Centro de Acción de Retiro de Engranajes de Dirección de Sheppard que se indica al final de esta carta.
9. Mantenga un registro de todos los engranajes de dirección inspeccionados y los resultados acerca de su estado. Estos se utilizarán para los informes de la Administración Nacional de Seguridad Vial (National Highway Traffic Safety Administration, NHTSA) y el proceso de reclamos.



figura 1: Estilo 1



figura 2: Estilo 2



figura 3: Estilo 3

(continúa)

Interpretación del número de serie y el número de pieza:

Un número de serie y un número de pieza están grabados en la carcasa del engranaje de dirección. Véase figura 4 para obtener más información sobre cómo interpretar el número de serie y el número de pieza.

EJEMPLO DE NÚMERO DE SERIE:


21E07957-C

21 representa el año en que se construyó el engranaje de dirección.

E indica el mes en que se construyó el mecanismo de dirección (A = enero, B = febrero, C = marzo, D = abril, E = mayo, etc.).

-C indica que el engranaje de dirección tiene una cubierta de sector estilo anillo elástico con un clip de retención.

07957 es el número de serie secuencial de los engranajes fabricados ese mes.



EJEMPLO DEL NÚMERO DE PIEZA:

SD110PAU3

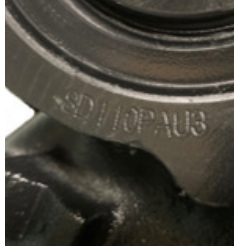
SD significa "servicio pesado". Los primeros caracteres del número de pieza representan la familia de engranajes de dirección.

110 indica el diámetro del pistón en mm.

3 indica que el engranaje de dirección tiene pistones de alivio automático. Otros indicadores son "1" para pistones de alivio manual y "2" para aplicaciones especiales. Un número adicional después de "3" indica que hay un brazo pitman instalado en el engranaje de dirección.

PAU: la primera letra de esta secuencia será "P" para indicar "Power" (potencia) o "S" para indicar "Slave" (secundario). "AU" representa el modelo específico del engranaje de dirección M110.

NÚMERO DE LA PIEZA



NÚMERO DE SERIE




figura 4: Interpretación del número de serie y el número de pieza

Véase figura 5 para observar las representaciones de cada número (año) y letra (mes) para los números de serie del engranaje de dirección.

NÚMEROS GRABADOS	LETRAS GRABADAS	
0	A - ENERO	I - SEPTIEMBRE
1	B - FEBRERO	J - OCTUBRE
2	C - MARZO	K - NOVIEMBRE
3	D - ABRIL	L - DICIEMBRE
4	E - MAYO	P - ENGRANAJE DE POTENCIA
5	F - JUNIO	R - ENGRANAJE REMANUFACTURADO
6	G - JULIO	S - ENGRANAJE SECUNDARIO
7	H - AGOSTO	
8		
9		

figura 5: Números y letras grabados

Qué debe hacer:

Se emitirá un aviso de retiro del OEM para todos los vehículos con engranajes de dirección afectados. Si el número de serie o el número de pieza del engranaje de dirección no se considera sospechoso, no se requiere ninguna otra acción y el vehículo puede permanecer en servicio. Si un número de serie o número de pieza del engranaje de dirección se considera un número sospechoso, será necesario reemplazar el engranaje de dirección. Se recomendarán más acciones.

(continúa)

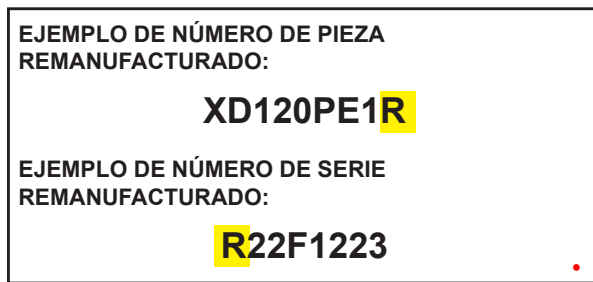


figura 6: Ejemplo de número de serie y pieza del engranaje de dirección remanufacturado

Reemplazo de un engranaje de dirección defectuoso:

Consulte el manual de servicio del OEM del vehículo para obtener instrucciones sobre cómo reemplazar el engranaje de dirección. De ser necesario, consulte la instalación del engranaje de dirección de Sheppard, RHS0006, en rhsheppard.com para obtener instrucciones sobre cómo reemplazar el engranaje de dirección.

