

Estimado cliente:

Nos gustaría informarle de que Apollo Tyres (Europe) B.V ha registrado un proceso de retirada en Europa, como consecuencia del uso de un compuesto contaminado en un lote determinado de neumáticos fabricados durante la semana 9 de 2024, algunos de los cuales podrían haber sido montados en su coche. A continuación se detallan los neumáticos potencialmente afectados. Subrayamos que no hay otros tamaños de neumáticos afectados y que ninguno fabricado fuera de la semana 9 está afectado, por lo que no son elegibles para el reemplazo gratuito.

Tread Pattern	Tyre	Tread Pattern	Tyre
ALNAC 4G ALL SEASON	205/55 R 16 91 H ALNAC 4G ALL SEASON 205/55 R 16 91 V ALNAC 4G ALL SEASON	QUATRAC PRO EV	235/50 R 19 103W XL QUATRAC PRO EV
QUATRAC	185/65 R 15 88 H QUATRAC 185/65 R 15 88 T QUATRAC 195/55 R 16 87 H QUATRAC 195/60 R 15 88 H QUATRAC 195/65 R 15 91 H QUATRAC 195/65 R 15 91 T QUATRAC 205/45 R 16 83 H QUATRAC 205/55 R 16 91 H QUATRAC 205/55 R 16 91 V QUATRAC 205/55 R 16 94 V XL QUATRAC 205/60 R 16 96 H XL QUATRAC 205/60 R 16 96 V XL QUATRAC 215/60 R 16 99 V XL QUATRAC 215/65 R 16 102 V XL QUATRAC	QUATRAC PRO+	215/45 R 17 91Y XL QUATRAC PRO+ 215/50 R 18 92W QUATRAC PRO+ 235/45 R 20 100W XL QUATRAC PRO+
		ULTRAC	185/60 R15 88H XL ULTRAC 195/55 R16 87V ULTRAC 205/55 R16 91H ULTRAC 205/55 R16 91V ULTRAC 215/55 R17 98Y XL ULTRAC 225/50 R17 98Y XL ULTRAC 225/65 R17 102V ULTRAC
		HITRAC	215/55 R 17 94V HITRAC

¿Qué nos gustaría que hiciera?

Compruebe si los neumáticos montados en su vehículo figuran en la lista anterior. En caso afirmativo, compruebe el flanco de sus neumáticos, ya que los neumáticos afectados tienen un "Número de identificación del neumático" en uno de los flancos, como se aclara en el Anexo 1. Si se trata del número 0924, póngase en contacto con el distribuidor al que compró los neumáticos y concierte una cita para el cambio gratuito de los neumáticos lo antes posible. Además, si no está completamente seguro, no dude en ponerse en contacto con su distribuidor. Si es necesario, el concesionario cambiará los neumáticos. Por supuesto, no le supondrá ningún coste.

¿Por qué es importante?

Como resultado de la utilización del compuesto contaminado para producir este número limitado de neumáticos afectados, existe un riesgo potencial de separación entre los cinturones de acero, lo que podría dar lugar a una pérdida de control y potencialmente provocar un accidente o lesiones.

¿Qué hará su distribuidor?

Los neumáticos afectados serán sustituidos sin coste alguno para usted. Cubriremos todos los gastos derivados de la sustitución de los neumáticos, incluidos los costes de mano de obra.

El tiempo estimado para lo anterior podría ser de 1 hora, 4 horas, 2 días, dependiendo de la disponibilidad de los neumáticos de repuesto en su concesionario.

Su concesionario sustituirá gratuitamente los neumáticos afectados. La sustitución tardará aproximadamente 1 hora en el mejor de los casos. Sin embargo, por cuestiones de

disponibilidad, su distribuidor puede requerir su vehículo durante más tiempo. Su concesionario podrá proporcionarle una estimación más precisa.

¿Con quién debe ponerse en contacto si tiene más preguntas o dudas?

Si tiene alguna pregunta o duda relacionada con esta retirada, póngase en contacto con nosotros a través de la dirección de correo electrónico recall_spain@apolloytyres.com .

Si su concesionario no soluciona este problema de forma gratuita o en un plazo razonable, puede presentar una reclamación por escrito a recall_spain@apolloytyres.com .

¿Y si ya ha pagado por la sustitución de los neumáticos?

Tendrá derecho a recibir el reembolso íntegro del coste de los neumáticos de sustitución y de todos los gastos relacionados realizados antes de recibir esta notificación. Puede enviar sus recibos y la solicitud de reembolso a la dirección de correo electrónico recall_spain@apolloytyres.com .

Apollo Tyres se disculpa sinceramente por las molestias causadas por esta iniciativa; esperamos que entiendan nuestra decisión de abordar de forma proactiva cualquier riesgo potencial para nuestros usuarios finales.

Gracias por su comprensión en este importante asunto.

Saludos cordiales,

Domenico Gati

Anexo - 1 - Identificación

Los neumáticos que necesitan ser segregados pueden ser identificados* por el grabado en el flanco, ver la información resaltada en amarillo.

- 1- DOT 023
- 2- 0924 (código semana/año)

La información entre "DOT 023" y "0924" no es relevante para la segregación.



* Tenga en cuenta que esta información completa sólo está disponible en un lado del neumático.

En el caso del Ultrac, Quatrac Pro+ y Quatrac Pro EV:

→ la información anterior es visible en el exterior del neumático.

En el caso del Quatrac

→ la información para los neumáticos montados a la derecha es visible en el exterior y para los neumáticos montados a la izquierda en el interior.