

# Technical Services Information Bulletin (PSIB2311091)

(Version française incluse en page 4)

## IMPORTANT SAFETY RECALL NOTICE

### Transport Canada Recall # 2023-547

Continental Tire Canada (“CTC”) announced a voluntary recall 23\_T006 involving **1,282** tires from its CrossContact LX25 line, as detailed below:

- Continental **CrossContact LX25 235/55R18 100H** (manufactured during the 14<sup>th</sup> week of 2023 and the 16<sup>th</sup> week of 2023); and
- Continental **CrossContact LX25 225/65R17 102H** (manufactured during the 14<sup>th</sup> week of 2023 through the 17<sup>th</sup> week of 2023).

The affected tires may contain rubber compound contaminated with small metal fragments. A small metal fragment in the sidewall of the tire could cause damage to the textile carcass cords. Tires may develop a bulge in the sidewall.

The affected tires may experience a sudden loss of air pressure which could increase the risk of serious injury or death. Tires have been sold as replacement tires or are still in dealer inventories.

Please read this notice carefully and follow the steps outlined in the instructions below. CTC requests your assistance in:

1. Identifying
2. Removing and Replacing
3. Returning
4. Miscellaneous

The following instructions will outline the details of this program.

#### 1. Identifying Tires by DOT and DOT Week

##### 1.1. Identification of Subject Tires

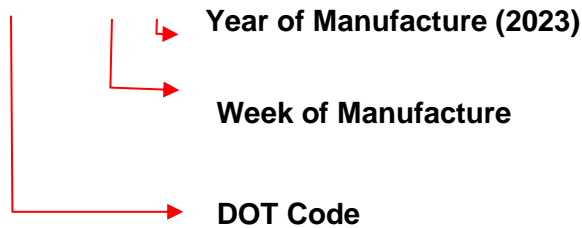
The product affected are shown below, tires must match DOT and DOT week in order to be part of the recall:

Brand	Tire Line	Tire Size	L&S Index	Article	DOT	DOT Week
Continental	CrossContact LX25	235/55R18	100H	15491450000	1H3L WB85	1423 & 1623
	CrossContact LX25	225/65R17	102H	15509980000	11H0F9HLH	1423, 1523, 1623, & 1723

Tires produced have DOT serial number with production week and year on one sidewall of the tire near the rim. The following sample shows a tire manufactured during the 14<sup>th</sup> week of 2023.

Examples for DOT identification as follows.

11HOF9HLH 14 23



**Important:** The tires **must match DOT and DOT Week** in order to be part of the recall. Anyone needing assistance in finding the DOT and DOT week, please contact CTC Customer Relations toll-free number **1-855-453-1962**.

## 1.2 Direct Customers

We ask each distributor to inspect their on hand new tire inventory, searching for tires meeting this recall criteria, if any tires identified meeting this recall criteria: DOT and DOT week, contact CTC.

## 1.3 End Consumers

CTC will begin notifying end consumers identified as having purchased affected tires. End consumers will be directed to contact the dealer where they purchased their tire to schedule an appointment for having a replacement tire installed on their vehicle.

We ask distributors to forward this information to all their locations and to their dealers.

We request that dealers research their sales records for end consumers who may have purchased one of the subject tires. If end consumers are identified, call CTC Customer Relations toll-free number **1-855-453-1962** with the following consumer information:

- End consumer name, address, and phone number.
- Quantity of subject tires sold to that end consumer.
- Tire line, size and Full DOT serial number (if available).
- Date of tire(s) sale.

CTC will then notify these end consumers with the program information.

## 2. Removing and Replacing Affected Tires

### 2.1 Removing Recall Tires

You are requested to remove from use all recall tires which you identify as included in this recall program.

### 2.2 Replacing Tires identified as part of this Recall

You are requested to replace all affected tires with replacement tires of the same size and model as those originally fitted. We intend to replace the affected tire(s) with a new Continental Tire(s) with the same article number from an unaffected production week.

