

POLITYKA GWARANCYJNA
GRUPY MICHELIN

INFORMACJE
DLA UŻYTKOWNIKA OPON



Polityka Gwarancyjna Michelin rozróżnia gwarancje produktowe opisane w tym dokumencie oraz dodatkowe gwarancje handlowe opisane w odpowiednim regulaminie akcji handlowej.

WARUNKI GWARANCJI PRODUKTOWYCH DLA OPON GRUPY MICHELIN

PRZEDMIOT GWARANCJI I GWARANT

1. Przedmiotem gwarancji udzielanej zgodnie z postanowieniami warunków gwarancji Grupy Michelin są opony marek: Michelin, Remix, Pneu Laurent, Laurent Retread, Kleber, BFGoodrich, Taurus, Tigar, Kormoran, Orium, Riken. Postanowienia dotyczą opon dystrybuowanych w Europie, zwanych w dalszej części „Wyrobami”.
2. Firma Michelin (zwana dalej „Gwarantem”) gwarantuje, że opony z Grupy Michelin dystrybuowane w Europie również zamontowane na nowych pojazdach są wolne od wad produkcyjnych i materiałowych.
3. Gwarantem na terenie RP jest Michelin Polska S.A. z siedzibą w Olsztynie przy ulicy Leonharda 9.
4. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień konsumenta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

OKRES GWARANCJI

Gwarancja obejmuje użytkowanie Wyrobu do zużycia oryginalnego bieżnika lub określonego czasu użytkowania według poniższej tabeli:

PROCES ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

| opony osobowe dostawcze i terenowe | 5 lat od daty zakupu |
|--|--|
| opony ciężarowe | do zużycia bieżnika, tj. do wskaźnika TWI* |
| opony rolnicze radialne Michelin, Kleber i Taurus | do zużycia bieżnika (do 10% jego oryginalnej wysokości) i nie dłużej niż 10 lat od daty zakupu |
| opony agro-przemysłowe Michelin i Kleber | do zużycia bieżnika (do 10% jego oryginalnej wysokości) i nie dłużej niż 5 lat od daty zakupu |
| opony przemysłowe | do zużycia bieżnika i nie dłużej niż 5 lat od daty zakupu |
| detki i akcesoria do opon (TBS, o-ringi, ochraniacze) | 24 miesiące od daty zakupu |

WARUNKAMI ROZPATRZENIA REKLAMACJI SĄ:

1. Formalne zgłoszenie reklamacji w punktach bezpośrednich dystrybutorów Grupy Michelin uwzględniające podanie wszystkich niezbędnych szczegółów dotyczących opon i pojazdu.

* TWI – wskaźnik dopuszczalnego zużycia rzeźby bieżnika = 1,6 mm. Wskaźnik, umiejscowiony w rowkach bieżnika na jego obwodzie i oznaczony na boku opony symbolem TWI, służy do wizualnej oceny zużycia bieżnika. Zużycie do wskaźnika TWI = zużycie w co najmniej jednym miejscu na obwodzie opony.

2. Udostępnienie reklamowanej opony wraz z dowodem zakupu – Gwarant zastrzega sobie prawo do wysłania (na swój koszt) reklamowanej opony do zakładu badawczego Grupy Michelin celem wykonania ekspertyzy. Dowód zakupu wymagany jest wyłącznie na potrzeby weryfikacji okresu Gwarancji. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń dyskwalifikujących oponę z możliwości naprawy i dalszej eksploatacji w tym użycia karkasu do bieżnikowania, opona taka ze względów ekologicznych zostanie przekazana do recyklingu na koszt Michelin, jeżeli Zgłaszający nie zażąda zwrotu opony w terminie 30 dni od daty odpowiedzi na reklamację.
3. Ewentualne udostępnienie pojazdu na żądanie Gwaranta celem oceny jego stanu technicznego.

TERMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są w terminie wskazanym w poniższej tabeli odpowiednio dla kategorii opon:

| | |
|-------------------------------|--|
| opony osobowe | natychniastowym lub maksymalnie do 14 dni* |
| opony terenowe POR | natychniastowym lub maksymalnie do 14 dni* |
| opony dostawcze | natychniastowym lub maksymalnie do 14 dni* |
| opony ciężarowe | reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie |
| opony rolnicze | reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie |
| opony agro-przemysłowe | reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie |
| opony przemysłowe | reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie |

* Podany okres określony jest w dniach kalendarzowych i liczony jest od dnia przyjęcia zgłoszenia przez dystrybutora.

