

## Proces de rechemare din SUA și Europa – versiunea 5 iunie 2024

### Întrebări frecvente și răspunsuri

#### • Care este motivul rechemării?

Am observat o anomalie într-un anumit lot de anvelope legate de un compus contaminat care ar putea duce la o separare a benzii și, prin urmare, prezintă un risc potențial la adresa siguranței. Deoarece compania Apollo Tyres acordă o mare importanță siguranței produsului, am inițiat această rechemare din motive de precauție.

#### • Cum am aflat despre această problemă?

Am primit reclamații cu privire la 11 anvelope de pe piață în ceea ce privește lotul de anvelope fabricate în săptămâna 09-2024 (3-9 martie 2024).

#### • Care este problema anvelopelor afectate?

Există posibilitatea deformării anvelopelor în contururi și dimensiuni din cauza compusului contaminat utilizat în lotul afectat.

#### • Câte anvelope sunt afectate? Câte unități SKU?

În total, au fost produse 4.300 de anvelope cu lotul cu compusul afectat, răspândite pe 28 unități SKU (linii de produse) și două mărci (Vredestein și Apollo).

#### • Anvelopele afectate sunt produse în mai multe locații de producție?

Nu, toate anvelopele afectate provin dintr-o singură locație de producție (Ungaria).

#### • Care sunt produsele implicate?

| TREAD PATTERN       | ARTICLE DESCRIPTION                  | EAN/UPC       | EPREL   |
|---------------------|--------------------------------------|---------------|---------|
| ALNAC 4G ALL SEASON | 205/55 R 16 91 H ALNAC 4G ALL SEASON | 8714692293818 | 635228  |
| QUATRAC             | 185/65 R 15 88 H QUATRAC             | 8714692358159 | 615596  |
|                     | 185/65 R 15 88 T QUATRAC             | 8714692358142 | 615594  |
|                     | 195/55 R 16 87 H QUATRAC             | 8714692358210 | 615580  |
|                     | 195/60 R 15 88 H QUATRAC             | 8714692358227 | 615576  |
|                     | 195/65 R 15 91 H QUATRAC             | 8714692358104 | 615667  |
|                     | 195/65 R 15 91 T QUATRAC             | 8714692358111 | 625425  |
|                     | 205/45 R 16 83 H QUATRAC             | 8714692504082 | 615657  |
|                     | 205/55 R 16 91 H QUATRAC             | 8714692358074 | 615699  |
|                     | 205/55 R 16 91 V QUATRAC             | 8714692358081 | 615697  |
|                     | 205/55 R 16 94 V XL QUATRAC          | 8714692358098 | 615695  |
|                     | 205/60 R 16 96 H XL QUATRAC          | 8714692358265 | 615677  |
|                     | 205/60 R 16 96 V XL QUATRAC          | 8714692358272 | 615675  |
|                     | 215/60 R 16 99 V XL QUATRAC          | 8714692358364 | 698794  |
|                     | 215/65 R 16 102 V XL QUATRAC         | 8714692358302 | 698779  |
| QUATRAC PRO EV      | 235/50 R 19 103W XL QUATRAC PRO EV   | 8714692809699 | 1518826 |
| QUATRAC PRO+        | 215/45 R 17 91Y XL QUATRAC PRO+      | 8714692810879 | 1768710 |
|                     | 215/50 R 18 92W QUATRAC PRO+         | 8714692810725 | 1598780 |
|                     | 235/45 R 20 100W XL QUATRAC PRO+     | 8714692810299 | 1765845 |
| ULTRAC              | 185/60 R15 88H XL ULTRAC             | 8714692505270 | 615900  |
|                     | 195/55 R16 87V ULTRAC                | 8714692505072 | 615527  |
|                     | 205/55 R16 91H ULTRAC                | 8714692505140 | 615206  |
|                     | 205/55 R16 91V ULTRAC                | 8714692505133 | 615205  |
|                     | 215/55 R17 98Y XL ULTRAC             | 8714692504938 | 763791  |
|                     | 225/50 R17 98Y XL ULTRAC             | 8714692504983 | 1138817 |
|                     | 225/65 R17 102V ULTRAC               | 8714692504952 | 615496  |
| HITRAC              | 215/55 R 17 94V HITRAC               | 8714692355035 | N/A     |

## Proces de rechemare din SUA și Europa – versiunea 5 iunie 2024

### Întrebări frecvente și răspunsuri

---

#### • Cum pot stabili dacă aceste anvelope au fost produse în săptămâna 9 – 2024?

Pe peretele lateral al anvelopei puteți citi săptămâna de producție conform imaginii de mai jos, consultați informațiile evidențiate cu galben.

- 1- DOT 023
- 2- 0924 (cod săptămână/an)

Informațiile dintre „DOT 023” și „0924” nu sunt relevante pentru diferențiere.



\*Rețineți că aceste informații complete sunt disponibile numai pe o parte a anvelopei.

#### • Compania Apollo Tyres a vândut anvelope cu această problemă?

Da, anvelopele au ajuns la diferiți clienți din SUA, Europa, Turcia și Emiratele Arabe Unite și este posibil să fi fost montate pe mașini.

#### • Au fost raportate probleme de către clienții de pe piață?

Până în prezent, nu a fost raportată nicio problemă în ceea ce privește deteriorarea vehiculelor sau care să afecteze siguranța utilizatorilor finali. Aceasta reprezintă o măsură de precauție.

