Warunki odpowiedzialności dla opon marki Nokian

1 stycznia 2013 r.

Niniejsze warunki odpowiedzialności obejmują wady surowcowe oraz produkcyjne w oponach marki Nokian wyprodukowanych przez lub dla Nokian Tyres plc bądź inną spółkę należącą do Grupy Nokian Tyres Group. Odpowiedzialność obowiązuje przez pięć (5) lat od daty produkcji opon i dotyczy krajów, gdzie opony sprzedawane są w sprzedaży detalicznej, z wyłączeniem Stanów Zjednoczonych, Kanady oraz Wielkiej Brytanii. Jeśli w oponie ujawni się wada surowcowa lub produkcyjna podczas kontroli dokonywanej przez Producenta, wówczas obliczona wartość wadliwej opony zostanie zwrócona zgodnie z niniejszymi Warunkami odpowiedzialności.

Zgodnie z Warunkami odpowiedzialności obowiązującymi w Nokian Tyres plc's, odpowiedzialność producenta nie ma zastosowania w następujących przypadkach:

a) Zużycie spowodowane zwyczajnym użytkowaniem;

b) Niewłaściwe użytkowanie w odniesieniu do instrukcji obsługi;

c) Użytkowanie podczas wyścigów samochodowych lub w innych ekstremalnych warunkach;

d) Niewłaściwe zamocowanie;

e) Niewłaściwe przechowywanie przez organ inny niż Nokian Tyres plc;

f) Niewłaściwe kołkowanie wykonane przez jednostkę inną niż Nokian Tyres plc lub innego autoryzowanego wykonawcę;

g) Zmiany lub naprawy opony wykonane przez jednostkę inną niż Nokian Tyres plc lub innego autoryzowanego wykonawcę;

h) Uszkodzenia wynikłe z powodów poza kontrolą Nokian Tyres plc, takich jak transport lub instalacja.

i) Uszkodzenia spowodowane użyciem łańcuchów lub innych podobnych akcesoriów.

j) niewłaściwe lub niekompletne informacje podane klientowi bądź informacje nie potwierdzone lub nie zatwierdzone przez Nokian Tyres plc;

k) niższa jakość związana z niższą klasyfikacją jakościową opony oraz niższą ceną (opony DA)*.

Niezależnie od powyżej wymienionych klauzul dotyczących ważności odpowiedzialności gwarancyjnej Nokian Tyres plc's, niniejsze Warunki Odpowiedzialności mają zastosowanie wyłącznie pod warunkiem, że głębokość bieżnika wadliwej opony spełniają wymagania ustawowe kraju, w którym dokonano sprzedaży. Jeśli głębokość bieżnika opony nie spełnia wymagań ustawowych konkretnego kraju, Warunki Odpowiedzialności Nokian Tyres plc's nie mają zastosowania, a przewidziana w niniejszych Warunkach odpowiedzialność Nokian Tyres plc's nie będzie miała ważnego statutu nawet w wyżej określonym pięcioletnim okresie odpowiedzialności gwarancyjnej. Aby warunki odpowiedzialności Nokian Tyres plc's miały zastosowanie, klient musi zawiadomić autoryzowanego dilera Nokian Tyres plc's ** o zaistniałej wadzie w ciągu dwóch (2) miesięcy*** od daty jej wykrycia lub od momentu, kiedy wada powinna była zostać wykryta.

Klient powinien bezzwłocznie zwrócić wadliwą oponę do autoryzowanego dilera. Nokian Tyres plc pokryje wszelkie zwyczajne koszty wynikłe w wyniku zwrotu, Nokian Tyres plc stwierdzi, iż dana opona jest wadliwa zgonie z niniejszymi Warunkami. Jeśli uzna się, że opona nie jest wadliwa, Nokian Tyres plc obciąży klienta kosztami zwrotu. Nokian Tyres plc lub diler detaliczny udzieli klientowi indywidualnych wyjaśnień, gdzi i jak opona ma zostać przesłana do dalszej inspekcji. Opony, które zostaną uznane za wadliwe nie zostaną odesłane, a wypłacone odszkodowanie będzie stanowiło należne wynagrodzenie za wadliwą oponę.
Jeśli inspekcja dokonana przez Nokian Tyres plc's wykaże obecność wady surowcowej lub produkcyjnej w oponie, jej pozostała wartość, obliczona na podstawie aktualnej głębokości bieżnika, zostanie wyrównana. Aktualna wartość opony jest obliczana na podstawie głębokości bieżnika, a minimalna głębokość bieżnika jest określona w prawie kraju, gdzie dokonano sprzedaży. Wartość opony jest obliczana również zgodnie z ceną rynkową danego modelu opony, jej rozmiaru oraz typu obowiązującą w chwili dokonywana zwrotu.
Nokian Tyres plc nie pokrywa kosztów związanych z montażem lub wyważaniem opon, które zostaną uznane za wadliwe, chyba że wymaga tego lokalne obowiązujące prawo.

Odpowiedzialność Nokian Tyres plc's odnosi się również do wad w kołkowaniu w przypadku kołkowania wykonanego przez Nokian Tyres plc lub przez autoryzowanego wykonawcę zgodnie z wydanymi instrukcjami.
Nokian Tyres plc nie ponosi odpowiedzialności za wady, a niniejsze Warunki Odpowiedzialności nie mają zastosowania, w przypadku wystąpienia siły wyższej bądź w innych sytuacjach, na które Nokian Tyres plc's nie mogło mieć wpływu. Sytuacje takie obejmują, na przykład, zdarzenia takie jak wojna, zamieszki, pożar, akcja protestacyjna, interwencje rządowe, katastrofy naturalne, przerwy w

funkcjonowaniu transportu publicznego, brak dostaw energii lub surowców. Gdyby czas trwania którekolwiek z wyżej wymienionych sytuacji przedłużał się, Nokian Tyres plc zostanie w pełni zwolnione z odpowiedzialności gwarancyjnej na mocy niniejszych Warunków Odpowiedzialności, aż do czasu zakończenia się działania siły wyższej.

Odpowiedzialność Nokian Tyres plc's ogranicza się do wyżej wymienionych okoliczności i obowiązuje wyłącznie zgodnie z warunkami określonymi w niniejszych Warunkach Odpowiedzialności. W żadnych okolicznościach Nokian Tyres plc nie może zostać pociągnięte do odpowiedzialności za jakiekolwiek pośrednie lub przypadkowe uszkodzenia, utratę zysków, czy też za inne straty finansowe, jak również za szkody wynikłe z powodu nieumiejętności użycia opon.

Niniejsze Warunki Odpowiedzialności obowiązują wyłącznie w kraju, gdzie prowadzona jest sprzedaż detaliczna ** gdzie została zakupiona opona objęta niniejszymi warunkami Odpowiedzialności gwarancyjnej, pod warunkiem, że pierwotnym zamysłem Nokian Tyres plc była sprzedaż danej opony w danym kraju.

Niniejsze Warunki Odpowiedzialności podlegać będą prawu fińskiemu i zgodnie z tym prawem interpretowane.

Objaśnienia:

*)
DA = wygląd wskazujący na wadliwość

**)
http://www.nokiantyres.com/dealers

***)
2-miesięczny okres powiadomienia obowiązuje wyłącznie w krajach członkowskich UE; w pozostałych krajach okres ten wynosi 14 dni.

WARUNKI GWARANCJI

Bridgestone, Firestone, Dayton

Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o. zapewnia wysoką jakość opon, dętek i ochraniaczy oraz udziela gwarancji według następujących zasad:

1. Gwarancja obejmuje tylko wady i uszkodzenia, które mogą być przypisane producentowi. Inne uszkodzenia spowodowane niewłaściwym użytkowaniem lub uszkodzeniami mechanicznymi nie będą rozpatrywane pozytywnie.

2. Ostateczna decyzja uznania reklamacji będzie podjęta przez reprezentanta Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o. lub osobę upoważnioną przez Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o.

3. Niniejszą gwarancją objęte są produkty dystrybuowane przez Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o. na terytorium Polski.

4. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Kupującego, wynikających z niezgodności towaru z umową.

5. Okres gwarancji dla wszystkich produktów wynosi 4 lata od daty sprzedaży. Dla pełnego zwrotu (wymiana opon) okres gwarancji wynosi 1 rok. Dla opon zakupionych wcześniej niż rok od daty uznanej reklamacji, ale nie później niż 4 lata od daty sprzedaży, zastosowana będzie metoda częściowego zwrotu, tzw. metoda pozostałej głębokości bieżnika (PGB), ustalona wg zużycia bieżnika.

6. W przypadku przerwania produkcji reklamowanego produktu, do rozliczeń będzie używany podobny produkt.

7. Reklamacja lub częściowa rekompensata nie obejmuje jakichkolwiek przypadków opisanych poniżej:
   - zniszczenie opon spowodowane niewłaściwym użytkowaniem lub przechowywaniem,
   - opony zużyte poniżej minimalnej głębokości bieżnika (opony, których wskaźniki zużycia zostały odkryte),
   - opony, które naprawiano, bieżnikowano, nacinano lub które są ponownie reklamowane, opony z niewłaściwie wypełnioną Kartą opony,
   - zniszczenia wynikające ze złej geometrii ustawienia kół, niewyważenia kół, wadliwych hamulców lub amortyzatorów, niewłaściwego ciśnienia, nadmiernego obciążenia opon, działania chemikaliów lub oleju, ognia, używania łańcuchów, wypadku lub kolizji, użycia opon w rajdach lub innych zawodach, używania niewłaściwych opon w terenie, jazdy na

oponie bez powietrza, celowego uszkodzenia,
- zniszczenia wynikające z uszkodzeń nawierzchni drogi,
- uszkodzenia wynikające z użycia niewłaściwych lub uszkodzonych felg.

8. Rekompensata będzie przeprowadzana według następujących zasad:
   - w przypadku uznania reklamacji opony kupionej nie wcześniej niż przed rokiem - rekompensata będzie polegała na wymianie reklamowanej opony na nową,
   - w przypadku, gdy reklamacja dotyczy opony zakupionej wcześniej niż rok temu, ale nie później niż 4 lata od daty sprzedaży, rekompensata będzie dokonana w formie pieniężnej, częściowo według zużycia bieżnika, tzw. metody PGB.