REKOMPENSATY

Gwarancja nie obejmuje rekompensaty za utratę czasu, za czasową niesprawność pojazdu, niedogodności lub inne związane ze złożeniem reklamacji koszty, w tym: kosztów demontażu i montażu produktu oraz kosztów jego wyważania.

UZNANIE REKLAMACJI

1. W przypadku uznania reklamacji Gwarant prześle Zgłaszającemu kompensatę w postaci nowej opony lub jej zamiennika bądź w postaci wyliczonej kwoty reklamacji. Kwota ta obliczana jest przez Gwaranta na podstawie aktualnych cen transakcyjnych produktu (ceny rynkowej) i w oparciu o wysokość niezużytej części bieżnika lub pozostałego okresu eksploatacji Produktu. Gwarant zastrzega sobie prawo do wyboru sposobu kompensaty.
2. W przypadku uznania reklamacji i zrealizowania kompensaty na rzecz klienta następuje przeniesienie prawa własności reklamowanych opon na rzecz gwaranta.
3. Przyznana przez Gwaranta kompensata zostanie przekazana Zgłaszającemu reklamację za pośrednictwem dystrybutora opon Gwaranta.

AKCEPTACJA WARUNKÓW GWARANCJI

Złożenie reklamacji w sposób określony w punkcie pierwszym Warunków Rozpatrzenia Reklamacji oznacza akceptację warunków gwarancji.

SYTUACJE NIEOBJĘTE GWARANCJĄ

Gwarancją nie są objęte Wyroby, które uległy uszkodzeniu z przyczyn:

1. nieprzestrzegania wymogów eksploatacyjnych dotyczących Wyrobów określonych przez Gwaranta (wymogi dotyczące eksploatacji opon przedstawione są m.in. w punkcie poniżej „Wymogi dotyczące eksploatacji opon Grupy Michelin”);
2. nieprawidłowego montażu lub demontażu, np. bez użycia pasty monerskiej lub z użyciem past ropopochodnych;
3. nieprawidłowego naprawiania lub przeprowadzenia naprawy w strefach opony, w których jest to niedozwolone;
4. złego stanu technicznego pojazdu, w tym: nieprawidłowej geometrii zawieszenia, wadliwej zbieżności kół, wadliwych, uszkodzonych lub zużytych amortyzatorów, hamulców, sprężyn i/lub innych elementów zawieszenia;
5. uszkodzeń mechanicznych: przecięć, przebić wpływających na wytrzymałość opony i zagrażających dalszej bezpiecznej eksploatacji;
6. przeciążania wyrobu i eksploatacji z niewłaściwym ciśnieniem (zarówno zbyt wysokim, jak i zbyt niskim);
7. nieprawidłowego przechowywania Wyrobu, w tym: niezabezpieczenia go przed działaniem ognia, substancji agresywnie oddziałujących na strukturę gumy, ropopochodnych, ozonu i/lub działaniem temperatur powodujących degradację gumy;
8. nieprawidłowego transportu i przechowywania Wyrobu przez Klienta;
9. nieprawidłowej techniki jazdy, w szczególności sytuacji powodujących spalanie bieżnika, jazdy z zablokowanymi kołami, hamowania awaryjnego;
10. użycia Wyrobu w warunkach niezgodnych z jego przeznaczeniem;
11. celowego uszkodzenia opony (akt wandalizmu);
12. pracy opon ponad wartości oceniane jako maksymalne w tonokilometrach na godzinę (TKPH) lub opon eksploataowanych ponad wartości maksymalne pracy cyklicznej określone w katalogu technicznym. (dotyczy opon przemysłowych i rolniczych);
13. użytkowania opon z niewłaściwymi elementami współpracującymi, np: dętkami, ochraniaczami, felgami, o-ringami lub TBS.

