

### • Mi a visszahívás oka?

Szennyező anyaghoz kapcsolódó anomáliát észleltünk egy konkrét gumiabroncs-szállítmánynál, amely az öv szétválásához vezethet, ezáltal pedig potenciális biztonsági kockázatot jelent. Az Apollo Tyres rendkívül komolyan veszi a termékbiztonságot, így elővigyázatosságból a jelen visszahívás indítványozása mellett döntöttünk.

### • Hogyan derült fény a problémára?

Vállalatunkhoz 11 abroncs esetében érkezett panasz a forgalomban lévő, 2024. 9. hetében (2024. március 3. és 9. között) gyártott gumiabroncs-szállítmányra vonatkozóan.

### • Mi a probléma az érintett gumiabroncsokkal?

Fennáll a lehetősége, hogy a gumiabroncsok profilja és mérete az érintett szállítmányban használt szennyezett anyag miatt deformálódik.

### • Hány gumiabroncsot érint a probléma? Hány SKU érintett?

Az említett anyaggal gyártott szállítmányba 4300 gumiabroncs tartozik, amelyek 28 SKU-ban (termékcsoportban) és két márka alatt (Vredestein és Apollo) oszlanak el.

### • Az érintett gumiabroncsok több gyártási helyszínen készültek?

Nem, az összes érintett gumiabroncs egy gyártási helyszínről (Magyarországról) származik.

### • Melyek az érintett termékek?

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

- **Honnan tudhatom, hogy ezeket a gumiabroncsokat 2024. 9. hetében gyártották-e?**

A gumiabroncs oldalfaláról leolvashatja a gyártás hetét, ahogy az alábbi képen is látható (lásd a sárgával kiemelt információkat).

- 1- DOT 023
- 2- 0924 (hét/év kódja)

A „DOT 023” és a „0924” között szereplő információk nem relevánsak az elkülönítés szempontjából.



\*Felhívjuk a figyelmét, hogy a teljes információk csak a gumiabroncs egyik oldalán szerepelnek.

- **Az Apollo Tyres értékesített olyan gumiabroncsokat, amelyeknél fennáll ez a probléma?**

Igen, a gumiabroncsok az USA-ban, Európában, Törökországban és az Egyesült Arab Emírségekben is eljutottak különböző ügyfelekhez, és előfordulhat, hogy gépjárművekre szerelték őket.

- **A piacon jelen lévő ügyfelek jelentettek valamilyen problémát?**

Eddig nem jelentettek semmilyen problémát a gépjárművek sérülése, illetve a végfelhasználók biztonságára gyakorolt hatás tekintetében. Ez tehát egy óvintézkedés.

- **Hol kerül sor a visszahívásra?**

Az USA-ban, az EU-ban, Törökországban, Svájcban és az Egyesült Arab Emírségekben.

- **Mi lesz a sorsa a visszahívott gumiabroncsoknak?**

A visszahívási folyamat részeként minden kereskedőt/ügyfelet arra kérünk, hogy gyűjtse be és cserélje ki a gumiabroncsokat, mi pedig garantáljuk a megfelelő cseregumiabroncsokat. Az Apollo Tyres begyűjti és megsemmisíti az érintett gumiabroncsokat.

- **Fennáll a kockázata, hogy az említettnél több gumiabroncs is érintett?**

Nem, az érintett gumiabroncsok száma 4300-ra korlátozódik.

- **Ha csak korlátozott számú gumiabroncs érintett, akkor miért vizsgálnak meg többet?**

Az Apollo Tyres elővigyázatosságból 55 000 gumiabroncsot ellenőriz azon egységek közül, amelyek az adott hét során kerültek előállításra a magyarországi üzemben.

- **Az USA és Európa mellett más piacokra is küldünk gumiabroncsokat?**

Igen, Törökországba, az Egyesült Arab Emírségekbe és Svájcba.

- **Mi történhet ezekkel a gumiabroncsokkal a piacon?**

Az eddig beérkezett gumiabroncsok méretbeli deformálódást mutatnak, ami azt eredményezi, hogy a profil nem felel meg az előírásoknak. Előfordulhat, hogy erre reagálva az autó műszerfalán kigyullad az ABS/ASR figyelmeztető lámpája.