#### • Unde are loc această rechemare?

În SUA, UE, Turcia, Elveția și EAU.

#### • Ce se va întâmpla cu anvelopele rechemate?

Ca parte a procesului de rechemare, îi solicităm fiecărui distribuitor/client să colecteze și să înlocuiască anvelopele și vom garanta înlocuirea corespunzătoare. Compania Apollo Tyres va colecta anvelopele afectate și le va distruge.

#### • Există riscul de a avea mai multe anvelope afectate?

Nu, domeniul de aplicare al anvelopelor afectate este limitat la 4.300 de anvelope.

#### • Dacă există un număr limitat de anvelope afectate, de ce inspecți mai multe anvelope?

Din exces de prudență, Apollo Tyres inspectează toate cele 55.000 de anvelope produse în fabrica noastră din Ungaria în timpul săptămânii relevante.

#### • În afară de SUA și UE, am trimis anvelope și pe alte piețe?

Da, în Turcia, Emiratele Arabe Unite și Elveția.

- **Ce se poate întâmpla cu aceste anvelope de pe piață?**

Anvelopele pe care le-am primit până acum prezintă o deformare a dimensiunilor, un contur care nu respectă normele. Ca o reacție la această situație, pe tabloul de bord al mașinii ar putea apărea un martor de avertizare pentru sistemul ABS/ASR.

- **Există un termen limită în care distribuitorii/utilizatorii finali pot să răspundă la notificarea de rechemare?**

Nu există un termen limită, deoarece dorim să rechemăm cât mai multe anvelope posibil din lotul afectat. Cu toate acestea, le solicităm distribuitorilor\clienților să înlocuiască anvelopele afectate cât mai curând posibil.

- **Cum vor fi notificați distribuitorii, clienții acestora și utilizatorii finali cu privire la această rechemare?**

Toți distribuitorii vor fi contactați, fie prin intermediul serviciului nostru de vânzări, fie printr-o scrisoare, pentru a explica operațiunea de rechemare și procedurile, cu solicitarea de a-și informa clienții și utilizatorii finali și de a colecta anvelopele pe care le rechemăm. Toate comunicările se vor desfășura în limbile locale.

- **Cum colaborează compania Apollo Tyres cu organismele de reglementare pentru a gestiona rechemarea?**

Apollo Tyres lucrează în deplină cooperare cu autoritățile din toate țările (de ex., NHTSA 24T-006 în SUA și RAPEX 2024\_22205 în Europa).

- **Au fost luate contramăsuri pentru a preveni repetarea problemei?**

Da, a fost efectuată o analiză aprofundată a cauzei principale, astfel încât să putem lua măsurile potrivite.

- **Ce asigurări poate oferi compania Apollo Tyres clienților cu privire la siguranța produselor lor, de acum înainte?**

Siguranța produselor este de importanță maximă pentru compania Apollo Tyres; ținem evidența furnizării de produse sigure pe piețe și au fost consolidate modificările imediate ale procedurilor noastre interne.

- **Trebuie să suport costuri pentru a-mi verifica stocurile; acestea vor fi compensate?**

Compania Apollo Tyres va compensa complet aceste costuri. Urmând procedura care a fost comunicată sau pe care o puteți găsi pe acest site.

- **Compania Apollo Tyres va compensa costurile de demontare/remontare a anvelopelor?**

Compania Apollo Tyres va compensa costurile de demontare/remontare și echilibrare a anvelopelor.

- **Pe fiecare punte sunt montate două anvelope. Ce acțiune trebuie întreprinsă dacă una dintre anvelope are marcajul DOT0924 și cealaltă provine dintr-o altă săptămână de producție?**

Regulă de bază pentru înlocuirea corectă a punții (în cazul în care întreabă clienții): în cazul în care o anvelopă este DOT0924 și unitatea SKU afectată este uzată > 20%, poate fi demontată și înlocuită și o altă anvelopă.

- **Dacă utilizatorii finali nu se simt în siguranță la volan cu anvelopele afectate, distribuitorul de anvelope poate să organizeze transportul mașinii iar compania Apollo Tyres să achite contravaloarea acestei operații?**

Vă rugăm să vă asigurați că se pot deplasa cu aceste anvelope până la distribuitor/service-ul auto. Dar, dacă nu se simt în siguranță la volan, puteți organiza tractarea, iar compania Apollo Tyres va suporta costurile.

- **Trebuie să îi contactați pe partenerii de afaceri și pe utilizatorii finali care au cumpărat aceste anvelope?**

Da, avem obligația legală de a proceda astfel. Puteți folosi scrisoarea de concept pe care am furnizat-o.

- **Dacă clientul nu dorește ca anvelopele să fie înlocuite de Vredestein/Apollo și insistă pentru o altă marcă, cum trebuie să procedez?**

Anvelopele Vredestein/Apollo adecvate pe care le furnizăm pentru a înlocui anvelopele afectate sunt complet sigure. Așadar, îi puteți oferi asigurări utilizatorului final în acest sens

- **Pe cine trebuie să contactez cu alte întrebări sau probleme?**

Vă rugăm să contactați echipa locală de asistență pentru clienți Apollo Tyres prin intermediul adresei de e-mail comunicate.