

Proceso de retirada para EE. UU. y Europa – Versión del 5 de junio de 2024. Preguntas y respuestas más frecuentes

• **¿Cuál es el motivo de la retirada?**

Hemos detectado una anomalía en un lote específico de neumáticos relacionada con un compuesto contaminado que podría provocar la separación de la correa de acero y, por lo tanto, podría suponer un riesgo para la seguridad. Dado que Apollo Tyres se toma muy en serio la seguridad de sus productos, hemos iniciado esta campaña de retirada para garantizar la máxima precaución.

• **¿Cómo descubrimos este problema?**

Hemos recibido quejas sobre 11 neumáticos en el mercado en relación con el lote de fabricado en la semana 09-2024 (3-9 de marzo de 2024).

• **¿Cuál es el problema de los neumáticos afectados?**

Existe la posibilidad de que los contornos y las dimensiones de los neumáticos se deformen debido al compuesto contaminado utilizado en el lote afectado.

• **¿Cuántos neumáticos se han visto afectados? ¿Cuántas referencias?**

En total, se han producido 4300 neumáticos con el lote de compuesto afectado, distribuidos entre 28 SKU (líneas de productos) y dos marcas (Vredestein y Apollo).

• **¿Los neumáticos afectados se han fabricado en varias plantas de producción?**

No, todos los neumáticos afectados proceden de una única fábrica (Hungría).

• **¿Cuáles son los productos afectados?**

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

## Proceso de retirada para EE. UU. y Europa – Versión del 5 de junio de 2024. Preguntas y respuestas más frecuentes

### • ¿Cómo puedo saber si un neumático se fabricó en la semana 9 de 2024?

En el flanco del neumático encontrará la semana de producción, como se ve en la siguiente imagen; consulte la información resaltada en amarillo.

- 1- DOT 023
- 2- 0924(código de semana y año)

La información entre "DOT 023" y "0924" no es relevante para la identificación del producto.



\*Tenga en cuenta que esta información solo viene indicada en un lado del neumático.

### • ¿Ha vendido Apollo Tyres neumáticos con este problema?

Sí, los neumáticos han llegado a diferentes clientes en EE. UU., Europa, Turquía y Emiratos Árabes Unidos, y pueden haberse montado en automóviles.

### • ¿Hay clientes que han notificado incidentes?

Hasta ahora, no se ha notificado ningún problema en términos de vehículos dañados o en el que la seguridad de los usuarios finales se haya visto comprometida. Por lo tanto, se trata de una medida cautelar.

### • ¿Dónde se va a producir esta retirada?

En EE. UU., la UE, Turquía, Suiza y Emiratos Árabes Unidos.

### • ¿Qué se hará con los neumáticos retirados?

Dentro del proceso de retirada, pediremos a cada concesionario o cliente que recoja y sustituya los neumáticos, y les garantiremos una sustitución adecuada. Apollo Tyres recogerá los neumáticos afectados y los destruirá.

### • ¿Hay algún riesgo de que se vean afectados más neumáticos?

No, el alcance de los neumáticos afectados se limita a 4300 neumáticos.

### • Si hay un número limitado de neumáticos afectados, ¿por qué se van a inspeccionar más?

Por precaución, Apollo Tyres va a inspeccionar los 55 000 neumáticos fabricados durante la semana señalada en nuestra planta húngara.

### • Además de a EE. UU. y la UE, ¿hemos enviado neumáticos a otros mercados?

Sí, a Turquía, Emiratos Árabes Unidos y Suiza.

- **¿Qué podría suceder con estos neumáticos en el mercado?**

Los neumáticos que hemos recibido hasta ahora presentan una deformación en las dimensiones y un contorno incorrecto. El panel de control del vehículo puede reaccionar y hacer saltar un testigo de advertencia del ABS/ASR.

- **¿Hay un plazo para que los clientes o usuarios finales respondan al aviso de retirada?**

No hay fecha límite, ya que queremos retirar tantos neumáticos del lote afectado como sea posible. Sin embargo, instamos a los concesionarios y a los clientes a que sustituyan los neumáticos afectados cuanto antes.

- **¿Cómo se notificará esta retirada a los clientes mayoristas, minoristas y usuarios finales?**

Se contactará con todos los clientes, ya sea a través de nuestra organización de ventas o mediante una carta, para explicarles la operación de retirada y los procedimientos que deben seguir, y se les pedirá que informen a sus clientes y usuarios finales para recuperar los neumáticos que deben retirarse. Todas las comunicaciones se harán en los idiomas locales.

- **¿Cómo está colaborando Apollo Tyres con los organismos reguladores para gestionar la campaña de retirada?**

Apollo Tyres está trabajando en estrecha cooperación con las autoridades de todos los países (por ejemplo, NHTSA 24T-006 en EE. UU. y RAPEX 2024\_22205 en Europa).

- **¿Se han tomado medidas correctivas para evitar que vuelva a ocurrir el mismo problema?**

Sí, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de la causa raíz para que podamos tomar las medidas correctivas adecuadas.

- **¿Qué garantías puede ofrecer Apollo Tyres a los clientes con respecto a la seguridad de sus productos en el futuro?**

La seguridad de los productos es de suma importancia para Apollo Tyres. Tenemos un historial excelente como suministradores de productos seguros a los mercados, y hemos introducido cambios inmediatos en nuestros procedimientos internos.

- **Comprobar mis existencias supone un coste adicional, ¿se compensarán estos gastos?**

Apollo Tyres compensará totalmente estos costes. Para ello, siga el procedimiento que se le ha comunicado o que puede encontrar en este sitio web.

- **¿Compensará Apollo Tyres los costes de desmontaje y remontaje de los neumáticos?**

Apollo Tyres compensará los costes de desmontaje, remontaje y equilibrado de los neumáticos.

- **Cada eje tiene dos neumáticos instalados. ¿Qué se debe hacer si uno es del lote DOT0924, pero el otro pertenece a otra semana de producción?**

La regla básica para la sustitución de ejes (en caso de que los clientes pregunten) es la siguiente: Si una posición es DOT0924 y la SKU afectada presenta un desgaste > 20 %, la otra posición se puede desmontar y sustituir también.

- **Si los usuarios finales no se sienten seguros al conducir con los neumáticos afectados, ¿puede el concesionario de neumáticos organizar el traslado del vehículo hasta el taller, y asumirá Apollo Tyres estos costes?**

Puede asegurar con total certeza a los usuarios que pueden conducir con estos neumáticos hasta el concesionario o taller. Aun así, si no se sienten seguros al conducir, puede organizar el remolcado y Apollo Tyres asumirá los costes.

- **¿Es necesario ponerse en contacto con los socios comerciales y usuarios finales que compraron estos neumáticos?**

Sí, existe la obligación legal de hacerlo. Puede utilizar la carta modelo que le proporcionamos.

- **Si el cliente no se siente cómodo con la sustitución de los neumáticos por Vredestein/Apollo e insiste en cambiar de marca, ¿qué debo hacer?**

Los nuevos neumáticos Vredestein/Apollo que suministraremos para sustituir los afectados son totalmente válidos y seguros. Puede tranquilizar al usuario final.

- **¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo más preguntas o dudas?**

Póngase en contacto con el equipo local de atención al cliente de Apollo Tyres a través de la dirección de correo electrónico que se le haya comunicado.