### **2.3 Previously Replaced Tires**

In case the consumer has already replaced a tire that is included in this program and is seeking reimbursement, please refer them directly to our website [www.continentaltire.ca](http://www.continentaltire.ca) and click on “**Warranty**” at the top of the page then scroll down and open the “**Recalls**” section for all information pertaining to this recall program. You may also contact CTC Customer Relations at **1-855-453-1962** for assistance.

### **3. Tire Return and Disposal**

#### **3.1 Instructions for returning tires:**

Returning tires subject to this recall program is not necessary **BUT** dealers need to complete the claim electronically using the online warranty system available on Contilink found on [www.contilink.com](http://www.contilink.com). You must indicate “**Safety Campaign**” in the “Reason for Removal” field.

**Photo proof of tire disposal is required.**

### **4. Miscellaneous**

#### **4.1 Credit**

Credits will be issued for valid recall tires removed and verified as meeting the recall requirements. In addition, a \$20 mounting and balancing fee per valid recall tire will also be granted. **Tires not meeting the DOT and DOT Week or that do not have a valid Continental issued Authorization numbers will NOT be eligible for credit.**

#### **4.2 Sales of Affected Tires**

There are some obligations you need to be aware of regarding this recall:

Please be advised that you are prohibited from selling any new or used tires that are subject to this safety recall program described in this notice.

## Bulletin d'information de Continental (PSIB2311091)

### AVIS IMPORTANT DE RAPPEL DE SÉCURITÉ Avis de rappel de Transports Canada # 2023-547

Continental Tire Canada (« CTC ») a annoncé un rappel volontaire 23\_T006 concernant **1,282** pneus de sa gamme CrossContact LX25, comme détaillé ci-dessous :

- Continental **CrossContact LX25 235/55R18 100H** (fabriqué au cours de la 14eme semaine de 2023 et de la 16eme semaine de 2023) ; et
- Continental **CrossContact LX25 225/65R17 102H** (fabriqué entre la 14eme semaine de 2023 et la 17eme semaine de 2023).

Les pneus concernés peuvent contenir un composé de caoutchouc contaminé par de petits fragments métalliques. Un petit fragment métallique dans le flanc du pneumatique pourrait endommager les câbles de la carcasse textile. Les pneus peuvent développer un renflement sur le flanc.

Les pneus concernés peuvent subir une perte soudaine de pression d'air, ce qui pourrait augmenter le risque de blessures graves, voire mortelles. Les pneus ont été vendus comme pneus de remplacement ou sont toujours dans les stocks du concessionnaire.

Veillez lire attentivement cet avis et suivre les étapes décrites dans les instructions ci-dessous. CTC demande votre aide pour:

1. Identifier
2. Retrait et remplacement
3. Retourner
4. Divers

Les instructions suivantes décrivent les détails de ce programme.

#### 1. Identification des pneus par DOT et date DOT

##### 1.1. Pneus affectés

Les pneus doivent correspondre au DOT et date DOT pour faire partie du rappel.

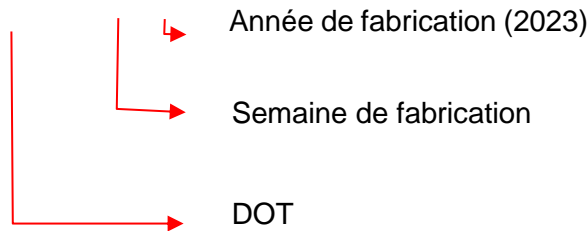
Les modèles, dimensions et DOT concernés sont:

Marque	Modèle	Dimension	Indice L&S	Article	DOT	Date DOT
Continental	CrossContact LX25	235/55R18	100H	15491450000	1H3L WB85	1423 & 1623
	CrossContact LX25	225/65R17	102H	15509980000	11H0F9HLH	1423, 1523, 1623, & 1723

Les pneus fabriqués porte un numéro de série DOT avec la semaine et l'année de production sur un flanc du pneu près de la jante. L'échantillon suivant montre un pneu fabriqué au cours de la 14e semaine de 2023.