- **Van valamilyen határidő, ameddig az ügyfeleknek/végfelhasználóknak válaszolniuk kell a visszahívási értesítésre?**

Nincs határidő, mivel a lehető legtöbb gumiabroncsot szeretnénk visszahívni az érintett szállítmányból. Ugyanakkor arra kérjük a kereskedőket/ügyfeleket, hogy a lehető leghamarabb cseréljék ki az érintett gumiabroncsokat.

- **Az ügyfelek, az ő ügyfeleik és a végfelhasználók hogyan fognak értesülni a visszahívásról?**

Minden ügyféllel felvesszük a kapcsolatot az értékesítési szervezetünkön keresztül és levélben, hogy elmagyarázzuk a visszahívási művelet menetét és az eljárásokat, továbbá hogy megkérjük őket, tájékoztassák saját ügyfeleiket és a végfelhasználókat, valamint gyűjtsék be az általunk visszahívott gumiabroncsokat. Minden kommunikációra a helyi nyelven kerül sor.

- **Hogyan működik együtt az Apollo Tyres a szabályozó hatóságokkal a visszahívás kezelését illetően?**

Az Apollo Tyres minden országban teljes mértékben együttműködik a hatóságokkal (pl. NHTSA 24T-006 az USA-ban és RAPEX 2024\_22205 Európában).

- **Sor került bármilyen ellenintézkedésre, hogy ugyanez a probléma a jövőben ne fordulhasson elő?**

Igen, elvégeztük a kiváltó okok mélyreható elemzését, hogy megtehessük a megfelelő ellenintézkedéseket.

- **Milyen biztosítékokkal szolgál az Apollo Tyres az ügyfelek számára a termékeik jövőbeni biztonságosságát illetően?**

A termékbiztonság rendkívüli fontossággal bír az Apollo Tyres számára. Vállalatunk mindig is biztonságos termékekkel látta el a piacokat, és a belső eljárásainkon eszközölt azonnali módosítások is megerősítésre kerültek.

- **A készleteim ellenőrzése költségekkel jár, ezt megtérítik nekem?**

Az Apollo Tyres teljes mértékben megtéríti a felmerülő költségeket. Kövesse a közölt vagy a jelen weboldalon szereplő eljárást.

- **Az Apollo Tyres megtéríti a gumiabroncsok leszerelésének/ismételt felszerelésének költségét?**

Az Apollo Tyres megtéríti a gumiabroncsok leszerelésének/ismételt felszerelésének és kiegyensúlyozásának költségét.

- **Tengelyenként két gumiabroncs van felszerelve. Mi a teendő, ha az egyik DOT0924 jelölésű, a másik pedig egy másik gyártási héten készült?**

Alapszabály a tengely szerinti cserére vonatkozóan (ha az ügyfelek esetleg megkérdezik): amennyiben az egyik pozícióban DOT0924 gumiabroncs van, és az érintett SKU 20%-nál nagyobb mértékű kopást mutat, akkor a másik pozícióban lévő gumiabroncs is leszerelhető és kicserélhető.

- **Ha a végfelhasználók nem érzik biztonságosnak, hogy az érintett gumiabroncsokkal vezessenek, akkor a gumiabroncs-kereskedő meg tudja szervezni az autó elszállítását, és az Apollo Tyres kifizeti ennek a költségét?**

Kérjük, biztosítsa őket arról, hogy nyugodtan elvezethetnek ezekkel a gumiabroncsokkal a kereskedőhöz/műhelybe. Ha azonban nem érzik biztonságosnak a vezetést, Ön megszervezheti a vontatást, az Apollo Tyres pedig kifizeti ennek a költségét.

- **Kötelező felvenni a kapcsolatot azokkal az üzleti partnerekkel és végfelhasználókkal, akik megvásárolták ezeket a gumiabroncsokat?**

Igen, erre jogszabály kötelez bennünket. Használhatja az általunk biztosított mintalevelet.

- **Ha az ügyfél nem szívesen cserélné a gumiabroncsokat Vredestein/Apollo márkájú gumiabroncsokra, és egy másik márkához ragaszkodik, mit tegyek?**

Az érintett gumiabroncsok cseréjéhez általunk biztosított, megfelelő Vredestein/Apollo gumiabroncsok teljesen biztonságosak. Ezzel megnyugtathatja a végfelhasználót.

- **További kérdések vagy aggályok esetén kihez fordulhatok?**

Vegye fel a kapcsolatot a helyi Apollo Tyres ügyfélszolgálattal a tájékoztatásban szereplő e-mail-címen.