

Proces wycofywania ze sprzedaży w USA i Europie –
wersja z 5 czerwca 2024 roku.

Często zadawane pytania i odpowiedzi

• **Jaki jest powód wycofywania produktów ze sprzedaży?**

Zauważyliśmy nieprawidłowość w jednej konkretnej partii opon dotyczącą zanieczyszczonej mieszanki, która może potencjalnie doprowadzić do rozdzielania się opasania, a tym samym stworzyć potencjalne zagrożenie dla bezpieczeństwa. Ponieważ firma Apollo Tyres Ltd bardzo poważnie podchodzi do kwestii bezpieczeństwa swoich produktów, ze względów ostrożności rozpoczęliśmy wycofywanie ich ze sprzedaży.

• **Jak dowiedzieliśmy się o tym problemie?**

Otrzymaliśmy reklamacje dotyczące 11 opon, które należały do partii wyprodukowanej w 9. tygodniu 2024 roku (3–9 marca 2024 roku).

• **Na czym polega problem z oponami?**

Istnieje możliwość, że opony ulegną odkształceniu wpływającemu na ich kontur i wymiary ze względu na zanieczyszczoną mieszankę, jakiej użyto do produkcji opisywanej partii.

• **Ile opon jest dotkniętych problemem? Ile kodów SKU?**

Partia opon wyprodukowanych z zanieczyszczoną mieszanką liczy 4300 sztuk, rozłożonych na 28 kodów SKU (linie produktów) i 2 marki (Vredestein i Apollo).

• **Czy wadliwe opony zostały wyprodukowane w wielu zakładach?**

Nie. Wszystkie opony, których dotyczy problem, pochodzą z jednego zakładu produkcyjnego (Węgry).

• **Jakich produktów dotyczy problem?**

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 wycofywania ze sprzedaży w USA i Europie –
wersja z 5 czerwca 2024 roku.

Często zadawane pytania i odpowiedzi

- **Jak rozpoznać opony wyprodukowane w 9. tygodniu 2024 roku?**

Na bocznej ścianie opony można odczytać tydzień produkcji, jak pokazano na poniższej ilustracji (patrz zaznaczone na żółto informacje).

- 1- DOT 023
- 2- 0924 (kod tygodnia/roku)

Informacje znajdujące się pomiędzy „DOT 023” i „0924” nie mają znaczenia dla identyfikacji.



*Należy pamiętać, że pełne informacje znajdują się tylko po jednej stronie opony.

- **Czy firma Apollo Tyres sprzedała opony, których dotyczy problem?**

Tak. Opony dotarły do różnych klientów w USA, Europie, Turcji oraz Zjednoczonych Emiratach Arabskich i mogły zostać zamontowane w samochodach.

- **Czy klienci z poszczególnych rynków zgłaszali problemy?**

Jak dotąd nie zgłoszono żadnych problemów dotyczących uszkodzeń pojazdów lub takich, które wpłynęły na bezpieczeństwo użytkowników końcowych. Jest to więc środek ostrożności.

- **W jakich miejscach wycofuje się opony ze sprzedaży?**

Te działania mają miejsce w USA, UE, Turcji, Szwajcarii i Zjednoczonych Emiratach Arabskich.

- **Co się stanie z oponami wycofanymi ze sprzedaży?**

W ramach procedury wycofywania produktów ze sprzedaży zwracamy się do każdego dealera/klienta o odbiór i wymianę opon, gwarantując odpowiednią wymianę. Firma Apollo Tyres Ltd odbierze opony, których dotyczy problem, i zniszczy je.

- **Czy istnieje ryzyko, że problem dotyczy większej liczby opon?**

Nie. Liczba opon, których dotyczy problem, jest ograniczona do 4300 sztuk.

- **Skoro problem dotyczy ograniczonej liczby opon, to dlaczego przeprowadza się dalsze kontrole?**

W ramach zachowania szczególnej ostrożności firma Apollo Tyres Ltd przeprowadzi kontrolę wszystkich 55 000 opon wyprodukowanych w zakładzie na Węgrzech w ciągu odpowiedniego tygodnia.

Proces wycofywania ze sprzedaży w USA i Europie —
wersja z 5 czerwca 2024 roku.

Często zadawane pytania i odpowiedzi

- **Czy wysyłamy opony na inne rynki oprócz USA i UE?**

Tak. Do Turcji, Zjednoczonych Emiratów Arabskich i Szwajcarii.

- **Co może się stać z tymi oponami, które trafiły na rynek?**

Opony, które do tej pory otrzymaliśmy, charakteryzują się deformacją wpływającą na ich wymiary, co z kolei jest niekorzystne dla ich konturu. W reakcji na to na desce rozdzielczej samochodu mogą zaświecić się kontrolki układu ABS/ASR.

