

Postupak opoziva za SAD i Europu – verzija od 5. lipnja 2024.
 Česta pitanja i odgovori

• **Koji je razlog opoziva?**

Uočili smo nepravilnost u jednoj određenoj seriji guma povezanu s onečišćenom smjesom, koja potencijalno može uzrokovati odvajanje obruča pa predstavlja potencijalni sigurnosni rizik. Budući da u Apollo Tyres sigurnosti proizvoda pristupamo vrlo ozbiljno, ovaj opoziv pokrenuli smo kao mjeru opreza.

• **Kako smo saznali za ovaj problem?**

S tržišta smo primili pritužbe na 11 guma iz serije guma proizvedenih u 9. tjednu 2024. (3. – 9. ožujka 2024.)

• **Koji je problem sa zahvaćenim gumama?**

Postoji mogućnost izobličenja oblika i dimenzija guma zbog onečišćenje smjese primijenjene u zahvaćenoj seriji.

• **Koliko je guma zahvaćeno? Koliko SKU-ova?**

Od onečišćene smjese ukupno je proizvedeno 4300 guma, koje su raspoređene kroz 28 SKU-ova (linije proizvoda) i dvije robne marke (Vredestein i Apollo).

• **Jesu li obuhvaćene gume proizvedene na više proizvodnih lokacija?**

Ne, sve obuhvaćene gume dolaze s jedne proizvodne lokacije (Mađarska).

• **O kojim je proizvodima riječ?**

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

Postupak opoziva za SAD i Europu – verzija od 5. lipnja 2024. Česta pitanja i odgovori

• Kako mogu prepoznati jesu li gume proizvedene u 9. tjednu 2024?

Na bočnoj stjenci gume možete pročitati tjedan proizvodnje kako što je prikazano na slici u nastavku. Pogledajte istaknute žute informacije.

- 1- DOT 023
- 2- 0924 (tjedan/šifra godine)

Informacije između „DOT 023“ i „0924“ nisu važne za odvajanje.



*Imajte na umu da su ove potpune informacije dostupne samo na jednoj strani gume.

• Je li tvrtka Apollo Tyres prodala gume s problemom?

Da, gume su dospjele do različitih kupaca u SAD-u, Europi, Turskoj i Ujedinjenim Arapskim Emiratima te su možda montirane na automobile.

• Jesu li klijenti s tržišta prijavili probleme?

Do sada nije bilo prijavljenih problema vezanih uz oštećenja vozila ili utjecaj na sigurnost krajnjih korisnika. Tako da je ovo je mjera opreza.

• Gdje se provodi ovaj opoziv?

U SAD-u, EU-u, Turskoj, Švicarskoj i UAE-u.

• Što će se učiniti s opozvanim gumama?

U sklopu postupka opoziva od svakog zastupnika/kupca tražimo da sakupi i zamijeni gume, a mi jamčimo za prikladno zamjenu. Apollo Tyres sakupit će obuhvaćene gume i uništiti ih.

• Postoji li rizik da je obuhvaćeno više guma?

Ne, raspon obuhvaćenih guma ograničen je na njih 4300.

• Ako je broj obuhvaćenih guma ograničen, zašto ih provjeravate više?

Apollo Tyres iz predostrožnosti provjerava svih 55.000 guma koje su tijekom upitnog tjedna proizvedene u mađarskoj tvornici.

Postupak opoziva za SAD i Europu – verzija od 5. lipnja 2024. Česta pitanja i odgovori

- **Osim SAD-a i EU-a, jesmo li poslali gume na druga tržišta?**

Da, u Tursku, UAE i Švicarsku.

- **Što bi se moglo dogoditi s tim gumama na tržištu?**

Na do sada primljenim gumama uočljivo je izobličenje dimenzija, odnosno neispravan oblik. Zbog toga se na upravljačkoj ploči automobila može prikazivati svjetlo upozorenja za ABS/ASR.

- **Postoji li krajnji rok za odgovor kupaca/krajnjih korisnika na obavijest o opozivu?**

Budući da želimo opozvati što je moguće više guma iz zahvaćene serije, ne postoji krajnji rok. Međutim, zastupnike/kupcima potičemo da što obuhvaćene gume zamijene što prije.

- **Kako će se zastupnici, njihovi kupci i krajnji korisnici obavijestiti o ovom povlačenju?**

Putem naše prodajne organizacije i pismom kontaktirat ćemo sve kupce kako bismo im objasnili operaciju postupke opoziva, sa zahtjevom da obavijeste svoje kupce i krajnje korisnike i da sakupe gume koje smo pozvali. Sva komunikacija bit će na lokalnim jezicima.

- **Kako Apollo Tyres surađuje sa zakonskim tijelima u upravljanju opozivom?**

Apollo Tyres u potpunosti surađuje s suradnji s nadležnim tijelima u svim državama (npr. NHTSA 24T-006 u SAD-u i RAPEX 2024_22205 u Europi).

- **Jesu li poduzete protumjere za sprječavanje ponavljanja istog problema?**

Da, provedena je dubinska analiza temeljnog uzroka kako bismo mogli poduzeti odgovarajuće protumjere.

- **Kakva jamstva o sigurnosti proizvoda tvrtka Apollo Tyres može u budućnosti pružiti kupcima?**

Sigurnost proizvoda od najveće je važnosti za Apollo Tyres. Poznati smo po opskrbi tržišta sigurnim proizvodima te smo proveli trenutne promjene naših internih postupaka.

- **Provjera zaliha uzrokovat će mi troškove. Hoće li oni biti nadoknađeni?**

Apollo Tyres u potpunosti će nadoknaditi te troškove. Slijedite ustupljen vam postupak ili onaj dostupan na ovom web-mjestu.

- **Hoće li Apollo Tyres nadoknaditi troškove demontaže/ponovnog montiranja guma?**

Apollo Tyres nadoknadiće troškove demontaže/ponovnog montiranja i balansiranja guma.

- **Po osovini su montirane dvije gume. Što treba učiniti ako je jedna DOT0924, a druga iz nekog drugog tjedna proizvodnje?**

Osnovno pravilo za zamjenu po osovini (u slučaju upita kupaca):
u slučaju da je na jednom položaju DOT0924, a obuhvaćeni SKU istrošen > 20 %, i drugi se položaj može demontirati i zamijeniti.

- **Ako se krajnji korisnici ne osjećaju sigurno u vožnji na obuhvaćenim gumama, može li zastupnik za gume organizirati transport automobila i hoće ga Apollo Tyres platiti?**

Uvjerite ih da se s tim gumama mogu dovesti do zastupnika/radionice. No ako se ne osjećaju sigurno u vožnji, možete organizirati vuču i Apollo Tyres će je platiti.

- **Trebate li kontaktirati svoje poslovne partnere i krajnje korisnike koji su kupili te gume?**

Da, za to postoji zakonska obveza. Možete iskoristiti konceptualno pismo koji vam ustupamo.

- **Ako kupcu nije ugodna zamjena guma s Vredestein/Apollo i insistira na drugoj robnoj marki, što trebam učiniti?**

Odgovarajuće gume Vredestein/Apollo koje isporučujemo za zamjenu zahvaćenih guma potpuno su sigurne. Tako možete umiriti krajnjeg korisnika.

- **Kome se trebam obratiti s dodatnim pitanjima ili problemima?**

Obratite se lokalnom timu službe za korisnike tvrtke Apollo Tyres putem ustupljene adrese e-pošte.