



IMPORTANT SÉCURITÉ RAPPEL AVIS

CONTINENTAL Produit Service Bulletin d'information PSIB240823

Continental Tire Canada – **Rappel volontaire de pneus**
Transport Canada Rappel : 2024-486

RE : Distributeurs et revendeurs de pneus agréés CONTINENTAL

Continental Tire the Americas, LLC (« CTA ») à annoncer un rappel volontaire concernant 522 pneus de camion après avoir découvert que des pneus avec un composé de caoutchouc incorrect avaient été vendus sur les marchés des États-Unis, du MEXIQUE et du CANADA. **9 des 522 pneus de camion concernés ont été expédiés au CANADA.**

CTA a déterminé que les pneus concernés pourraient contenir un mélange de caoutchouc incorrect dans l'épaulement du pneu. Les pneus peuvent développer un renflement ou une fissure sur le flanc, l'épaulement ou le bord de la bande de roulement. Les pneus concernés peuvent subir une perte soudaine de pression d'air ou une perte de bande de roulement, ce qui pourrait augmenter le risque de blessures graves, voire de mort.

Les pneus ont été vendus comme pneus de remplacement ou sont toujours dans les stocks des concessionnaires. Veuillez s'il vous plaît, lire la notice soigneusement et suivre les étapes et instructions ci - dessous. **Continental Tire Canada (« C T C ») demande votre assistance pour :**

1. Identifier
2. Supprimer et remplacer
3. Retour (si nécessaire)
4. Divers

Les instructions suivant décrit les détails de ce programme.

1. Identification des pneus par DOT et DOT Week

1.1 Identification des pneus concernés

Le produit concerné est identifié dans le tableau ci-dessous, les pneus doivent correspondre au DOT et au DOT Week, afin de faire partie du rappel :

Brand	Tire Line	Tire Size	L&S index	LR	Article	DOT	ONLY DOT Week
Continental	HDL2 DL+	11 R 24.5	149/146L	H	05211720000	02P 054CLD	4323

Remarque : Aucune autre taille de pneu, période de production ou gamme de produits n'est affectée.

Les pneus fabriqués pour l'utilisation au Canada ont le DOT numéro de série avec semaine et année de production sur un mur latéral du pneu près de la jante. L'échantillon suivant décrit un pneu fabriqué au cours de la **43^{ème} semaine de 2023.**

1.2 À la suite de ce rappel, Continental Tire vous demande de prendre les mesures suivantes :

1.3 Concessionnaires Directs

- 1) Nous demandons à chaque client direct ou concessionnaire d'inspecter leur inventaire de pneus neufs disponible, de rechercher les pneus répondant aux critères de ce rappel, si des pneus identifiés répondent aux critères de ce rappel : DOT et DOT semaine, arrêter la vente ou le rechapage de ces pneus et contacter CTC.
- 2) Comptez immédiatement votre inventaire de ces pneus et enregistrez le DOT et la période de production et envoyez-les à Continental Tire à TI_CQ_SM_help.trucktires@continental.com ou appelez le **1-855-453-1962**
- 3) Fournissez immédiatement à CTC une liste des propriétaires de pneus à qui vous avez vendu des pneus concernés depuis le 16 novembre 2023. Cette liste doit inclure les informations suivantes :
 - a) **Nom**
 - b) **Adresse**
 - c) **Ville et État**
 - d) **Code postal**
 - e) **Numéro de téléphone**
 - f) **Numéro d'article**
 - g) **Quantité**
 - h) **Date de vente ou de montage**

CTC contactera directement les propriétaires de pneus pour leur fournir les instructions sur le programme de rappel (si nécessaire).

1.4 Consommateurs finaux

CTC va commencer à notifier les consommateurs identifiés comme ayant acheté des pneus concernés. Les consommateurs seront dirigés à contacter le vendeur où ils ont acheté leur pneu pour prendre un rendez-vous ou pour l'installation d'un pneu de remplacement sur leur véhicule. Si vous êtes contacté, nous demandons votre assistance pour vérifier si le pneu est inclus dans ce programme et de supprimer, remplacer tous les pneus concernés.

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 à la clientèle de CTC au **1-855-453-1962**, ou envoyez un e-mail à TI_CQ_SM_help.trucktires@continental.com avec les informations suivantes pour 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 les informations sur le programme de rappel.

2. Retrait et remplacement des PNEUS CONCERNÉS

2.1 Suppression des pneus en rappel

Vous être demandé de retirer du service tous pneus concernés identifié comme inclus dans ce programme de rappel.

2.2 Remplacement des pneus en rappel

Vous être demandé de remplacer tous pneus concernés avec des pneus de remplacement de la même taille et de la même description que ceux installé à l'origine. CTC à l'intention de remplacer les pneu(s) affecté avec un ou plusieurs pneus Continental avec le même numéro d'article provenant d'une semaine de production non concernée.

Les pneus **doivent** répondre aux normes DOT et DOT Week pour faire partie du rappel.

Les revendeurs agréés de CTC devrait commander des pneus de remplacement Continental à travers leur représentant des ventes internes de CTC.

2.3 Pneus précédemment remplacé

Dans cas où le consommateur à déjà remplacé un pneu inclus dans ce programme et fait une demande de remboursement, veuillez le référer à notre site web <https://www.continental-tires.com/us/en/b2b/truck/> et demandez-lui de défiler vers le bas de la page et de cliquer sur le lien « Informations sur le rappel des pneus » pour toutes les informations relatives à ce programme de rappel. Vous pouvez également contacter les relations clients de la CTC au **1-855-453-1962**, pour obtenir de l'aide.

3 Retour et élimination des pneus

Tous les pneus identifiés comme inclus dans ce programme doit être inspectés, photos complètes du DOT et Photo du pneu rendu inutilisable doivent être fournie à CTC avant d'être détruit. Il n'est pas nécessaire de retourner le pneu à CTC. Le crédit ne sera émis qu'une fois que les pneus rappelés auront été inspectés et vérifiés.

3.1 Procédure directe client et distributeur

Pour les concessionnaires au Canada ;

Le revendeur doit déposer une plainte (possibilité d'être assisté par le centre de garantie) et télécharger les photos sur Contilink.com avec les éléments suivants :

- Photo du pneu
- Photo de la semaine DOT et DOT
- Code-barres
- Photo du pneu rendu inutilisable. (Suppression du DOT)

3.2 Clients indirects et procédure du revendeur

Chaque concessionnaire doit retourner tous les pneus concernés en suivant son processus normal de garantie et de retour de crédit.

4 Divers

4.1 Crédit

CTC accordera un crédit pour les pneus en question après les avoir inspectés et vérifiés. Vous recevrez un crédit complet pour le prix d'acquisition par le concessionnaire des pneus de remplacement Continental approuvés. De plus, des frais de 12,00 \$ par tige de valve de pneu, un montage de 50,00 \$ et le solde de toutes les déclarations approuvées soumises par voie électronique.

Les pneus ne répondant pas aux normes DOT et DOT Week ne sont PAS éligibles au crédit.

4.2 Vente de PNEUS CONCERNÉS

Continental Tire est tenu de vous informer des informations et obligations suivantes du concessionnaire :

Être avisée qu'il est interdit de vendre un pneu nouveau ou utilisée non-conformes et qui sont sous réserve de ce programme de rappel décrit dans cet avis.

Nous apprécions grandement votre aide et CTC vous remercie d'avance.

Sincèrement,

Continental Tire Canada
1 Robert Speck Parkway Suite #900,
Mississauga, ON, L4Y 3M3