9. Warunkiem rozpatrzenia gwarancji są:
   - wypełnienie zgłoszenia reklamacyjnego na formularzu opracowanym przez Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o.,
   - dostarczenie reklamowanego wyrobu,
   - przedłożenie Karty Gwarancyjnej,
   - przedłożenie dowodu zakupu wyrobu,
   - na żądanie przyjmującego reklamację – udostępnienie pojazdu do oceny stanu technicznego.

Postępowanie gwarancyjne uwarunkowane jest i rozpoczyna się łącznym spełnieniem przez Kupującego wszystkich powyższych warunków.

10. Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć opony, dętki lub ochraniacze do punktu serwisowego Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o. w celu rozpatrzenia reklamacji.

11. Opony, dętki lub ochraniacze firmy Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o. powinny spełniać następujące warunki:
    - wszystkie opony, dętki lub ochraniacze firmy Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o. powinny być odpowiednio dobrane do warunków pracy,
    - wszystkie opony, dętki lub ochraniacze firmy Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o. powinny być montowane przy użyciu przeznaczonych do tego narzędzi i według odpowiednich schematów,
    - standardy techniczne, tj. ciśnienie, obciążenie, prędkość oraz inne warunki powinny być zachowane,
    - w kwestii oznaczenia opon i działania serwisu, Klient może konsultować się ze sprzedawcą lub pracownikiem Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o.

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

13. Od decyzji Bridgestone Sales Polska Sp. z o.o. rozstrzygającej o uznaniu bądź nie uznaniu reklamacji służy odwołanie.

14. We wszelkich sprawach nie uregulowanych w niniejszych zasadach mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

WARUNKI GWARANCJI

Continental, Uniroyal, Semperit, Barum

DEFINICJE:

Ilekroć w Warunkach Gwarancji użyto jednego z poniższych określeń, oznaczają one odpowiednio:

1. „Użytkownik" – oznacza Nabywcę opon wyprodukowanych przez producenta opon; określenie to obejmuje osoby fizyczne i przedsiębiorców.

2. „Producent" – oznacza niemiecki koncern Continental AG, którego wyłącznym i oficjalnym reprezentantem w Polsce jest spółka pod nazwą Continental Opony Polska Sp. z o.o. (w skrócie COP) z siedzibą w Warszawie.

3. „Gwarancja" – oznacza gwarancję jakości produktu, udzieloną zgodnie z Warunkami Gwarancji przez producenta opon na opony marki Continental oferowane w Europie oraz opony oznaczone innym chronionym znakiem należącym do koncernu Continental. Zakres terytorialny niniejszej gwarancji obejmuje cały obszar Rzeczypospolitej Polskiej.

4. „Produkt" – oznacza opony osobowe, 4x4 i ciężarowe, objęte gwarancją przez producenta.

5. „POG" – oznacza Punkt Obsługi Gwarancyjnej, posiadający upoważnienie COP na rozpatrywanie zgłoszeń reklamacyjnych produktu.

6. „Data produkcji" - oznacza datę wyprodukowania opon przez producenta, umieszczoną trwale na boku opony w formacie: tydzień roku produkcji – rok produkcji.

7. „Graniczne zużycie czoła bieżnika" – oznacza moment osiągnięcia granicznego zużycia czoła bieżnika do wskazań TWI (pozostała głębokość bieżnika wynosi wtedy ok. 1,6 mm); o takim stopniu zużycia informuje całkowite lub jednostronne wykorzystanie czoła bieżnika do momentu odsłonięcia progu / progów usytuowanych w dnie rzeźby bieżnika, na poziomie miejsc oznaczonych literami TWI lub symbolami oznaczającymi TWI, umieszczonymi trwale na boku opony.

8. „Procentowy stopień zużycia" – oznacza pozostałą głębokość bieżnika w używanej oponie, wyliczoną w odniesieniu do głębokości bieżnikowanej opony na podstawie n/w wzoru:

$$A = \{1 - \frac{B - 1{,}6\ mm\ (TWI)}{C - 1{,}6\ mm\ (TWI)}\}\ \text{x}\ 100\%$$

A - procentowy stopień zużycia opony [%]
B – aktualna średnia głębokość bieżnika opony (zmierzona w 3 pkt obwodu opony) [mm]
C – wysokość bieżnika nowej opony [mm]

Zwrot kosztów zakupu – za zwrot kosztów zakupu uważa się zapłatę aktualnie obowiązującej ceny (według cennika COP) z uwzględnieniem średnich rynkowych rabatów.

WARUNKI GWARANCJI:

1. Continental Opony Polska Sp. z o.o. (COP) udziela gwarancji w imieniu producenta na produkt, bez limitu przebiegu przez okres 60 miesięcy od daty produkcji lub do momentu osiągnięcia granicznego zużycia czoła bieżnika, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

2. Gwarancją objęte są wyłącznie wady produktu wynikłe podczas ich eksploatacji z przyczyn tkwiących w ogumieniu, obejmujące wady konstrukcyjne, materiałowe i wykonawcze.

3. Niniejsza gwarancja nie obejmuje produktów:
   - z granicznie zużytym czołem bieżnika,
   - naprawianych, bez względu na sposób i zakres naprawy oraz podmiot, który wykonał tę naprawę,
   - z nacinanym czołem bieżnika, bez względu na sposób i zakres tych czynności oraz podmiot, który je przeprowadził,
   - bieżnikowanych poza producentem, bez względu na technologię, jakość wykonania oraz podmiot odpowiedzialny za ten proces; wyjątek stanowi podmiot oficjalnie upoważniony do bieżnikowania przez producenta, którego produkty są w ofercie producenta i COP,
   - z nieczytelnym lub usuniętym / uszkodzonym (częściowo lub całkowicie) numerem DOT i / lub numerem fabrycznym, i / lub datą produkcji,
   - zużytych powyżej 25% w przypadku reklamacji związanych z wibracjami i / lub niestabilnością prowadzenia pojazdu,
   - nie posiadających europejskiej homologacji.

4. Ewentualne reklamacje Użytkownicy mogą zgłaszać w:
   - upoważnionych Punktach Obsługi Gwarancyjnej POG,
   - autoryzowanych stacjach obsługi pojazdów – dot. Użytkowników z tzw. Rynku OE, tj. takich, którzy zakupili nowe pojazdy wyposażone fabrycznie w ogumienie objęte gwarancją producenta,

- punktach zakupu ogumienia.

5. Każda reklamacja może być rozpatrzona jedynie przez POG (dotyczy wyłącznie reklamacji zgłoszonych bezpośrednio do POG) lub przez upoważnionego pracownika COP (dot. reklamacji zgłoszonych we wszystkich w/w punktach). W uzasadnionych przypadkach COP rezerwuje sobie prawo do podjęcia nadrzędnej i ostatecznej decyzji dot. reklamowanych produktów.

6. W celu prawidłowego zgłoszenia reklamacji, umożliwiającego COP i / lub POGjej rozpatrzenie, Użytkownik zobowiązany jest do:
   - dostarczenia reklamowanego produktu do w/w podmiotów (wymienionych w pkt 4) w terminie maksymalnie 14 dni od dnia wykrycia wady,
   - dostarczenia reklamowanego produktu wraz z obręczą koła, na której był eksploatowany, jeśli wada ogumienia jest widoczna tylko po napełnieniu go ciśnieniem roboczym,
   - dostarczenie wypełnionej karty gwarancyjnej (z datą sprzedaży, pieczęcią, podpisem sprzedającego oraz danymi zakupionych opon) oraz dowodu zakupu na reklamowany produkt (Użytkowników z rynku OE dot. wyłącznie Książka Gwarancyjna pojazdu),
   - udostępnienia pojazdu, na którym był eksploatowany reklamowany produktu do oceny stanu technicznego przez COP i / lub POG (lub inny upoważniony podmiot) na żądanie COP i / lub POG.

7. COP oświadcza, że wszystkie reklamacje winny być rozpatrzone w ciągu 14 dni od daty dostarczenia reklamowanego produktu do w/w podmiotów (wymienionych w pkt 4), przy czym COP nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w zachowaniu tego terminu, wynikające z przyczyn niezależnych od COP, a leżących po stronie Użytkownika i / lub podmiotów przyjmujących reklamację, wymienionych w pkt 4.

8. W przypadku konieczności przeprowadzenia specjalistycznych badań reklamowanego produktu, w/w termin może ulec wydłużeniu, przy czym decyzję o wykonaniu takich badań w niezbędnym zakresie może podjąć wyłącznie COP, który poinformuje o tym fakcie podmiot, który przyjął reklamację przed upływem 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji. Wydłużony termin rozpatrzenia reklamacji nie powinien być dłuższy, niż 35 dni, licząc od dnia zgłoszenia reklamacji produktu.

9. Uznanie reklamacji produktu nie nakłada na producenta żadnych zobowiązań odszkodowawczych.

10. W przypadku uznania reklamacji na wadę produktu zgłoszoną przez osobę fizyczną, tj. Użytkownika, w okresie obowiązywania gwarancji producenta (określonym w pkt 1 niniejszych

warunków gwarancji), który w świetle ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, nabył towar konsumpcyjny – produkt w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą, ma on prawo do:

- bezpłatnej wymiany produktu na nowy, wolny od wad, lub zwrotu 100 % kosztów zakupu ogumienia, jeśli wada produktu ujawni się przed upływem 24 miesięcy od daty zakupu produktu (lub przed upływem 24 miesięcy od daty wydania nowego pojazdu wyposażonego w ogumienie objęte gwarancją producenta); w tym terminie COP pokrywa również koszty demontażu / montażu produktu, wynikające z uznanej reklamacji, pod warunkiem, że reklamacja zostanie zgłoszona w POG, który wykona w/w czynności wg stawek określonych przez COP, zwrot kosztów demontażu / montażu produktu nie dotyczy Użytkowników z rynku OE,
- wymiany produktu na nowy, wolny od wad, pod warunkiem zapłacenia kwoty odpowiadającej procentowemu stopniowi zużycia reklamowanego produktu, jeśli wada produktu ujawni się po upływie 24 miesięcy od daty jego zakupu lub po upływie 24 miesięcy od daty wydania nowego pojazdu wyposażonego w ogumienie objęte gwarancją producenta,
- zwrotu kosztów zakupu produktu, pomniejszonych o kwotę odpowiadającą procentowemu stopniowi zużycia reklamowanego produktu, jeśli wada produktu ujawni się po upływie 24 miesięcy od daty jego zakupu lub po upływie 24 miesięcy od daty wydania nowego pojazdu wyposażonego w ogumienie objęte gwarancją producenta.

