POLITYKA REKLAMACYJNA GRUPY MICHELIN

INFORMACJE DLA UŻYTKOWNIKA OPON

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, 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 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 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
dętki Kleber i Michelin	24 miesiące od daty produkcji
opony przemysłowe	5 lat od daty zakupu lub do zużycia bieżnika w zależności, co nastąpi wcześniej
akcesoria do opon przemysłowych (TBS, dętki, o-ringi, ochraniacze)	24 miesiące od daty zakupu

WARUNKAMI ROZPATRZENIA REKLAMACJI SĄ:

1. Wypełnienie zgłoszenia reklamacyjnego na odpowiednim formularzu reklamacyjnym opracowanym przez Gwaranta. Formularz znajduje się u bezpośrednich dystrybutorów Grupy Michelin.
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.

* 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

* 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 przekaże Zgłaszającemu kompensatę w postaci nowej opony lub jej zamiennika bądź w postaci wyliczonej kwoty reklamacji. Kwota ta obliczana jest przez Gwaranta na podstawie aktualnego cennika Gwaranta w oparciu o wysokość niezużytej części bieżnika i pozostałego okresu eksploatacji Produktu. Gwarant zastrzega sobie prawo do wyboru sposobu kompensaty.

2. Gwarant przekaże 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:

$$1 - \left(\frac{\text{aktualna głębokość + głębokość pogłębiania – głębokość, przy której opona jest demontowana (1,6 mm)}}{\text{oryginalna głębokość + głębokość pogłębiania – głębokość, przy której opona jest demontowana (1,6 mm)}} \right)$$

4. 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 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;
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 miałoby 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. 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;

* Więcej informacji na stronie www.michelin.pl.

4. opony osobowe i ciężarowe po zamontowaniu na obręczy należy wyważyć dynamicznie;
5. ciśnienie w ogumieniu należy mierzyć na chłodnych kołach, nie wcześniej 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, 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 7000 km dla aut kategorii SUV i 12 000 km dla aut osobowych i dostawczych.

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. 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.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

NOTATKI

www.michelin.pl
www.bibserve.com

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

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

Obowiązuje od 01.10.2018 r.

MICHELIN
LEPSZA DROGA DO POSTĘPU