Presentación de una reclamación de retiro del mercado:

Este proceso debe seguirse para garantizar que la reclamación se reembolse en su totalidad.

- Todas las reclamaciones de retiro del mercado deben presentarse ante el OEM del vehículo.
- Las reclamaciones se presentarán utilizando los costos estándar de las piezas y las tarifas de mano de obra proporcionadas por el OEM.
- Las reclamaciones por "inspección únicamente" se pagarán en el tiempo de reparación estándar (Standard Repair Time, SRT) de 0.3 horas a la tarifa de mano de obra del taller.
- El número de identificación del vehículo (VIN) y el número de serie del engranaje de dirección son necesarios para todas las reclamaciones (tanto de inspección solamente como de reemplazo).
- Todos los engranajes de dirección que se encuentren dentro de la población de números de serie sospechosos y se reemplacen deben devolverse directamente a R. H. Sheppard.
 - » No se requiere autorización previa ni autorización de devolución de productos (Return Goods Authorization, RGA)/autorización de devolución de mercancía (Return Merchandise Authorization, RMA).
 - » Comuníquese con PNG Logistics al 877-764-9441 para obtener instrucciones de envío.
 - » Envíe el engranaje de dirección reemplazado/defectuoso a:
Sheppard Recall
A la atención de: (utilice el número de serie del engranaje de dirección)
300 N. Forney Ave.
Hanover, PA 17331
- Sheppard le pagará todos los reembolsos de las reclamaciones al OEM.
- Los engranajes de dirección devueltos para el retiro del mercado con números de serie que no se encuentran dentro de la población de números de serie sospechosos pueden generar una reclamación de retiro del mercado denegada.

Soporte técnico:

Para recibir soporte, consulte primero las instrucciones del OEM. Puede comunicarse con Sheppard por correo electrónico a steering22@rh-sheppard.com, o llamar por teléfono a la Línea de Acción de Retiro de Engranajes de Dirección de Sheppard, sin costo, al 1-877-409-9869. Los representantes están disponibles para ayudarlo de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. ET. Si los representantes no están disponibles, se le pedirá que deje un mensaje de voz.

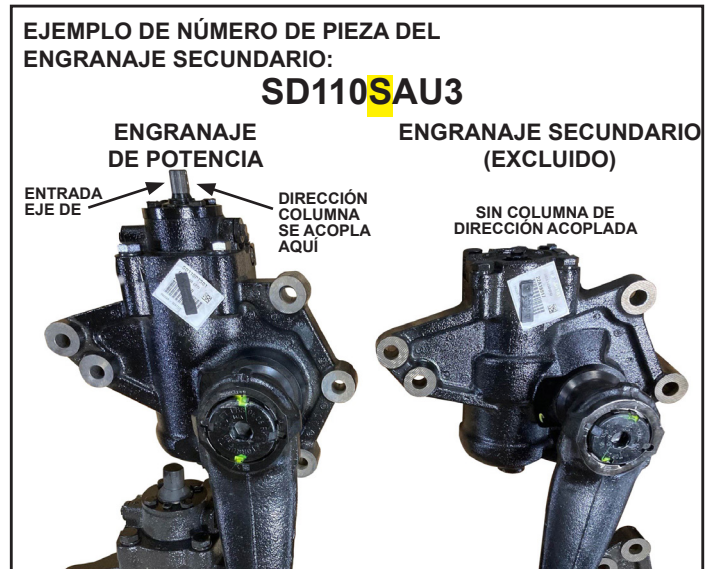


figura 7: Número de pieza del engranaje secundario e imagen de ejemplo