11. W przypadku uznania reklamacji na wadę produktu zgłoszoną przez Użytkownika w okresie obowiązywania gwarancji producenta (określonym w pkt 1 niniejszych warunków gwarancji), który w świetle ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, nabył produkt w celu związanym z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą, ma on prawo do:
    - wymiany produktu na nowy, wolny od wad, pod warunkiem zapłacenia kwoty odpowiadającej procentowemu stopniowi zużycia reklamowanego produktu,
    - zwrotu kosztów zakupu produktu, pomniejszonych o kwotę odpowiadającą procentowemu stopniowi zużycia reklamowanego produktu.

12. COP zastrzega sobie prawo do wyboru sposobu załatwienia każdej uznanej reklamacji, wymienionych w pkt 10 i 11, tj. wymiany produktu lub zwrotu kosztów. W przypadku przerwania produkcji reklamowanego produktu, w procesie wymiany będzie używany podobny produkt.

13. Produkt, po uznaniu reklamacji na jego wadę przez POG i / lub COP w procesie wymiany produktu lub zwrotu kosztów (tj. zgodnie z możliwościami wymienionymi w pkt 10 lub 11) w ramach niniejszej gwarancji staje się własnością COP.

14. Gwarancja nie obejmuje wad produktu wynikających z:
    - nieprawidłowego transportu, przechowywania i użytkowania opon, podczas których produkt narażony jest m.in. na: odkształcenia wynikające z nadmiernych nacisków, uderzeń i udarów, oddziaływanie substancji chemicznych (m.in. kwasów, zasad i innych materiałów żrących, rozpuszczalników, materiałów ropopochodnych tj. paliw, olejów, smarów i ich pochodnych) oraz ozonu i wysokich temperatur,
    - używania opon niezgodnie z ich przeznaczeniem i / lub parametrami technicznymi,
    - nieprawidłowego montażu lub demontażu, w tym montażu produktu na obręcz o niewłaściwym rozmiarze lub typie, lub na obręcz, która jest uszkodzona i / lub skorodowana oraz z zastosowania podczas montażu dętki, ochraniacza lub zaworu o nieprawidłowym typie i wymiarze, innym niż zalecane przez producenta,
    - eksploatacji nadmiernie obciążonego pojazdu, powodującej przekroczenie dopuszczalnej nośności ogumienia (określonej na boku każdego produktu) i / lub dopuszczalnych nacisków na osie, wyszczególnionych na tabliczce znamionowej pojazdu i dozwolonych odpowiednimi przepisami,
    - niedbalstwa, jazdy z nadmierną prędkością, niewłaściwego użytkowania i stylu jazdy, a w szczególności z gwałtownego hamowania i przyśpieszania,
    - niewłaściwego stanu technicznego pojazdu, w tym m.in. nieprawidłowej geometrii zawieszenia, niewyważenia kół, uszkodzonych lub zużytych amortyzatorów, poduszek, tulei metalowo-gumowych, sprężyn, resorów, drążków reakcyjnych i innych elementów zawieszenia, a także nieprawidłowo działających systemów hamulcowych, wspomagających hamulce i antypoślizgowych (m.in. ABS, EBS, ASR, ESP, BAS itp.),
    - eksploatacji opon z nieprawidłowym ciśnieniem wewnętrznym w odniesieniu do zaleceń producenta pojazdu i / lub producenta opon,
    - nadmiernego zużycia wynikającego z eksploatacji pojazdu w ekstremalnych warunkach drogowych i pogodowych,
    - wszelkich uszkodzeń mechanicznych (w tym m.in. wszelkich przecięć, przebić oraz uszkodzeń spowodowanych m.in.: ciałem obcym pomiędzy kołami bliźniaczymi, uderzeniem o przeszkodę czołem bieżnika, barkiem lub bokiem opony, najechaniem na krawężnik, wyrwę w jezdni, itp.), w tym także spowodowanych oddziaływaniem na produkt substancji chemicznych (lub podobnie działających środków, w tym wymienionych w pkt 14), powodujących m.in.: uszkodzenie / degradację / przyśpieszone starzenie produktu,
    - użycia produktu w zawodach sportowych lub w innych wydarzeniach mających cechy współzawodnictwa sportowego,
    - pożaru, przyczyn naturalnych lub spowodowanych innymi okolicznościami, pozostającymi poza kontrolą producenta pojazdu (np. pożar, wypadek, przegrzanie, siła wyższa, itp.).

Gwarancja na produkt nie pokrywa i roszczenia odszkodowawcze są wykluczone z powodu: kosztów spowodowanych zużyciem eksploatacyjnym jego składowych,

- kosztów wezwania, holowania, dodatkowego czasu podróży i wynagrodzenia za pracę, przestoju pojazdu, rozładowania pojazdu, wynajęcia pojazdu zastępczego, ponownego załadunku itp.,
- wszelkich strat ekonomicznych i szkód (obejmujących m.in. utratę zysku, przychodów, wartości firmy lub spodziewanych oszczędności),
- roszczeń przedstawionych Użytkownikowi pojazdu przez osoby trzecie,
- wszelkich innych uszkodzeń, szkód, strat i obrażeń, spowodowanych bezpośrednio lub pośrednio wadą produktu, wadą wykonawczą lub spowodowaną niedbalstwem lub błędem pracowników wszystkich podmiotów świadczących usługi serwisowe dla ogumienia.

15. Zgodnie z postanowieniami pkt 15, wszelkie w/w roszczenia odszkodowawcze skierowane do producenta lub COP są wykluczone. Jednocześnie żadnego z postanowień pkt 15 nie można traktować jako wyłączenia lub ograniczenia próby wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności producenta, wynikających z przepisów obowiązującego prawa.

16. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego (Użytkownika), wynikających z niezgodności towaru z umową w oparciu o ustawę z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

WARUNKI GWARANCJI

Goodyear, Dunlop, Fulda, Sava, Diamond, Pneumant, Dębica, Kelly Tyres

Firma Goodyear Dunlop Tires Polska Sp. z o.o. (w stosunku do opon marek: Goodyear, Dunlop, Fulda, Sava, Pneumant, Diplomat, Kelly) oraz Firma Oponiarska Dębica S.A. (w stosunku do opon marki Dębica), zwane dalej odpowiednio Gwarantem, udzielają gwarancji na sprzedawane przez Gwaranta opony. Terytorialny zakres gwarancji ogranicza się do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej.

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI:

1. Gwarancja obejmuje przyczyny tkwiące w oponach, a w szczególności związane z wykonawstwem, materiałami lub konstrukcją, o ile one wystąpią w ciągu terminu określonego jak niżej:
    - opony osobowe, dostawcze, 4x4 oraz motocyklowe – 60 miesięcy od daty zakupu lub od daty produkcji, opony ciężarowe pod marką Goodyear oraz Dunlop – 48 miesięcy od daty zakupu lub 60 miesięcy od daty produkcji, gwarancja nie obejmuje opon starszych niż 8 lat,
    - pod marką Sava oraz Fulda – 36 miesięcy od daty zakupu lub 48 miesięcy od daty produkcji, gwarancja nie obejmuje opon starszych niż 8 lat.

UWAGA:
W przypadku braku dołączenia do zgłoszenia reklamacyjnego dowodu zakupu, Gwarant bierze pod uwagę datę produkcji opony.

2. Zgłoszenia reklamacji należy dokonać u sprzedawcy opon lub pojazdu (dotyczy pierwszego wyposażenia - OE).

3. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest:
    - zgłoszenie reklamacji poprzez przedłożenie kompletnie wypełnionego formularza opracowanego przez Gwaranta,
    - przekazanie wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym opon oraz dołączenie kopii dowodu zakupu i karty gwarancyjnej,
    - zgłoszenie reklamacji na zakłócenia jazdy (bicie, ściąganie, wibracje) oraz nierówności na boku niezwłocznie po rozpoczęciu eksploatacji, tj. przy zużyciu opony nie więcej niż 10%,
    - na żądanie przyjmującego reklamację lub Gwaranta – udostępnienie pojazdu.

4. Informacja o uznaniu lub nieuznaniu reklamacji przekazywana jest do sprzedawcy e-mailem, jako załącznik pdf, po czym, sprzedawca przekazuje ją niezwłocznie Użytkownikowi.

5. Od decyzji Gwaranta rozstrzygającej o uznaniu bądź nie uznaniu reklamacji nie służy odwołanie do Gwaranta.

6. W przypadku nieuznania reklamacji ewentualny zwrot opon odbywa się na koszt Klienta, a ponadto Klient może zostać obciążony kosztami transportu z punktu zakupu opon lub pojazdu do siedziby Gwaranta.

7. Reklamacja winna być rozpatrzona w ciągu 30 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji, w sposób określony w punktach 2 i 3.

8. Niniejszą gwarancją nie są objęte jakiekolwiek opony z nieczytelnym / usuniętym numerem DOT i / lub nr homologacji europejskiej ECE / lub nr fabrycznym i / lub datą produkcji, zużyte poniżej granicznej głębokości bieżnika (opony, których wskaźniki maksymalnego zużycia – TWI, zostały odkryte w jakimkolwiek miejscu opony) oraz naprawiane, pogłębiane, modyfikowane poza producentem.

