

POLITYKA REKLAMACYJNA
GRUPY MICHELIN

INFORMACJE
DLA UŻYTKOWNIKA



MICHELIN

Lepsza droga do postępu

WARUNKI GWARANCJI 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, 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 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, z Dyrekcją Handlową w Warszawie przy ulicy Postępu 15.

OKRES GWARANCJI

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

PROCES ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

opony osobowe, dostawcze i terenowe	7 lat od daty rozpoczęcia eksploatacji i nie dłużej niż 10 lat od daty produkcji
opony ciężarowe	do zużycia bieżnika, tj. do wskaźnika TWI*
opony rolnicze i agropromysłowe Michelin	dożywotnia gwarancja, tj. do zużycia bieżnika (do 10% jego oryginalnej wysokości)
opony rolnicze Kleber	dożywotnia gwarancja, tj. do zużycia bieżnika (do 10% jego oryginalnej wysokości)
opony rolnicze radialne Taurus	60 miesięcy od daty produkcji
dętki Kleber i Michelin	24 miesiące od daty produkcji
opony przemysłowe	5 lat od daty rozpoczęcia eksploatacji lub do zużycia bieżnika w zależności, co nastąpi wcześniej
akcesoria do opon przemysłowych (TBS, dętki, o-ringi, ochraniacze)	24 miesiące od daty rozpoczęcia eksploatacji

WARUNKAMI ROZPATRZENIA REKLAMACJI SĄ:

1. Wypełnienie zgłoszenia reklamacyjnego na odpowiednim formularzu reklamacyjnym opracowanym przez Gwaranta. Formularz znajduje się u bezpośrednich dystrybutorów opon Grupy Michelin.
2. Udostępnienie reklamowanej opony – Gwarant zastrzega sobie prawo do wysłania (na swój koszt) reklamowanej opony do zakładu badawczego Grupy Michelin celem wykonania ekspertyzy.
3. Ewentualne udostępnienie pojazdu na żądanie Gwaranta celem oceny jego stanu technicznego (na żądanie Gwaranta).

* 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.

TERMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

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

opony osobowe	14 dni
opony terenowe „POR”	14 dni
opony dostawcze	14 dni
opony ciężarowe	reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie
opony rolnicze	reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie
opony agroprzemysłowe	reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie
opony przemysłowe	reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie

REKOMPENSATY

Gwarancja nie obejmuje rekompensaty za utratę czasu, czasową niesprawność pojazdu, niedogodności lub inne koszty związane ze złożeniem reklamacji.

UZNANIE REKLAMACJI

1. W przypadku uznania reklamacji Gwarant prześle Zgłaszającemu nową oponę lub jej zamiennik. W przypadku braku dostępności opony Gwarant prześle Zgłaszającemu ustaloną kwotę reklamacji. Kwota ta obliczana jest przez Gwaranta na podstawie aktualnego cennika Gwaranta w oparciu o wysokość niezużytej części bieżnika i pozostałego okresu eksploatacji Wyrobu.
2. Gwarant prześle 100% wartości nowej opony, jeżeli jej stopień zużycia nie przekracza:
 - 20% w przypadku opon osobowych, dostawczych i terenowych,
 - 25% w przypadku opon ciężarowych,
 - 20% w przypadku opon przemysłowych,
 - 10% w przypadku opon rolniczych i agroprzemysłowych.
3. W przypadku opon do samochodów ciężarowych do określenia stopnia zużycia opony zostanie zastosowany następujący sposób liczenia:
$$1 - \left(\frac{\text{aktualna głębokość} + \text{głębokość pogłębienia} - \text{głębokość, przy której opona jest demontowana (1,6 mm)}}{\text{oryginalna głębokość} + \text{głębokość pogłębienia} - \text{głębokość, przy której opona jest demontowana (1,6 mm)}} \right)$$
4. Obliczona przez Gwaranta kwota reklamacji zostanie przekazana Zgłaszającemu reklamację za pośrednictwem dystrybutora opon Gwaranta.

AKCEPTACJA WARUNKÓW GWARANCJI

Złożenie reklamacji w sposób określony w punkcie 1. 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 monterskiej lub z użyciem past ropopochodnych;
3. nieprawidłowego naprawiania lub przeprowadzenia naprawy w strefach opony, w których jest to niedozwolone;
4. eksploatacji niezgodnie z przeznaczeniem, np. zamontowania Wyrobu na niewłaściwej i/lub uszkodzonej obręczy;
5. złego stanu technicznego pojazdu, w tym: nieprawidłowej geometrii zawieszenia, wadliwej zbieżności kół, wadliwych, uszkodzonych lub zużytych amortyzatorów, hamulców, sprężyn i/lub innych elementów zawieszenia;.
6. uszkodzeń mechanicznych: przecięć, przebić, w tym w szczególności spowodowanych uderzeniem bieżnikiem, barkiem lub bokiem opony w przeszkodę;
7. przeciążania wyrobu i eksploatacji z niewłaściwym ciśnieniem (zarówno zbyt wysokim, jak i zbyt niskim);
8. 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;
9. nieprawidłowego transportu i przechowywania Wyrobu przez Klienta;
10. nieprawidłowej techniki jazdy, w szczególności sytuacji powodujących spalanie bieżnika, jazdy z zablokowanymi kołami, hamowania awaryjnego;
11. wypadku drogowego;
12. użycia Wyrobu w zawodach sportowych lub do współzawodnictwa mającego cechy współzawodnictwa sportowego, w tym w szczególności amatorskich lub zawodowych wyścigów;
13. celowego uszkodzenia opony (akt wandalizmu);
14. pracy opon ponad wartości oceniane w tonokilometrach na godzinę (TKPH) lub opon eksploatowanych ponad wartość ocenianą w maksymalnej odległości, jaką może pokonać opona w ciągu jednej godziny (dotyczy opon przemysłowych);
15. użytkowania opon z niewłaściwymi dętkami, ochraniaczami lub o-ringami;
16. dodawania do opon różnego rodzaju wypełniaczy, uszczelniaczy, materiałów wyważających lub innych produktów/przedmiotów, których zastosowanie miałyby wpływ na prawidłowe użytkowanie opony* (dotyczy opon przemysłowych).

