

• **Hvad er årsagen til tilbagekaldelsen?**

Vi har bemærket en uregelmæssighed i et bestemt parti dæk relateret til en kontamineret blanding. Dette kan potentielt føre til, at stålbelterne skiller ad, hvilket udgør en potentiel sikkerhedsrisiko. Da Apollo Tyres tager produksikkerhed meget alvorligt, har vi for at være på den sikre side iværksat denne tilbagekaldelse.

• **Hvordan opdagede vi problemet?**

Vi har modtaget klager over 11 dæk fra markedet, hvad angår det parti dæk, der blev produceret i uge 9/2024 (3. til 9. marts 2024).

• **Hvad er problemet med de berørte dæk?**

Der er risiko for, at dækkene deformeres i konturer og dimensioner på grund af den kontaminede blanding, der er blevet anvendt i det berørte parti.

• **Hvor mange dæk er berørt? Hvor mange vareenheder?**

I alt er der produceret 4.300 dæk, hvor den berørte blanding er blevet anvendt, fordelt på 28 vareenheder (produktlinjer) og to mærker (Vredestein og Apollo).

• **Er de berørte dæk blevet produceret på flere produktionssteder?**

Nej, alle de berørte dæk kommer fra det samme produktionssted i Ungarn.

• **Hvilke produkter er der tale om?**

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

- **Hvordan kan jeg se, om disse dæk blev produceret i uge 9/2024?**

På siden af dækket kan du læse produktionsugen som vist på billedet nedenfor (se oplysningerne fremhævet med gult).

- 1- DOT 023
- 2- 0924 (uge+år)

Oplysningerne mellem "DOT 023" og "0924" er ikke relevante i denne sammenhæng.



*Vær opmærksom på, at disse oplysninger kun findes på den ene side af dækket.

- **Har Apollo Tyres solgt dæk med problemet?**

Ja, dækkene har nået forskellige kunder i USA, Europa, Tyrkiet og De Forenede Arabiske Emirater og kan være blevet monteret på biler.

- **Er der blevet rapporteret problemer af kunder på markedet?**

Indtil videre er der ikke blevet rapporteret nogen tilfælde, hvor køretøjer er blevet beskadiget, eller hvor slutbrugernes sikkerhed har været påvirket. Dette er altså en forsigtighedsforanstaltning.

- **Hvor sker denne tilbagekaldelse?**

I USA, Europa, Tyrkiet, Schweiz og De Forenede Arabiske Emirater

- **Hvad vil der ske med de tilbagekaldte dæk?**

Som en del af tilbagekaldelsesprocessen beder vi hver forhandler/kunde om at indsamle og udskifte dæk, og vi garanterer en passende udskiftning. Apollo Tyres indsamler de berørte dæk og destruerer dem.

- **Er der risiko for, at flere dæk bliver berørt?**

Nej, omfanget af berørte dæk er begrænset til 4.300 dæk.

- **Hvis det er et begrænset antal dæk, der er berørt, hvorfor kontrollerer I så flere?**

For at være på den sikre side kontrollerer Apollo Tyres alle 55.000 dæk, der blev produceret på vores ungarske fabrik i den pågældende uge.

- **Har vi sendt dæk til andre markeder ud over USA og Europa?**

Ja, til Tyrkiet, De Forenede Arabiske Emirater og Schweiz.

- **Hvad kan der ske med disse dæk på markedet?**

De dæk, vi har modtaget indtil videre, har en deformation i dimensionerne, hvilket påvirker konturerne. Som en reaktion på dette kan ABS/ASR-advarselslampe begynde at lyse på instrumentbrættet i bilen.

- **Er der en frist for, hvornår kunder/slutbrugere skal have reageret på tilbagekaldelsesmeddelelsen?**

Der er ingen frist, da vi ønsker at tilbagekalde så mange dæk som muligt fra det berørte parti. Vi opfordrer dog forhandlere/kunder til at udskifte berørte dæk så hurtigt som muligt.

- **Hvordan får forhandlere, deres kunder og slutbrugere besked om denne tilbagekaldelse?**

Alle kunder vil blive kontaktet, enten via vores salgsorganisation eller via et brev, og tilbagekaldelsesprocessen og procedurerne vil blive forklaret, og samtidig vil kunderne blive bedt om at informere deres kunder og slutbrugere og om at indsamle de dæk, vi tilbagekalder. Al kommunikation vil foregå på de respektive lokale sprog.

- **Hvordan samarbejder Apollo Tyres med myndighederne om at håndtere denne tilbagekaldelse?**

Apollo Tyres samarbejder fuldt ud med myndighederne i alle lande (f.eks. NHTSA 24T-006 i USA og RAPEX 2024_22205 i Europa).

- **Er der truffet foranstaltninger for at sikre, at det samme problem ikke opstår igen?**

Ja, der er blevet foretaget en grundig analyse af årsagerne, så vi kunne træffe de rigtige foranstaltninger.

- **Hvilke garantier kan Apollo Tyres give kunderne i forhold til sikkerheden af deres produkter i fremtiden?**

Produktsikkerhed er af største vigtighed for Apollo Tyres. Vi har et ry for at levere sikre produkter til markederne, og vores interne procedurer blev omgående styrket.

- **Jeg har omkostninger i forbindelse med at kontrollere min lagerbeholdning. Vil jeg blive kompenseret for dette?**

Apollo Tyres vil fuldt ud kompensere for disse omkostninger. Følg den procedure, der er blevet kommunikeret, eller som du finder på dette websted.

- **Vil Apollo Tyres kompensere for omkostningerne i forbindelse med afmontering/genmontering af dækkene?**

Apollo Tyres vil kompensere for omkostningerne i forbindelse med afmontering/genmontering og afbalancering af dækkene.

- **Der er monteret to dæk pr. aksel. Hvad skal jeg gøre, hvis et af dækkene er DOT0924, og det andet er fra en anden produktionsuge?**

Grundregel for udskiftning pr. aksel (hvis kunderne spørger):
Hvis det ene dæk er DOT0924, og slitagegraden er > 20%, kan det andet dæk også afmonteres og udskiftes.

- **Hvis slutbrugerne ikke føler sig trygge ved at køre på de berørte dæk, kan dækforhandleren så arrangere transport af bilen, og vil Apollo Tyres betale for dette?**

Fortæl slutbrugerne, at de trygt kan køre på disse dæk hen til forhandleren/værkstedet. Men hvis de ikke føler sig trygge ved at køre, kan du arrangere bugsering, og Apollo Tyres vil betale for det.

- **Skal du kontakte dine forretningspartnere og slutbrugere, der har købt disse dæk?**

Ja, det er du juridisk forpligtet til. Du kan bruge det konceptbrev, vi leverer.

- **Hvis kunden ikke føler sig tryk ved at udskifte dækkene med Vredestein-/Apollo-dæk og insisterer på at få et andet mærke monteret, hvad skal jeg så gøre?**

De Vredestein-/Apollo-dæk, som vi leverer til udskiftning af de berørte dæk, er helt sikre. Så du kan berolige slutbrugeren.

- **Hvem skal jeg kontakte med yderligere spørgsmål eller bekymringer?**

Kontakt det lokale Apollo Tyres-kundeserviceteam via den oplyste e-mailadresse.