9. Niniejszą gwarancją nie są również objęte opony uszkodzone wskutek między innymi:
    - nieprawidłowego transportu, przechowywania i użytkowania opon, podczas których opona jest narażona m.in. na: odkształcenia wynikające z nadmiernych nacisków, uderzeń i udarów, oddziaływania substancji chemicznych (m.in. kwasów, zasad i innych materiałów żrących, materiałów ropopochodnych oraz ozonu i wysokich temperatur,
    - używania opon niezgodnie z przeznaczeniem i / lub parametrami technicznymi,
    - nieprawidłowego montażu lub demontażu, np. bez użycia odpowiedniej pasty monterskiej, w tym montażu opony na obręcz o niewłaściwym rozmiarze lub typie, lub na obręcz, która jest uszkodzona i / lub skorodowana oraz zastosowania podczas montażu dętki, ochraniacza lub zaworu o nieprawidłowym typie i wymiarze, innym niż zalecane przez producenta, zastosowania dętki do opony bezdętkowej,
    - eksploatacji nadmiernie obciążonego pojazdu, powodującej przekroczenie dopuszczalnej nośności opon i / lub dopuszczalnych nacisków na osie wyszczególnionych na tabliczce znamionowej pojazdu i dozwolonej przepisami,
    - jazdy z nadmierną prędkością, nieprawidłowej techniki jazdy, a w szczególności gwałtownego hamowania, przyspieszania,
    - niewłaściwego stanu technicznego pojazdu, w tym m.in. nieprawidłowej geometrii zawieszenia, nie wyważenia kół, uszkodzonych lub zużytych amortyzatorów, poduszek, tulei metalowo-gumowych, sprężyn, resorów, drążków reakcyjnych i innych elementów zawieszenia, a także nieprawidłowo działających systemów hamulcowych oraz antypoślizgowych (ABS, EBS, ASR, ESP),
    - eksploatacji opon z nieprawidłowym ciśnieniem wewnętrznym (za wysokim lub zbyt niskim),
    - nadmiernego zużycia wynikającego z eksploatacji pojazdu w ekstremalnych warunkach

drogowych i pogodowych, oraz użycia opon w zawodach sportowych lub w innych wydarzeniach mających cechy współzawodnictwa sportowego,

- przebicia, przecięcia oraz zakleszczenia ciała obcego pomiędzy kołami bliźniaczymi, stosowania łańcuchów, uderzenia o przeszkodę czołem bieżnika, barkiem lub bokiem opony, najechaniem na krawężnik, wyrwę, ostry / kanciasty przedmiot w / na jezdni, wypadku lub kolizji itp.,
- szybkiego lub nierównomiernego zużycia bieżnika, w tym tzw. "pozębkowania",
- odłupania, wyszarpania gumy bieżnika i innego umyślnego działania powodującego uszkodzenie opony,
- naturalnego procesu starzenia się gumy.

10. Gwarancja na oponę nie obejmuje rekompensaty za utratę czasu, za czasową niesprawność pojazdu, niewygodę oraz związane ze złożeniem reklamacji niedogodności lub koszty.

11. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Klienta (wobec sprzedawcy) wynikających z niezgodności towaru z umową, w oparciu o ustawę z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 z 2002 r., poz. 1176 z późniejszymi zmianami).

ZASADY ROZLICZANIA REKLAMACJI UZNANYCH:

1. W przypadku uznania reklamacji opona przechodzi na własność Gwaranta, a Użytkownik otrzymuje rekompensatę w wysokości odpowiadającej pozostałej, użytecznej części opony. Realizacja rozliczenia odbywa się za pośrednictwem, sprzedawcy.

2. Procentową wielkość rekompensaty oblicza się wg poniższej formuły:

$$A = \{\frac{B-1{,}6\ mm\ (TWI)}{C-1{,}6\ mm\ (TWI)}\}\ \text{x}\ 100\%$$

A - procentowa wielkość rekompensaty [%]
B – głębokość rzeźby reklamowanej opony [mm] (do kalkulacji przyjmuje się najniższe miejsce)
C - głębokość bieżnika nowej opony [mm]

UWAGA:
Gwarant, według swojego wyboru, może w ramach uznanej reklamacji oponę naprawić.

Karta gwarancyjna Hankook

Marka / Bieżnik / Rozmiar: .....

Numery (DOT) opon: 1....., 2.....

3....., 4.....

Data sprzedaży: dzień ..... miesiąc..... rok .....

Czytelny podpis Sprzedawcy .....

Pieczęć sprzedawcy

Warunki gwarancji opon firmy Hankook

KRYTERIA

Niniejsza gwarancja przysługuje nabywcy nowych opon wyprodukowanych przez firmę HANKOOK Tire Co., Ltd. Opony objęte gwarancją muszą być zamontowane na danym pojeździe zgodnie z zaleceniami firmy Hankook, między innymi dostępnymi na stronie internetowej http://www.hankooktire.com.pl/.

ZAKRES GWARANCJI ORAZ DŁUGOŚĆ OKRESU OBOWIĄZYWANIA

1. Ważność gwarancji
Niniejsza gwarancja ma moc obowiązującą do czasu, gdy pozostała głębokość rowków bieżnika osiągnie minimalną dopuszczalną głębokość tj. 1,6mm.
Odpowiedzialność Hankook z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej oponie.

2. Warunki rozpatrzenia reklamacji.
- Należy zgłosić reklamację w terminie maksymalnie 14 dni od dnia wykrycia wady.
- Należy doręczyć zgłoszenie zawierające powód reklamacji. Sugerujemy złożenie zgłoszenia na formularzu Hankook dostępnym u autoryzowanych dealerów.
- Należy udowodnić zakup opon, najlepiej przez przedstawienie dowodu kupna i poprawnie wypełnionej karty gwarancyjnej, a w przypadku użytkowników oryginalnego wyposażenia - książeczki gwarancyjnej pojazdu.
- Należy dostarczyć lub wysłać opony do firmy Hankook lub jej autoryzowanego dealera.
- Każde zgłoszenie może zostać rozpatrzone wyłącznie przez firmę Hankook lub jej autoryzowanego dealera.
- Reklamacja składana w ramach gwarancji zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji w sposób określony powyżej.

3. Możliwe rozstrzygnięcia w zakresie reklamacji
Firma Hankook, uznając reklamację na podstawie gwarancji za zasadną, według własnego wyboru dokona:

a) wymiany produktu (w przypadku, gdy nie jest możliwa wymiana produktu na identyczny, Klientowi przysługuje prawo otrzymania produktu o tym samym rozmiarze z innym wzorem bieżnika lub zwrotu kosztów) lub
b) zwrotu kosztów w oparciu o metodę odszkodowania określoną poniżej:

Zwrot kosztów* = Cena zakupu × Współczynnik korygujący

$$\text{Współczynnik korygujący} = \frac{\text{Pozostała głębokość bieżnika - TWI**}}{\text{Oryginalna głębokość bieżnika - TWI**}}$$

** Wysokość zwrotu kosztów zostanie określona poprzez pomnożenie ceny sprzedaży opon (nie wliczając podatków) przez procent oryginalnej głębokości bieżnika, jaka pozostała na oponie.*

***TWI: Minimalna głębokość bieżnika, 1,6mm.*

4. Postanowienia dodatkowe
Złożenie reklamacji w sposób określony w punkcie 2 oznacza akceptację warunków gwarancji.

Jeśli reklamacja została uznana za zasadną i dokonano zwrotu kosztów reklamowany produkt przechodzi na własność firmy Hankook.
W sprawach nieuregulowanych w niniejszej gwarancji mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

****

CZEGO NIE OBEJMUJE GWARANCJA
Niniejsza gwarancja nie obejmuje opon:
1. Po naprawie, niezależnie od metody naprawy, zakresu i osoby, która ją przeprowadziła.
2. Których bieżnik został zużyty w sposób nierównomierny lub opon uszkodzonych w wyniku:
- zagrożeń drogowych (przebicia, przecięcia, rozdarcia, uszkodzenia wynikającego od uderzeń i najeżdżania na przeszkody);
- działania ognia lub wypadku drogowego;
- eksploatacji z nieprawidłowym ciśnieniem powietrza, z przeciążeniem, eksploatacji przy nadmiernej prędkości, nieprawidłowego montażu lub demontażu, eksploatacji bez wystarczającego ciśnienia powietrza, jazdy po nieutwardzonych drogach, wyścigów, wandalizmu, szkody wyrządzonej umyślnie lub innego niewłaściwego użytkowania;
- zniszczeń z powodu nieprawidłowej geometrii kół, niewyważonych kół, wadliwych hamulców lub amortyzatorów;
- korzystania z łańcuchów na opony;
- działania substancji chemicznych (np. wypełniaczy, uszczelniaczy, substancji wyważających lub innych).
3. Eksploatowanych po przebiciu lub ze zbyt niskim lub ze zbyt wysokim niż zalecane ciśnieniem.
4. Z pęknięciami starzeniowymi i ozonowymi, których data produkcji jest starsza niż 4 lata i opon przechowywanych w nieodpowiedni sposób.
5. O głębokości bieżnika mniejszej niż wymagane minimum tj. 1,6 mm.
6. Z uszkodzonym lub nieczytelnym numerem seryjnym lub DOT.
7. Powodujących zakłócenia podczas jazdy (np. wibracje, ściąganie pojazdu, nadmierna generacja hałasu) ze zużyciem bieżnika większym niż 0,8mm od oryginalnej głębokości rowków bieżnika.
8. Eksploatowanych na uszkodzonych obręczach.
9. Bez oznaczeń homologacji "E" na ścianie bocznej opony.

Gwarancja nie obejmuje również:
1.Roszczeń odszkodowawczych ani roszczeń o zadośćuczynienie z tytułu opóźnienia w podróży, chwilowego unieruchomienia pojazdu, kosztów oraz niewygody związanych ze składaniem zgłoszenia, wezwania serwisu technicznego, dodatkowej podróży, dodatkowych wydatków, sprowadzenia pojazdu, wynajęcia pojazdu zastępczego bądź przeładowania pojazdu.
2. Jakichkolwiek utraconych korzyści lub innych uszczerbków na majątku takich jak: straty finansowe, utracone zyski, dochody, spodziewane oszczędności, spadek wartości firmy, itd.
3. Innych uszkodzeń, strat oraz obrażeń spowodowanych bezpośrednio lub pośrednio usterką opony, nieprawidłowym montażem, zaniedbaniem bądź nieprawidłowym serwisowaniem opon.

Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta z tytułu rękojmi wynikających z Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683, ze zm.) oraz Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 459, ze zm.).

PODSTAWOWE ZASADY BEZPIECZNEGO UŻYTKOWANIA

• Należy okresowo sprawdzać ciśnienie powietrza w oponach.
• Należy sprawdzać opony pod kątem nierównomiernego zużycia bieżnika, pęknięć, wybrzuszeń, ciał obcych lub uszkodzeń.
• Należy pamiętać o dopasowaniu indeksu nośności oraz prędkości opon do parametrów pojazdu.
• Należy sprawdzać stan opon. Opony należy wymienić najpóźniej w momencie, kiedy głębokość bieżnika osiąga minimalną dopuszczalną wartość, która wynosi 1,6mm.
• Nie wolno przeciążać pojazdu. Należy sprawdzić indeks nośności opon i zapoznać się z instrukcją użytkownika pojazdu, w celu sprawdzenia maksymalnego dopuszczalnego obciążenia dla jednej opony przy maksymalnej dopuszczalnej dla danej opony prędkości.