WYMOGI DOTYCZĄCE EKSPLOATACJI OPON

W celu prawidłowej eksploatacji Wyrobów Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać zasad:

1. montować na pojeździe opony dokładnie tego 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. dla 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 dla pojazdów z różnymi rozmiarami na osiach stosować się do wytycznych producenta pojazdu;
4. opony osobowe i ciężarowe po zamontowaniu na obręczy należy wyważać dynamicznie;
5. ciśnienie w ogumieniu należy mierzyć na chłodnych kołach, nie wcześniej zaś niż po upływie 3 godzin od zatrzymania pojazdu;
6. eksploatować oponę, stosując zalecane przez producenta pojazdu ciśnienie wewnętrzne w oponie w odniesieniu do obciążenia eksploatacyjnego pojazdu (informacje te są dostępne w punktach sprzedaży opon, na naklejkach w aucie, w instrukcji obsługi auta lub na stronie www.michelin.pl);
7. stosować rozmiary felgi odpowiadające rozmiarowi Wyrobu;
8. w przypadku opon osobowych regularnie rotować ich pozycję (po przejechaniu od 7000 km do 15 000 km).

FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI OPON CIĘŻAROWYCH I ROLNICZYCH

Rozpatrywane będą wyłącznie wypełnione formularze. Proszę wypełniać czytelnie!

Identyfikacja firmy (do indywidualnego stosowania przez każdą firmę oponiarską)

FORMULARZ REKLAMACJI OPON

Nie składać i nie brudzić dokumentu

Proszę używać następujących znaków

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
U	V	W	X	Y	Z	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0				

Data reklamacji (DD.MM.RRRR) Nr reklamacji (wyłącznie do użytku przez producentów opon)

Marka opon

Wyprodukowano w... – kraj produkcji

Użytkownik końcowy opony

Pan Pani Firma

Nazwa

Ulica

Nr

Kod pocztowy Miejscowość

Kraj

Telefon

Dane pojazdu

TPMS

ABS

Zawieszenie pneumatyczne

Retarder

Zaznaczyć krzyżykiem pozycję opony

Samochód ciężarowy
 Autobus

Sprzęt budowlany
 Ciągnik rolniczy

Ciągnik siodłowy
 Naczepa

Przyczepa

Inne pojazdy
Określić:

Diagramy koła z punktami do zaznaczenia dla różnych typów pojazdów.

Diagramy koła z punktami do zaznaczenia dla różnych typów pojazdów.

Diagramy koła z punktami do zaznaczenia dla różnych typów pojazdów.

Marka pojazdu

Model i typ pojazdu

Data pierwszej rejestracji pojazdu

Numer rejestracyjny pojazdu (VIN)

Moc silnika (opcjonalnie)

Maks. prędkość (opcjonalnie)

(DD.MM.RRRR)

Opony reklamowane

Data zakupu (DD.MM.RRRR)

OE Tak Nie

Przebieg (km)

lub użytkowanie w godzinach

Typ usługi

Prywatna Transport regionalny
 Taksówka Dłgie dystanse
 Transport miejski Place budowy

Przemysłowe Rolnicze
 Kamieniołom Inne
 Ścinka drzew Koło zapasowe

1 Rozmiar opony

IN 1 IN 2 SP

E-... Nr E (jeśli DOT nie jest dostępny)

2 Rozmiar opony

IN 1 IN 2 SP

E-... Nr E (jeśli DOT nie jest dostępny)

3 Rozmiar opony

IN 1 IN 2 SP

E-... Nr E (jeśli DOT nie jest dostępny)

4 Rozmiar opony

IN 1 IN 2 SP

E-... Nr E (jeśli DOT nie jest dostępny)

Czy Klient wymienił opony?

Nie Tak – Klient jeszcze nie zapłacił Tak – Klient zapłacił

Tak – z następującą marką opony

Opcjonalnie

Reklamacja zatwierdzona przez

Uszkodzenie mienia Tak Nie

Uszkodzenie ciała Tak Nie

Powód reklamacji:

Zaznaczyć jedno lub więcej pól z poniższej listy:

Wibracje Nie można wyważyć Hałas Utrata powietrza Nierównomierne zużycie Niski przebieg
 Guzy / deformacje Wyrwanie elementu bieżnika Spękania Komfort jazdy i kierowność Ściąganie Trakcja na mokrej nawierzchni
 Inna przyczyna

Zwrot opony do Klienta. W przypadku nieuznania reklamacji, jeżeli w wyniku ekspertyzy produkt zostanie oceniony jako nienadający się do dalszego użycia:

proszę o złomowanie produktu na koszt producenta
 proszę o zwrot produktu

Podpis użytkownika

Podpis sprzedawcy

www.michelin.pl
www.bibserve.com

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