## Exemples d'identification complète comme suit.

11HOF9HLH 14 23



**Important: Les pneus doivent correspondre au DOT et date DOT pour faire partie du rappel.**  
Toute personne ayant besoin d'aide pour trouver le DOT et date DOT, veuillez contacter le service à la clientèle de CTC au numéro sans frais **1-855-453-1962**

### 1.2 Clients

Nous demandons à chaque distributeur d'inspecter son inventaire de pneus neufs disponible, à la recherche de pneus répondant à ces critères de rappel. Si des pneus identifiés répondent à ces critères de rappel : DOT et date DOT, contactez CTC.

### 1.3 Consommateurs

CTC commencera à informer les consommateurs identifiés comme ayant acheté les pneus concernés. Les consommateurs seront invités à contacter le concessionnaire où ils ont acheté leur pneu pour prendre rendez-vous pour faire installer un pneu de remplacement sur leur véhicule.

Nous demandons aux distributeurs de transmettre ces informations à tous leurs sites et à leurs revendeurs.

Nous demandons aux concessionnaires de rechercher dans leurs registres de ventes les consommateurs susceptibles d'avoir acheté l'un des pneus en question. Si des consommateurs sont identifiés, appelez le numéro sans frais des relations avec la clientèle de CTC au 1-855-453-1962 avec les informations suivantes sur le consommateur :

- Nom, adresse et numéro de téléphone du consommateur.
- Quantité de pneus en question vendus à ce consommateur.
- Gamme de pneus, taille et numéro de série complet DOT (si disponible).
- Date de vente du ou des pneus.

CTC informera ensuite ces consommateurs des informations sur le programme.

## 2. Retrait et remplacement des pneus concernés

### 2.1 Retrait des pneus de rappel

Vous êtes invité à retirer de l'utilisation tous les pneus rappelés que vous identifiez comme inclus dans ce programme de rappel.

### 2.2 Remplacement des pneus identifiés dans le cadre de ce rappel

Vous êtes prié de remplacer tous les pneus concernés par des pneus de remplacement de même taille et du même modèle que ceux montés à l'origine. Nous avons l'intention de remplacer le(s) pneu(s) concerné(s) par un ou plusieurs pneus Continental neufs portant le même numéro d'article et provenant d'une semaine de production non concernée.

### **2.3 Pneus précédemment remplacés**

Dans le cas où le consommateur a déjà remplacé un pneu inclus dans ce programme et demande un remboursement, veuillez le référer directement au site Web [www.continentaltire.ca](http://www.continentaltire.ca) et cliquez sur « Garantie » en haut de la page puis défiler vers le bas et ouvrez la section « Rappelle » pour trouver toutes les informations relatives à ce Programme de Rappel de Pneus Continental Tire. Le consommateur peut également contacter le service clientèle de Continental Tire Canada au **1-855-453-1962** pour obtenir de l'aide.

### **3. Retour et élimination des pneus**

#### **1.1 Instructions pour le retour des pneus:**

Le retour des pneus soumis à ce programme de rappel n'est pas nécessaire **MAIS** les concessionnaires doivent compléter la réclamation par voie électronique en utilisant le système de garantie en ligne disponible sur Contilink trouvé sur [www.contilink.com](http://www.contilink.com). Vous devez indiquer « **Campagne de sécurité** » dans le champ « Raison du retrait ».

**Une preuve photo de l'élimination des pneus est requise.**

### **4. Divers**

#### **4.1 Crédit**

Des crédits seront émis pour les pneus de rappel valides retirés, vérifiés comme satisfaisant aux exigences de rappel. De plus, des frais de montage et d'équilibrage de 20 \$ par pneu de rappel valide seront également pris en compte pour les pneus dont la conformité aux exigences du rappel est vérifiée. **Les pneus ne répondant pas au DOT, date DOT ou qui n'ont pas de numéro d'autorisation valide émis par Continental ne seront PAS éligibles à aucun crédit.**

#### **4.2 Ventes de pneus concernés**

Il y a certaines obligations dont vous devez être conscient concernant ce rappel:

Veuillez noter qu'il vous est interdit de vendre des pneus neufs ou usagés faisant l'objet de ce programme de rappel de sécurité décrit dans cet avis.