PRAWIDŁOWE CIŚNIENIE POWIETRZA

Ciśnienie powietrza w oponach ma wpływ na ich żywotność oraz stanowi istotny element bezpieczeństwa. Informacje dotyczące odpowiedniego ciśnienia można znaleźć w instrukcji obsługi pojazdu. Nieprawidłowy poziom ciśnienia w oponach powoduje zmniejszenie przyczepności oraz przedwczesne lub nierównomierne zużycie bieżnika. Może to utrudniać prowadzenie pojazdu i jest szczególnie niebezpieczne przy pokonywaniu zakrętów z dużymi prędkościami. Ze względu na naturalny proces zmniejszania się ciśnienia powietrza w miarę upływu czasu, należy je sprawdzać przynajmniej jeden raz w miesiącu. Ciśnienie należy zawsze sprawdzać w oponach chłodnych, czyli na pojeździe, który nie eksploatowano przez co najmniej 3 godziny. Należy również sprawdzać ciśnienie w kole zapasowym.
• Uwaga: Nie wolno redukować ciśnienia powietrza z kół, które wzrosło w wyniku rozgrzania opon podczas eksploatacji.

Hankook Tire Polska Sp. z o.o.
ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa
tel.: 22 395 57 36 faks: 22 395 57 49
Więcej informacji na **http://www.hankooktire.com.pl/**

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 agro-przemysłowe 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, oringi, 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 na stronie www.michelin.pl.
2. Dostarczenie wypełnionego formularza reklamowanego Wyrobu do Dystrybutora opon Gwaranta lub innego, punktu wskazanego przez Gwaranta.
3. Udostępnienie reklamowanej opony – Gwarant zastrzega sobie prawo do wysłania (na swój koszt) reklamowanej opony, do zakładu badawczego Grupy Michelin celem wykonania ekspertyzy.
4. Ewentualne udostępnienie pojazdu na żądanie Gwaranta celem oceny jego stanu technicznego (na żądanie Gwaranta).

* Nie dotyczy opon osobowych i dostawczych tej marki

** 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 w 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 agro-przemysłowe	reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie
opony przemysłowe	reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym czasie

REKOMPENSATY

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

UZNANIE REKLAMACJI

1. W przypadku uznania reklamacji Gwarant przekaże 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 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 agro-przemysłowych.

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. 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. pracę 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 (dot. 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. 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 wyważyć 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, 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 OSOBOWYCH, DOSTAWCZYCH I 4x4

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI	DATA:		NR REKLAMACJI:

	ZGŁASZAJĄCY REKLAMACJĘ	SERWIS
Firma / osoba:		
Ulica:		
Adres:		
Telefon:		
E-mail:		

POZYCJA OPONY			DANE KATALOGOWE POJAZDU / OPONY		DANE POJAZDU	
FRONT	Lewa (1)	Prawa (2)			Marka:	
Marka:			Przód	Tył	Model:	
Bieżnik:					Poj. silnika:	
Rozmiar:					Moc silnika [kW / KM]:	
LI / SI indeks:					Rok produkcji:	
DOT / nr:					Nr rej.:	
Ciśnienie [bary]:					Przebieg:	
Głęb. bież. [mm]:					Pochodzenie OE	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 4
Przebieg [km]:						
Kto montował:					Pochodzenie RT	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 4
Data montażu:						

TYŁ	Lewa zewn. (3)	Lewa wewn. (5)	Prawa wewn. (6)	Prawa zewn. (4)	WARUNKI EKSPLOATACJI	
Marka:					☐ autostrady	☐ terenowe
Bieżnik:					☐ miejskie	☐ inne
Rozmiar:					Inne:	
LI / SI indeks:						
DOT / nr:						
Ciśnienie [bary]:					OBCIĄŻENIE OSI [kg]	
Głęb. bież. [mm]:					Przód	Tył
Przebieg [km]:						
Kto montował:						
Data montażu:						

Przyczyna reklamacji:					
Wyrażam zgodę na niszczące badania produktu	☐ TAK	☐ NIE	Proszę o recykling produktu, gdy nie będzie możliwe jego użytkowanie	☐ TAK	☐ NIE
Czy opona brała udział w wypadku?	☐ TAK	☐ NIE	Czy są straty materialne i/lub zdrowotne?	☐ TAK	☐ NIE
Data wypadku:					

ZIELONE POLA SĄ OBOWIĄZKOWE

PODPIS ZGŁASZAJĄCEGO REKLAMACJĘ:	PODPIS SERWISU:

FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI OPON CIĘŻAROWYCH I ROLNICZYCH

Rozpatrywane będą wyłącznie należycie wypełnione formularze
Proszę wypełniać czytelnie!

Identyfikacja firmy (do indywidualnego stosowania przez każdą firmę oponiarską)

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			

FORMULARZ REKLAMACJI OPON

Nie składać i nie brudzić dokumentu

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

Marka opon

Wyprodukowano w... – kraj produkcji

Sprzedawca opon

Nr klienta – nazwa klienta

Ulica | Nr

Kod pocztowy | Miejscowość

Kraj | Telefon

Użytkownik końcowy opony

☐ Pan ☐ Pani ☐ Firma

Nazwa

Ulica | Nr

Kod pocztowy | Miejscowość

Kraj | Telefon

Dystrybutor: subdiler

Nr klienta – nazwa klienta

Ulica | Nr

Kod pocztowy | Miejscowość

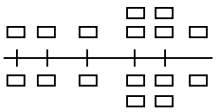
Kraj | Telefon

Dane pojazdu

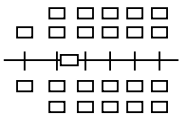
☐ TPMS ☐ ABS ☐ Zawieszenie pneumatyczne ☐ Retarder

Zaznaczyć krzyżykiem pozycję opony

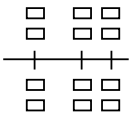
☐ Samochód ciężarowy ☐ Autobus ☐ Sprzęt budowlany ☐ Ciągnik rolniczy



☐ Ciągnik siodłowy ☐ Naczepa



☐ Przyczepa



☐ Inne pojazdy
Określić: _____

Marka pojazdu | Model i typ pojazdu

Data pierwszej rejestracji pojazdu (DD.MM.RRRR) | Numer rejestracyjny pojazdu (VIN) | Moc silnika (opcjonalnie) kW | Maks. prędkość (opcjonalnie) Km/h

Opony reklamowane

Data zakupu (DD.MM.RRRR) OE ☐ Tak ☐ Nie

Przebieg (km) lub użytkowanie w godzinach

Typ usługi

☐ Prywatna ☐ Taksówka ☐ Transport miejski ☐ Transport regionalny ☐ Długie dystanse ☐ Place budowy ☐ Przemysłowe ☐ Kamieniołom ☐ Ścinka drzew ☐ Rolnicze ☐ Inne ☐ Koło zapasowe

	Rozmiar opony	IN 1 / IN 2	SP	Opis handlowy	Runflat	Samonośne
1		/			☐	☐
	Matricule / DOT	**E-...**	**Nr E (jeśli DOT nie jest dostępny)**	**Ciśnienie w oponie (bary)**	**Nr kodu kreskowego (jeśli dostępny)**	**Pozostała głębokość bieżnika**
2	Rozmiar opony	IN 1 / IN 2	SP	Opis handlowy	Runflat	Samonośne
		/			☐	☐
	Matricule / DOT	**E-...**	**Nr E (jeśli DOT nie jest dostępny)**	**Ciśnienie w oponie (bary)**	**Nr kodu kreskowego (jeśli dostępny)**	**Pozostała głębokość bieżnika**
3	Rozmiar opony	IN 1 / IN 2	SP	Opis handlowy	Runflat	Samonośne
		/			☐	☐
	Matricule / DOT	**E-...**	**Nr E (jeśli DOT nie jest dostępny)**	**Ciśnienie w oponie (bary)**	**Nr kodu kreskowego (jeśli dostępny)**	**Pozostała głębokość bieżnika**
4	Rozmiar opony	IN 1 / IN 2	SP	Opis handlowy	Runflat	Samonośne
		/			☐	☐
	Matricule / DOT	**E-...**	**Nr E (jeśli DOT nie jest dostępny)**	**Ciśnienie w oponie (bary)**	**Nr kodu kreskowego (jeśli dostępny)**	**Pozostała głębokość bieżnika**

Czy Klient wymienił opony?

☐ Nie ☐ Tak - Klient jeszcze nie zapłacił ☐ Tak – klient zapłacił

☐ Tak – z następującą marką opon

☐ Reklamacja zatwiedzona przez

Opcjonalnie

Uszkodzenie mienia ☐ Tak ☐ Nie Uszkodzenie ciała ☐ Tak ☐ Nie

Powód reklamacji:

Zaznaczyć jeden lub więcej pól z poniższej listy:

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

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

Michelin Polska S.A. Dyrekcja Handlowa
ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa

MICHELIN
Lepsza droga do postępu

WARUNKI GWARANCJI OPON NEXEN

1. Przedmiotem gwarancji są opony marki NEXEN do samochodów osobowych i dostawczych, zwane dalej Wyrobami.
2. Gwarancja obejmuje użytkowanie wyrobu do zużycia oryginalnego bieżnika od wskaźnika TWI*, po osiągnięciu którego wyrób uznany jest za zużyty.
3. Niniejszą gwarancją nie są objęte jakiekolwiek Wyroby naprawiane, bez względu na sposób i zakres naprawy oraz na osobę, która naprawiała Wyrób.
4. Gwarancja nie obejmuje rekompensaty za utratę czasu, za czasową niesprawność pojazdu, niewygodę lub wynikające z tego koszty.

Wszystkie powyższe warunki muszą być spełnione łącznie.

5. Udzielona gwarancja obowiązuje przez okres 3 lat od daty sprzedaży towaru Nabywcy potwierdzonej dowodem zakupu.
6. Zgłoszenie reklamacji należy dokonać w punkcie zakupu opon
7. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przedstawienie reklamowanego Wyrobu z kartą gwarancyjną oraz dowodem zakupu (paragon, faktura).
8. Reklamacja winna być rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia reklamowanego produktu.
9. W szczególnych przypadkach związanych z koniecznością przeprowadzenia specjalistycznych badań, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu. Sprzedający ma obowiązek poinformowania o tym fakcie reklamującego przed upływem 14 dni od daty przyjęcia reklamacji. Termin związany z koniecznością przeprowadzenia specjalistycznych badań nie może przekroczyć 40 dni od daty przyjęcia reklamacji.
10. W przypadku uznania reklamacji dokonuje się wymiany Wyrobu na fabrycznie nowy po odjęciu wartościowym stopnia zużycia.
11. Stopień zużycia reklamowanej opony oblicza się poprzez pomiar pozostałej głębokości bieżnika reklamowanej opony i porównanie jej z głębokością bieżnika nowej, według następującego wzoru:
    [[(aktualna głębokość rzeźby w mm – 1,6 mm) / (głębokość rzeźby w nowej oponie w mm – 1,6 mm)] -1] x 100 = Stopień zużycia w %.
12. Niniejsza Gwarancja obowiązuje tylko na wyroby sprzedane użytkownikowi na terenie Polski. Karta Gwarancyjna nie może być dystrybuowana poza Polskę i wydana użytkownikowi poza granicami Polski. Realizacja praw wynikających z Karty Gwarancyjnej może być dokonana tylko w miejscach określonych w p. 6 Karty.