WYMOGI DOTYCZĄCE EKSPLOATACJI OPON

W celu prawidłowej eksploatacji Wyrobów Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać zasad:

1. montować na pojeździe opony dokładnie tego typu rozmiaru, nośności i maksymalnej prędkości, jakie są określone w wymaganiach technicznych dla danego pojazdu;
2. montować na osi pojazdu opony jednego typu (rozmiar, indeks nośności, symbol prędkości, konstrukcja, rzeźba bieżnika);
3. w przypadku pojazdów osobowych z napędem na cztery koła tego samego rozmiaru montować wszystkie cztery opony nowe oraz jednego typu (rozmiar, indeks nośności, symbol prędkości, konstrukcja, rzeźba bieżnika), zaś w przypadku pojazdów z różnymi rozmiarami na osiach stosować się do wytycznych producenta pojazdu;
4. opony osobowe i ciężarowe po zamontowaniu na obręczy należy wyważyć dynamicznie;
5. ciśnienie w ogumieniu należy mierzyć na zimnych oponach;

6. eksploatować oponę, stosując zalecane przez producenta pojazdu i producenta opon ciśnienie wewnętrzne w oponie w odniesieniu do obciążenia eksploatacyjnego pojazdu (informacje te są dostępne w punktach sprzedaży opon, na naklejkach w pojeździe, instrukcji obsługi pojazdu, w katalogach technicznych opon grupy Michelin lub na stronie www.michelin.pl);
7. stosować rozmiary felgi odpowiadające wymogom Wyrobu;
8. w przypadku opon osobowych regularnie rotować ich pozycję na pojeździe po przejechaniu 7000 km dla aut kategorii SUV z napędem 4x4 i 15 000 km dla aut osobowych i dostawczych;
9. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w postaci: pęknięć, przecięć deformacji kształtu, należy niezwłocznie wycofać oponę z eksploatacji przekazać ją do weryfikacji przez wykwalifikowany personel.



DANE OSOBOWE

1. Administratorami Państwa danych osobowych tj. nazwy firmy (w tym imienia i nazwiska), adresu zamieszkania lub miejsca prowadzenia działalności, telefonu kontaktowego, stanowiska, adresu a-mail są:
 - a. dystrybutor u którego złożyli Państwo reklamację (dalej „Dystrybutor”);
 - b. Michelin Polska S.A., ul. Leonharda 9, 10-454 Olsztyn, email: Kontakt_IODO@michelin.com (dalej „Michelin”).
2. Każdy z tych podmiotów jest osobnym administratorem danych i będzie przetwarzać je we własnych celach w związku z przyjęciem i rozpatrzeniem złożonej przez Państwa reklamacji.
3. Gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie danych osobowych odbywa się:
 - (a) w przypadku Dystrybutora w oparciu o art. 6 ust. 1 pkt (b) RODO tj. w celu wykonania umowy, natomiast
 - (b) w przypadku Michelin w oparciu o art. 6 ust. 1 pkt (f) RODO. Prawnie uzasadniony interes Michelin polega na uzyskaniu – w razie potrzeby – bezpośrednich danych kontaktowych do Państwa – w celu rozpatrzenia złożonej przez Państwa reklamacji. Podanie danych jest dobrowolne, jednak brak podania danych osobowych uniemożliwi wykonanie reklamacji.
4. Bez Państwa zgody, Michelin ani Dystrybutor nie będą udostępniać Państwa danych podmiotom lub osobom trzecim, z wyjątkiem Manufacture Française des Pneumatiques Michelin z siedzibą we Clermont-Ferrand (Francja) lub - w razie konieczności biznesowej, również innym podmiotom z Grupy Michelin lub zapytań uprawnionych organów i służb, na podstawie odpowiednich przepisów.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez Michelin oraz Dystrybutora przez okres niezbędny do obsługi reklamacji, z zastrzeżeniem możliwości dłuższego przechowywania danych w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, zgodnie z przepisami o przedawnieniu.
6. Przysługuje Państwu prawo dostępu do swoich danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania oraz do wniesienia sprzeciwu.
7. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących danych osobowych, prosimy o kontakt z Dystrybutorem (dane wskazane powyżej) lub – w przypadku Michelin z inspektorem ochrony danych, pod adresem email: Kontakt_IODO@michelin.com
8. Przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu przetwarzaniu.

NOTATKI



www.michelin.pl
www.bibserve.com

Serwis Klienta Michelin
(opony osobowe, dostawcze i 4x4):
0800 121 49 70
contact@tc.michelin.eu

Michelin Polska S.A.
ul. Leonharda 9
10-454 Olsztyn
www.michelin.pl