- **Czy ustalono termin, w którym klienci/użytkownicy końcowi muszą zareagować na wiadomość o wycofaniu produktów ze sprzedaży?**

Nie ma takiego terminu, ponieważ chcemy doprowadzić do wycofania jak największej liczby opon z wadliwej partii. Jednakże zachęcamy dealerów/klientów do jak najszybszej wymiany opon, których dotyczy problem.

- **W jaki sposób dystrybutorzy oraz ich klienci i użytkownicy końcowi zostaną powiadomieni o wycofaniu produktów ze sprzedaży?**

Wszyscy dystrybutorzy zostaną powiadomieni za pośrednictwem naszej organizacji sprzedaży lub listownie. Tymi drogami prześlemy wyjaśnienia dotyczące procesu i procedur wycofywania produktów ze sprzedaży. Komunikacja będzie obejmowała żądanie przekazania stosownych informacji ich klientom i użytkownikom końcowym, a także odebrania wycofywanych opon. Cała komunikacja będzie prowadzona w językach lokalnych.

- **W jaki sposób firma Apollo Tyres Ltd współpracuje z organami regulacyjnymi w celu zarządzania wycofywaniem produktów z rynku?**

Firma Apollo Tyres Ltd w pełni współpracuje z władzami wszystkich krajów (np. NHTSA 24T-006 w USA i RAPEX 2024_22205 w Europie).

- **Czy podjęto środki zaradcze, aby zapobiec ponownemu wystąpieniu tego samego problemu?**

Tak, przeprowadzono dogłębną analizę przyczyn źródłowych, aby umożliwić podjęcie odpowiednich środków zaradczych.

- **Jak firma Apollo Tyres Ltd może zapewnić klientom o bezpieczeństwie swoich produktów w przyszłości?**

Bezpieczeństwo produktów jest dla firmy Apollo Tyres kwestią najwyższej wagi. Od dawna dostarczamy klientom bezpieczne produkty. Ponadto natychmiast wprowadziliśmy zmiany wzmacniające nasze wewnętrzne procedury.

- **Muszę ponieść koszty, aby sprawdzić stan zapasów. Czy otrzymam rekompensatę?**

Firma Apollo Tyres Ltd w pełni zrekompensuje te koszty. Zgodnie z procedurą, która została przekazana lub którą można znaleźć na tej stronie internetowej.

- **Czy firma Apollo Tyres Ltd zrekompensuje koszty demontażu i montażu opon?**

Firma Apollo Tyres Ltd zrekompensuje koszty demontażu i montażu oraz wyważania opon.

Proces wycofywania ze sprzedaży w USA i Europie —
wersja z 5 czerwca 2024 roku.

Często zadawane pytania i odpowiedzi

- **Na każdą oś montuje się dwie opony. Co należy zrobić, jeśli jedna z opon ma oznaczenie DOT0924, a drugą wyprodukowano w innym tygodniu?**

Podstawowa zasada wymiany opon na jednej osi (w przypadku pytań ze strony klientów):
Jeśli jedna z opon ma oznaczenie DOT0924, a wskazujący na problem kod SKU jest starty w stopniu >20%, wówczas można zdemontować i wymienić również oponę po przeciwnej stronie.

- **Czy dealer opon może zorganizować transport samochodu i czy firma Apollo Tyres Ltd pokryje jego koszt, w przypadku gdy użytkownicy końcowi nie czują się bezpiecznie podczas jazdy z wyprodukowanymi przez nią oponami?**

Należy upewnić się, że mogą oni z tymi oponami dojechać do dealera/warsztatu. Jeśli jednak nie czują się bezpiecznie, można zorganizować holowanie, a firma Apollo Tyres Ltd pokryje jego koszt.

- **Czy istnieje obowiązek kontaktowania się z partnerami biznesowymi i użytkownikami końcowymi, którzy zakupili opisywane opony?**

Tak, istnieje taki prawny obowiązek. Można skorzystać z dostarczonego przez nas wzoru pisma.

- **Co należy zrobić, jeśli klienta nie satysfakcjonuje wymiana dotychczasowych opon na inne marki Vredestein/Apollo i nalega na inną markę?**

Opony marki Vredestein/Apollo, które dostarczamy w celu wymiany wadliwych produktów, są całkowicie bezpieczne. Dzięki temu można uspokoić użytkownika końcowego.

- **Z kim należy się kontaktować w przypadku dalszych pytań lub wątpliwości?**

Prosimy o kontakt z lokalnym zespołem ds. obsługi klienta firmy Apollo Tyres Ltd pod podanym adresem e-mail.