Niniejszą gwarancją nie są również objęte wyroby uszkodzone wskutek, między innymi:

- nieprawidłowego montażu lub demontażu,
- nieprawidłowej eksploatacji Wyrobu,
- eksploatacji niezgodnie z przeznaczeniem, np. zamontowaniu Wyrobu na niewłaściwej obręczy, zamontowania dętki lub ochraniacza, innych niż zalecane lub dopuszczalne przez Gwaranta,
- złego stanu technicznego pojazdu, w tym nieprawidłowej geometrii zawieszenia, wadliwej zbieżności kół, wadliwych, uszkodzonych lub zużytych amortyzatorów, hamulców, sprężyn albo innych elementów zawieszenia,
- uszkodzeń mechanicznych, w tym spowodowanych uderzeniem barkiem lub bokiem opony, najechaniem na krawężnik, wyrwę w jezdni itp., przecięć, przebić,
- przeciążenia Wyrobu i eksploatacji na niewłaściwym ciśnieniu (za wysokim lub zbyt niskim),
- nieprawidłowego przechowywania Wyrobu, w tym nie zabezpieczenia go przed działaniem substancji żrących, ropopochodnych, ozonu oraz działaniem temperatur powodujących degradację gumy,
- nieprawidłowego transportu Wyrobu przez klienta,
- nieprawidłowej techniki jazdy, a w szczególności gwałtownego hamowania, przyśpieszania i jazdy z zablokowanymi kołami, wypadku drogowego,
- umyślnego działania powodującego uszkodzenie Wyrobu,
- działania ognia,
- użycia Wyrobu w sporcie lub do współzawodnictwa mającego cechy współzawodnictwa sportowego

**TWI – wskaźnik dopuszczalnego zużycia rzeźby bieżnika, umieszczony w sześciu miejscach na obwodzie opony (występy w Rowkach bieżnika oznaczone na boku opony symbolem TWI), przeznaczony do wizualnej oceny zużycia opony. Zużycie do Wskaźnika TWI = zużycie co najmniej w jednym miejscu na obwodzie opony.*

VIII. ZASADY EKSPLOATACJI OPON

- Opony zamontowane w pojeździe powinny mieć te same parametry, w tym rozmiarowe i wytrzymałościowe, jak wskazane w specyfikacji technicznej pojazdu.
- Na jednej osi pojazdu powinny być umieszczane takie same opony (wielkość, indeks nośności, kod prędkości, budowa, wzór bieżnika), chyba że specyfikacja techniczna producenta wskazuje inaczej.
- Przy każdorazowym montażu opony na obręcz, jednak nie rzadziej niż raz na 10 tysięcy km, powinno zostać wykonane dynamiczne wyważenie kół (obręcz i opona); ta procedura zapewnia komfort jazdy i pomaga wyeliminować przedwczesne zużycie elementów systemu zawieszenia, elementów układu kierowniczego, łożysk oraz opon.
- Zaleca się, aby okresowo (nie rzadziej jednak niż co 10.000 km), opony z przedniej osi były wymieniane stronami z oponami z tylnej osi, o ile specyfikacja techniczna producenta to dopuszcza; pomoże to w zmniejszeniu skutków nierównomiernego zużycia opon.
- Ciśnienie w oponach powinno być sprawdzane nie rzadziej niż co dwa tygodnie, co najmniej 2 godziny po zatrzymaniu pojazdu, oraz za każdym razem przed dłuższą podróżą.
- Podczas użytkowania opon należy przestrzegać, aby zachowane było ciśnienie zalecane przez producenta pojazdu, z uwzględnieniem obciążenia pojazdu (informacja jest dostępna w punktach sprzedaży pojazdu lub w katalogu technicznym producenta pojazdu).
- Opony muszą być montowane na obręczach o typie i rozmiarze odpowiednim dla danej opony.
- Ogólny stan opon powinien być sprawdzany regularnie; w przypadku jakiegokolwiek podejrzenia wystąpienia wady opona powinna zostać sprawdzona i ewentualnie wymieniona.
- Opony powinny być montowane i demontowane tylko w specjalistycznych warsztatach.
- Styl jazdy i prędkość powinny być zawsze dostosowane do aktualnych warunków na drodze oraz do obciążenia pojazdu; należy unikać nagłego hamowania i przyspieszania.
- Przy każdorazowej wymianie opony należy wymienić również zawór.

IX. ZASADY PRZECHOWYWANIA OPON

1. Opony powinny być zawsze przechowywane w czystym, suchym, ciemnym i chłodnym miejscu oraz powinny być chronione przed oddziaływaniem ozonu, dużymi wahaniami temperatury, substancjami żrącymi oraz innymi o agresywnym działaniu.
2. Opony montowane na obręczach powinny być przechowywane przez zawieszenie na hakach bądź w pozycji horyzontalnej, jedno koło na drugim (maksimum 4 koła); zaleca się zmianę kolejności kół co dwa tygodnie.
3. Opony bez obręczy powinny być przechowywane w pozycji pionowej (stojącej), nie poddane dodatkowym zewnętrznym obciążeniom. Przechowywane tak opony powinny być co dwa tygodnie obracane by uniknąć trwałej deformacji.

X. DANE POTRZEBNE DO DOCHODZENIA ROSZCZEŃ Z GWARANCJI

Gwarant: Pirelli Polska Sp. z o.o., ul. Ostrobramska 75, 04-175 Warszawa
Telefon: +48 22 517 10 10 , email: bok.poland@pirelli.com

POWER IS NOTHING WITHOUT CONTROL

PIRELLI POLSKA SP. Z O.O.
UL. OSTROBRAMSKA 75 • 04-175 WARSZAWA

KARTA GWARANCYJNA
NA OPONY Z GRUPY PIRELLI

OSOBOWE • CIĘŻAROWE • MOTOCYKLOWE

POWER IS NOTHING WITHOUT CONTROL

Data sprzedaży	
Marka opony	
Numer DOT	
Numer DOT*	
Numer DOT*	
Numer DOT*	
Rozmiar	
Bieżnik	
Czytelny podpis sprzedawcy i pieczęć punktu sprzedaży	

* niepotrzebne skreślić

KARTA GWARANCYJNAPIRELLI POLSKA SP. Z O.O.

Pirelli Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej zwana Pirelli) gwarantuje, że wszystkie markowe produkty Grupy Pirelli, nabyte bądź to bezpośrednio bądź poprzez autoryzowanego Dealera Pirelli, które są zamontowane w samochodach osobowych, furgonetkach, lekkich ciężarówkach, samochodach ciężarowych i motocyklach są dostarczane bez wad produkcyjnych lub materiałowych, które powodowałyby, iż produkty te nie nadawałyby się do normalnego użytku i będą mogły być przyjęte do badania przez autoryzowany personel techniczny Pirelli w okresie 5 lat (60 miesięcy) od daty produkcji, umieszczonej w oznakowaniu wg DOT.
Gwarancja znajdzie zastosowanie pod warunkiem, że Pirelli otrzyma wniosek o zbadanie opony / formularz reklamacyjny, wypełniony we wszystkich rubrykach, oraz udostępni produkt na potrzeby badania wykonywanego przez autoryzowany personel techniczny.

Wyłączenia spod Gwarancji:

- Opony przemontowane z pojazdu, na którym zostały oryginalnie zainstalowane.
- Opony, które były bieżnikowane, których bieżnik był pogłębiany lub naprawiane przez osobę trzecią.
- Opony, które zostały zmodyfikowane poprzez dodanie lub usunięcie materiału lub zmodyfikowane w celu zmiany ich wyglądu .
- Opony, w które wprowadzono płyn do wyważania lub uszczelniający albo opony, w których do napompowania posłużyła inna substancja niż powietrze lub azot.
- Opony używane w wyścigach samochodowych lub innych samochodowych imprezach sportowych.
- Opony, które stały się niezdatne do użytku na skutek użytkowania w sposób sprzeczny z instrukcją lub zaleceniami producenta opon lub obręczy, włączając w to niewłaściwy indeks prędkości, indeks nośności, przeładowanie, niewłaściwy rozmiar i niewłaściwe zastosowanie.
- Anomalie w prowadzeniu pojazdu lub wibracje pojazdu, w sytuacji gdy pojazd nie może być udostępniony na żądanie Pirelli do dalszych badań.
- Opony, które stały się niezdatne do użytku na skutek mechanicznych nieprawidłowości w pojeździe takich jak niesprawność elementów podwozia (w tym nieprawidłowe parametry regulacyjne/wymiarowe), niepełna sprawność układu hamulcowego, nieprawidłowo działające amortyzatory, felgi niezgodne ze specyfikacją producenta pojazdu/opon.
- Opony, które osiągnęły minimalną dopuszczalną prawem głębokość bieżnika.
- Opony uszkodzone przez ogień, czynniki klimatyczne, korozję, akty wandalizmu, wypadki, łańcuchy śnieżne, kradzież, jazdę ze zbyt niskim lub zbyt wysokim ciśnieniem powietrza, uszkodzenia powstałe podczas serwisowania.
- Opony zniekształcone na skutek niewłaściwego transportu lub przechowywania.
- Opony, które stały się niezdatne do użytku na skutek uszkodzeń w trakcie eksploatacji (na przykład gwoździe, szkło, obiekty metalowe) lub inne przebicia, rozdarcia, otarcia lub uderzenia.
- Opony uszkodzone na skutek niewłaściwego montażu / demontażu.
- Opony uszkodzone podczas świadczonych usług serwisowych - na przykład montaż/demontaż, wyważanie, regulacja kół jezdnych.
- Opony, których znak towarowy, numer seryjny lub DOT zostały starte lub noszą ślady manipulacji.

