

Tilbakekallingsprosess for USA og Europa – versjon 5. juni 2024

Ofte stilte spørsmål med svar

• Hva er årsaken til tilbakekallingen?

Vi har lagt merke til en uregelmessighet i et bestemt dekkparti. Dette er knyttet til en kontaminert dekkblanding som potensielt kan føre til at beltet løsner fra slitebanen, noe som utgjør en potensiell sikkerhetsrisiko. Apollo Tyres tar produktsikkerhet på største alvor, og av sikkerhetsmessige hensyn har vi satt i gang denne tilbakekallingen.

• Hvordan ble vi kjent med dette problemet?

Vi har mottatt klager på 11 dekk, som alle ble produsert i uke 9 2024 (3.–9. mars 2024).

• Hva er problemet med de berørte dekkene?

Det er fare for at dekkene blir deformert i forhold til konturer og dimensjoner på grunn av en kontaminert dekkblanding som ble brukt i det berørte partiet.

• Hvor mange dekk er berørt? Hvor mange SKU-er?

Totalt 4300 dekk er produsert med den berørte dekkblandingen, fordelt på 28 SKU-er (produktserier) og to merkevarer (Vredestein og Apollo).

• Er de berørte dekkene produsert på flere produksjonsanlegg?

Nei, alle de berørte dekkene kommer fra ett produksjonsanlegg (Ungarn).

• Hvilke produkter er involvert?

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

Tilbakekallingsprosess for USA og Europa – versjon 5. juni 2024

Ofte stilte spørsmål med svar

- **Hvordan kan jeg se om dekkene ble produsert i uke 9 i 2024?**

På dekkenes sidevegg kan du se produksjonsuken som på bildet nedenfor. Se informasjonen i de gule firkantene.

- 1- DOT 023
- 2- 0924 (kode for uke og år)

Informasjonen mellom «DOT 023» og «0924» er ikke relevant.



*Vær oppmerksom på at denne fullstendige informasjonen bare er å finne på den ene siden av dekket.

- **Vær oppmerksom på at denne fullstendige informasjonen bare er å finne på den ene siden av dekket.**

Ja, dekkene har nådd kunder i USA, Europa, Tyrkia og De forente arabiske emirater og kan ha blitt montert på biler.

- **Har kunder rapportert om problemer?**

Så langt har vi ikke mottatt rapporter om problemer knyttet til skader på biler eller sikkerheten til sluttbrukerne. Så dette er et forebyggende tiltak.

- **Hvilke områder gjelder denne tilbakekallingen for?**

USA, EU-landene, Tyrkia, Sveits og De forente arabiske emirater.

- **Hva blir gjort med de tilbakekalte dekkene?**

Som en del av tilbakekallingsprosessen ber vi alle forhandlere/kunder om å samle inn og skifte dekk, og vi sørger for nye dekk. Apollo Tyres henter de berørte dekkene og destruerer dem.

- **Er det fare for at flere dekk blir berørt?**

Nei, antallet berørte dekk er begrenset til 4300.

- **Hvorfor inspiseres flere dekk hvis det er et begrenset antall dekk som er berørt?**

For sikkerhets skyld sjekker Apollo Tyres alle de 55 000 dekkene som ble produsert på vårt ungarske anlegg den aktuelle uken.

- **Har vi sendt dekk til andre markeder enn USA og EU?**

Ja, til Tyrkia, De forente arabiske emirater og Sveits.

- **Hva kan skje med disse dekkene?**

Dekkene vi har mottatt så langt, er deformert i forhold til dimensjoner og kontur. Som følge av dette kan kontrollpanelet i bilen vise en varselampe for ABS/ASR.

- **Er det en tidsfrist for når kunder/sluttbrukere må respondere på tilbakekallingsmeldingen?**

Det er ingen tidsfrist, siden vi ønsker å kalle tilbake så mange dekk som mulig fra det berørte partiet. Vi anbefaler imidlertid at forhandler/kunder skifter ut de berørte dekkene så snart som mulig.

- **Hvordan blir forhandlere, forhandlernes kunder og sluttbrukere varslet om denne tilbakekallingen?**

Alle kunder blir kontaktet, enten via salgsorganisasjonen vår eller via et brev, og informert om tilbakekallingsoperasjonen og prosedyrene for hvordan de skal informere kundene og sluttbrukerne om saken, og hvordan dekkene som vi tilbakekaller, skal samles inn. All kommunikasjon kommer til å foregå på det lokale språket.

- **Hvordan samarbeider Apollo Tyres med tilsynsorganer om håndteringen av tilbakekallingen?**

Apollo Tyres samarbeider fullt ut med myndighetene i alle land (jf. NHTSA 24T-006 i USA og RAPEX 2024_22205 i Europa).

- **Har det blitt iverksatt tiltak for å forhindre at det samme problemet oppstår igjen?**

Ja, det er foretatt en dyptgående analyse av de underliggende årsakene, slik at vi har kunnet iverksette riktige tiltak.

- **Hvilke forsikringer kan Apollo Tyres gi kundene angående sikkerheten til produktene i tiden fremover?**

Produktsikkerhet er svært viktig for Apollo Tyres. Vi er kjent for å levere trygge produkter til markedet, og vi har styrket de interne rutinene våre som følge av denne saken.

- **Det fører til kostnader for meg å sjekke beholdningen min. Blir jeg kompensert for dette?**

Apollo Tyres kompenserer alle kunder fullt ut for slike kostnader. Følg fremgangsmåten som er kommunisert, og som du også finner på dette nettstedet.

- **Kompenserer Apollo Tyres for kostnadene knyttet til skifting av dekkene?**

Apollo Tyres kompenserer for kostnadene knyttet til skifting og balansering av dekkene.

- **Det er to dekk på hver aksel. Hva skal jeg gjøre hvis ett av dekkene er fra uke 9 i 2024 og det andre kommer fra en annen produksjonsuke?**

Grunnleggende regel for skifting av dekk på samme aksel (i tilfelle kunder spør): Hvis dekket i én posisjon er produsert i uke 9 i 2024, tilhører en berørt SKU og er over 20 % slitt, kan også dekket i den andre posisjonen skiftes.

- **Hvis sluttbrukerne ikke føler seg trygge når de kjører med de berørte dekkene, kan dekkforhandleren da organisere transport av bilen og få kompensasjon fra Apollo Tyres for kostnadene knyttet til dette?**

Du kan forsikre kundene om at det er trygt å kjøre med disse dekkene til forhandleren/verkstedet. Men hvis de likevel ikke føler seg trygge, kan du organisere tauing, så betaler Apollo Tyres for dette.

- **Er det nødvendig å kontakte forretningspartnere og sluttbrukere som har kjøpt disse dekkene?**

Ja, vi er juridisk forpliktet til å gjøre det. Du kan bruke malbrevet du får fra oss.

- **Hva skal jeg gjøre hvis kunden ikke føler seg komfortabel med å skifte til nye Vredestein-/Apollo-dekk og insisterer på å bytte til et annet merke?**

Vredestein-/Apollo-dekkene vi leverer for å erstatte de berørte dekkene, er helt trygge. Så du kan berolige sluttbrukeren med dette.

- **Hvem skal jeg kontakte hvis jeg har flere spørsmål eller bekymringer?**

Ta kontakt med det lokale kundeserviceteamet til Apollo Tyres via e-postadressen som er oppgitt.