Niniejsza gwarancja jest jedyną gwarancją udzieloną przez Pirelli i nie istnieje żadna inna wyraźna lub dorozumiana gwarancja przydatności handlowej produktów lub przydatności produktów do określonego celu. Niniejsza gwarancja nie może być zmieniona przez żadną osobę, w szczególności przez autoryzowanego Dealera Pirelli lub przez Producenta Samochodów lub przez Sprzedawcę Samochodów, w zakresie nałożenia jakichkolwiek innych obowiązków w związku z oponami marki Pirelli.
Jeśli ujawni się jakakolwiek wada produktu, Pirelli nie będzie zobowiązana do podejmowania żadnych innych działań niż te zastrzeżone w niniejszej gwarancji. Wszelkie inne środki prawne przeciwko Pirelli są wyłączone w maksymalnym zakresie na jaki zezwalają przepisy prawa, w szczególności Pirelli nie będzie ponosić odpowiedzialności za szkody wtórne lub przypadkowe (takie jak utrata wartości pojazdu, strata czasu, niedogodność) wynikłe z wad produktów.

Warszawa, dnia 1 maja 2014 r.

SUPLEMENT DO KARTY GWARANCYJNEJ PIRELLI POLSKA SP. Z O.O.

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- Niniejszy dokument stanowi uzupełnienie do „Karty gwarancyjnej Pirelli" w zakresie zasad i procedury rozpatrywania roszczeń z gwarancji.
- Niniejszy dokument stanowi integralną część „Karty gwarancyjnej Pirelli".

II. ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

- Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać dokonane w miejscu zakupu opony, będącym autoryzowanym punktem sprzedaży Pirelli. W pozostałych przypadkach zgłoszenie musi zostać dokonane:
  - w jednym z autoryzowanych punktów sprzedaży opon, których lista dostępna jest na stronie internetowej www.pirelli.pl
  - w punkcie zakupu pojazdu, o ile reklamacja dotyczy opon stanowiących wyposażenie fabryczne nowego pojazdu (OE).
- Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać dokonane w obecności upoważnionego pracownika autoryzowanego punktu sprzedaży opon.
- Warunki rozpatrzenia reklamacji są następujące:
  - opona z podejrzeniem wady powinna zostać dostarczona na koszt uprawnionego z tytułu Gwarancji (dalej zwany „Beneficjentem Gwarancji") do punktu zakupu wraz z dowodem zakupu w celu ustalenia ceny, jak i źródła sprzedaży;
  - formularz reklamacyjny Pirelli powinien zostać wypełniony przez upoważnionego przedstawiciela autoryzowanego punktu sprzedaży opon i podpisany przez Beneficjenta Gwarancji w celu zarejestrowania reklamacji,
  - opona z podejrzeniem wady będzie następnie przewieziona wraz z oryginałem podpisanego formularza reklamacyjnego do Centrum Diagnostycznego Pirelli.
- Opona z podejrzeniem wady, która to wada z racji swego charakteru ujawnia się od początku eksploatacji opony (np. ściąganie pojazdu z prostoliniowego toru jazdy, wibracje pojazdu, głośna praca opony, drgania itp), powinna zostać zgłoszona niezwłocznie po jej zamontowaniu lub stwierdzeniu wadliwości, jednak nie później niż nastąpi 10% zużycia oryginalnej głębokości bieżnika.
- Na żądanie Pirelli, pojazd, w którym opony były zamontowane, musi zostać udostępniony dla celów sprawdzenia stanu technicznego przez personel techniczny Pirelli.

III. TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI

- Decyzja Pirelli o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji powinna zostać podjęta w ciągu 30 dni roboczych od daty złożenia reklamacji w sposób opisany wyżej i jest ona ostateczna. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Pirelli dokona rozliczenia bez zbędnej zwłoki, za pośrednictwem autoryzowanego punktu sprzedaży opon.
- Po wykonaniu badań opon, skierowanych do badania do Pirelli przez Beneficjenta Gwarancji, jest on powiadamiany o ich wyniku drukiem „WYNIK BADANIA OPON".

IV. ODRZUCENIE REKLAMACJI

- Jakikolwiek komentarz słowny, zamieszczony w ostatniej (siódmej) kolumnie druku „WYNIK BADANIA OPON" oznacza, iż reklamacja została odrzucona. W takim przypadku opony są deponowane przez Pirelli w „Strefie reklamacyjnej Pirelli", mieszczącej się w firmie Fiege Sp. z o.o., ul. Ługowa 85; 96-320 Mszczonów, tel 46 857 60 00 nr wew. od 151 do 154, czynnej w dniach od poniedziałku do piątku w godz. od 9.00 do 16.00.
- Beneficjent Gwarancji może, w okresie 30 dni od daty powiadomienia go o odrzuceniu reklamacji odebrać opony na swój koszt i ryzyko z miejsca, w którym są zdeponowane (Fiege Sp. z o.o.). Po tym terminie badane opony poddane będą utylizacji bez jakichkolwiek dodatkowych powiadomień.
- Aby odebrać opony koniecznym jest (pod rygorem odmowy wydania opon), aby Beneficjent Gwarancji:
  - stawił się i odebrał opony z miejsca ich zdeponowania (Fiege Sp. z o.o.) we własnym zakresie lub na swój koszt i ryzyko wybrał przewoźnika (np. firma kurierska, inna osoba fizyczna itp), który dokona przewozu opon z miejsca ich zdeponowania (Fiege Sp. z o.o.) do miejsca wyznaczonego przez Beneficjenta Gwarancji (adres dostawy). Beneficjent Gwarancji lub wybrany przez niego przewoźnik musi posiadać następujące informacje: adres Fiege Sp. z o.o., adres dostawy oraz oznakowanie opon z roszczenia oddalonego (wg trzeciej kolumny Wyniku Badania Opon),

  oraz
  - powiadomił Pirelli, na co najmniej 2 dni robocze przed planowanym dniem odbioru opon z Fiege Sp. z o.o., drogą mailową (bok.poland@pirelli.com) lub faksową (22 – 517 10 82 – w tym przypadku po wysłaniu faksu prosi się o potwierdzenie czytelności przekazu faksowego dzwoniąc na numer 22 517 10 10 w. 1) o zamiarze odbioru własnego opon, obligatoryjnie podając oznakowanie przeznaczonych do odbioru opon, dane wybranego przewoźnika, adres dostawy oraz datę planowanego odbioru opon z Fiege sp. z o.o.

V. WYŁĄCZENIA

- Niniejsza Gwarancja nie ma zastosowania do opon, które zostały zakupione poza Terytorium RP oraz do opon, które nie występują w ofercie handlowej Pirelli Polska Sp. z o.o.
- Poza rozliczeniem gwarancji opisanym w punkcie VII poniżej, Pirelli nie pokrywa żadnych innych kosztów związanych wadliwą oponą, w szczególności ale nie wyłącznie Pirelli nie pokrywa szkód spowodowanych okresową niesprawnością pojazdu, niedogodnościami lub trudnościami ani kosztów związanych ze złożeniem reklamacji. Gwarancja nie obejmuje utraconych korzyści.

VI. NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

- Niniejsza Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień (wykonywanych w stosunku do sprzedawcy) Kupującego będącego konsumentem wynikających z niezgodności towaru z umową, zgodnie z właściwymi przepisami prawa.

VII. ZASADY ROZLICZANIA GWARANCJI

- Na podstawie niniejszej Gwarancji, Pirelli zobowiązuje się, że w przypadku uznanych przez siebie reklamacji, według swojego wyboru:
  - naprawi bądź wymieni oponę na swój koszt lub
  - zagwarantuje Beneficjentowi Gwarancji zwrot ceny sprzedaży zapłaconej za oponę, przy czym Pirelli ma prawo pomniejszyć kwotę zwrotu o część ceny zakupu opony uzależnioną od stopnia zużycia opony, powstałego do czasu rozpatrzenia reklamacji (wyliczenie w oparciu o pozostałą głębokość bieżnika).
- Rozliczenie gwarancji następuje za pośrednictwem autoryzowanego punktu sprzedaży Pirelli.



Ogólne Warunki Gwarancji

VREDESTEIN

DESIGNED TO PROTECT YOU

Vredestein Polska Sp. z o.o.

Data sprzedaży : .....

Marka opony : .....

Numer DOT : .....

Numer DOT* : .....

Numer DOT* : .....

Numer DOT* : .....

Rozmiar : .....

Bieżnik : .....

Czytelny podpis : .....
sprzedawcy .....
i pieczęć punktu .....
sprzedaży .....

* niepotrzebne skreślić

Ogólne Warunki Gwarancji

Ogólne Warunki Gwarancji z tytułu wad i zużycia opon dystrybuowanych przez Vredestein Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

1. Gwarant zapewnia dobrą jakość i sprawne działanie Produktów wyprodukowanych przez Producenta, na które została wydana Karta Gwarancyjna, przy używaniu ich zgodnie z przeznaczeniem.
2. Ilekroć w niniejszych Ogólnych Warunkach Gwarancji użyte jest jedno z poniższych określeń, oznaczają one odpowiednio:
   „Gwarant" – Vredestein Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.
   „Nabywca" – oznacza nabywcę Produktu wyprodukowanego przez Producenta. Określenie to obejmuje zarówno osoby fizyczne, jak i przedsiębiorców.
   „Producent" - Vredestein Banden B. V. Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością prawa holenderskiego z siedzibą w Holandii.
   "Produkt" – opony osobowe, dostawcze, do pojazdów typu SUV, rolnicze i przemysłowe.
   „Gwarancja" – oznacza gwarancję jakości Produktu udzieloną zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Gwarancji przez Gwaranta.
   „Numer DOT" – oznacza datę wyprodukowania Produktu przez Producenta, umieszczoną trwale na boku opony.
   „Całkowite zużycie Produktu" – sytuacja, w której wysokość rzeźby bieżnika jest niższa niż 1,6 mm.
   „Procentowy stopień zużycia Produktu" - pozostała głębokość bieżnika w używanej oponie wyliczona w odniesieniu do głębokości bieżnika nowej opony na podstawie nw. wzoru

$$A = \left(1 - \frac{B - 1{,}6\ mm}{C - 1{,}6\ mm} \times 100\right)$$

A – stopień zużycia opony (w %)
B – aktualna średnia głębokość bieżnika opony (zmierzona w 3 punktach na obwodzie opony (w mm)
C – głębokość bieżnika nowej opony (w mm)

3. Gwarancją objęte są wyłącznie wady Produktu wynikłe podczas jego eksploatacji z przyczyn tkwiących uprzednio w Produkcie, obejmujące wady konstrukcyjne, materiałowe i wykonawcze.

4. Gwarant udziela gwarancji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez okres gwarancyjny wynoszący 3 (trzy) lata, liczony od daty zakupu Produktu lub do momentu osiągnięcia Całkowitego zużycia Produktu, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

5. Gwarancja nie obejmuje wad Produktu wynikających z:
   1) nieprawidłowego transportu, przechowywania niezgodnie ze standardami branży oponiarskiej i użytkowania Produktu, podczas których narażony jest on w szczególności na odkształcenia wynikające z nadmiernych nacisków, uderzeń, oddziaływania substancji chemicznych i wysokich temperatur,
   2) eksploatacji Produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem i/lub parametrami technicznymi,
   3) nieprawidłowego montażu lub demontażu Produktu,
   4) eksploatacji nadmiernie obciążonego pojazdu, powodującego przekroczenie dopuszczalnej nośności Produktu określonej przez Producenta i/lub dopuszczalnych nacisków na osi, wyszczególnionych na tabliczce znamionowej pojazdu i dozwolonych przez obowiązujące przepisy,

   5) niewłaściwego użytkowania i stylu jazdy, w tym w szczególności jazdy z nadmierną prędkością, gwałtownego hamowania lub przyśpieszania,
   6) niewłaściwego stanu technicznego pojazdu,
   7) nadmiernego zużycia wynikającego z eksploatacji Produktu w ekstremalnych warunkach drogowych i pogodowych,
   8) eksploatacji Produktu z nieprawidłowym ciśnieniem wewnętrznym w stosunku do zaleceń producenta pojazdu i/lub Producenta,
   9) wszelkich uszkodzeń mechanicznych, w tym także spowodowanych oddziaływaniem substancji chemicznych,
   10) użycia w zawodach sportowych lub innych wydarzeniach mających cechy współzawodnictwa sportowego,
   11) zdarzeń naturalnych lub spowodowanych innymi okolicznościami, pozostającymi poza kontrolą producenta pojazdu i Producenta, w tym w szczególności takich jak: wypadek drogowy, pożar, powódź, itp.

6. Gwarancja nie obejmuje Produktów:
   1) naprawianych, bez względu na sposób naprawy i podmiot, który naprawy dokonał,
   2) bieżnikowanych, bez względu na technologię, jakość wykonania oraz podmiot odpowiedzialny za ten proces,
   3) z nieczytelnym, usuniętym lub uszkodzonym numerem DOT.
   4) całkowicie zużytych.

7. Celem skorzystania z gwarancji Uprawniony z gwarancji zobowiązany jest dostarczyć Produkt do miejsca jego zakupu.

8. Przyjęcie reklamacji następuje przez sporządzenie stosownego protokołu.

9. W celu prawidłowego zgłoszenia reklamacji Uprawniony z gwarancji zobowiązany jest do dostarczenia reklamowanego Produktu do podmiotu wskazanego w punkcie 7 powyżej, w terminie nie dłuższym niż 14 dni licząc od daty wykrycia wady,

10. Niezgłoszenie reklamacji w terminie podanym w punkcie 9 wyłącza odpowiedzialność z tytułu gwarancji.

11. Podstawą skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji jest przedłożenie przez Uprawnionego z gwarancji ważnej Karty Gwarancyjnej zawierającej datę sprzedaży, dane Produktu oraz pieczęć Sprzedawcy, wraz z dowodem zakupu (paragonem lub fakturą VAT). Karta Gwarancyjna bez powyższych danych jest nieważna i nie jest dokumentem upoważniającym do skorzystania z uprawnień wynikających z gwarancji.

12. Gwarant oświadcza, iż reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty dostarczenia reklamowanego Produktu do miejsca jego zakupu, przy czym Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w zachowaniu powyższego terminu, wynikające z przyczyn niezależnych od Gwaranta, a leżących po stronie Nabywcy i/lub podmiotu przyjmującego reklamację.

13. W przypadku uznania reklamacji na wadę Produktu zgłoszoną w okresie obowiązywania gwarancji, określonym w punkcie 4 powyżej, Nabywca ma prawo:
    1) do bezpłatnej wymiany Produktu na nowy, wolny od wad, jeżeli wada Produktu ujawni się w okresie pierwszych 12 miesięcy użytkowania Produktu ,

    2) do obniżenia kosztu zakupu Produktu, jeżeli wada Produktu ujawni się w okresie po upływie pierwszych 12 miesięcy użytkowania Produktu. Koszt zakupu Produktu zostanie pomniejszony o kwotę odpowiadającą Procentowemu Stopniowi Zużycia Produktu. Przez koszt zakupu Produktu rozumie się aktualną na dzień obniżenia kosztu zakupu Produktu, cenę detaliczną Produktu.

14. W przypadku wystawienia przez Sprzedawcę na zakupiony Produkt faktury VAT, przyjmuje się, że Uprawniony z gwarancji będzie wykorzystywał Produkt w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.

15. Prawa i obowiązki stron wynikających z niniejszej gwarancji reguluje wyłącznie treść postanowień ujętych w niniejszych Ogólnych Warunkach Gwarancji.

16. Udzielenie przez Gwaranta gwarancji nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Nabywcy wynikających z Ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.



Vredestein Polska Sp. z o.o., ul. Iłżecka 24, 02-135 Warszawa, Poland
T 0048 22 886 81 00, F 0048 22 886 81 02
E customer.pl@vredestein.com
www.vredestein-polska.pl

KARTA GWARANCYJNA

ITR CEE Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 65/79
00-697 Warszawa

Tel.: (22) 292 83 30
Fax: (22) 292 83 45
E-mail: info@itr-cee.com

YOKOHAMA

KARTA GWARANCJI OPON SAMOCHODÓW OSOBOWYCH, TERENOWYCH I DOSTAWCZYCH

Firma Yokohama Rubber Co. Ltd. („YOKOHAMA") ustanawia ten Program Gwarancji Opon samochodów osobowych, SUV-ów i dostawczych („Program Gwarancji").
Niniejsze Zasady nie gwarantują gwarancji ani nie oświadczają, że tego rodzaju produkty nie ulegną zużyciu bądź awarii lub nie staną się niezdatne do użytku przy braku odpowiedniej konserwacji.

1. WARUNKI GWARANCJI NA OPONY

Niniejszy Program Gwarancji ma zastosowanie u wszystkich dystrybutorów opon YOKOHAMA do samochodów osobowych, lekkich samochodów ciężarowych, opon samochodów ciężarowych i autobusów, opon przemysłowych i opon terenowych.

2. SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE/POSTANOWIENIA DLA WYKONANIA NINIEJSZEGO PROGRAMU

Gdy szczegółowe informacje i/lub postanowienia są wymagane w pomyślnym przebiegu Programu Gwarancji, firma YOKOHAMA może dodać i/lub zmienić szczegółowe informacje i/lub postanowienia w niniejszym Programie Gwarancji jako „warunek" w każdym momencie.

3. RODZAJE OPON OBJĘTYCH GWARANCJĄ (ORAZ CZAS TRWANIA)

Opony YOKOHAMA przeznaczone do samochodów osobowych, lekkich samochodów ciężarowych, opony samochodów ciężarowych i autobusów, opony przemysłowe i opony terenowe, które zostały wyprodukowane w ciągu 60 miesięcy są objęte gwarancją w zakresie niezdatności do użytku innego rodzaju niż uszkodzenia określone w CZĘŚCI 4.
Gwarancja w stosunku do pozostałej użytecznej głębokości rowka:
A. Jeśli opona YOKOHAMA w określonych warunkach stanie się niezdatna do użytku, gwarancja będzie obowiązywać
na podstawie proporcjonalnego podziału pozostałej użytecznej głębokości rowka.
B. Pozostała użyteczna głębokość rowka obliczana jest następująco;
Pozostała użyteczna głębokość rowka = Pozostała głębokość rowka – 1,6 (mm).
Ostatnich 1,6 mm (wysokość wskaźnika zużycia bieżnika) głębokości rowka nie uważa się za pozostałą użyteczną głębokość rowka.

4. NINIEJSZA GWARANCJA NIE OBEJMUJE

Opony YOKOHAMA nie są objęte gwarancją w zakresie jakichkolwiek usterek powstałych z winy klienta, w tym między innymi:
A. Opony uszkodzone przez warunki drogowe (przeszkody, gruz, etc.), ogień lub w wyniku wypadków.
B. Opony uszkodzone przez niewłaściwe ciśnienie powietrza w oponie lub w czasie jazdy bez powietrza.
C. Opony przedwcześnie lub nieregularnie zużyte w wyniku niewłaściwego ciśnienia powietrza w oponie.
D. Opony przedwcześnie lub nieregularnie zużyte w wyniku wadliwego stanu mechanicznego pojazdu, włączając niewspółosiowość, niewyważenie kół i uszkodzone amortyzatory lub hamulce.
E. Opony odkształcone po zużyciu pierwszych 20% użytecznej głębokości rowka.
F. Opony zużyte: 1,6 mm lub mniej pozostałej głębokości rowka.
G. Opony naprawiane lub bieżnikowane.
H. Opony wypłaszczone z powodu nieużywania.

5. WYŁĄCZENIE

Wszelkie zobowiązania lub odpowiedzialność za stratę czasu, niedogodności, utratę możliwości korzystania z pojazdu lub przypadkowe bądź celowe uszkodzenia zostają niniejszym wyłączone. W przypadku uwag w umowie dotyczącej dystrybucji, warunki zawarte w uwagach nie powodują wyłączenia.

6. ZOBOWIĄZANIA

A. Zobowiązania firmy YOKOHAMA:
Firma YOKOHAMA obejmuje oponę niniejszą ograniczoną gwarancją poprzez dystrybutorów firmy przez okresu 5 lat od daty produkcji.
B. Zobowiązania dystrybutora:
a) Dystrybutor musi zachować oponę celem okazania jej osobie autoryzowanej przez firmę YOKOHAMA.
b) Dystrybutor musi ustalić swoją własne zasady gwarancji dla swoich sprzedawców i/lub klientów, zgodnie z niniejszymi zasadami.

7. DOSTOSOWANIE ZGODNIE Z PROPORCJONALNYM PODZIAŁEM ZUŻYCIA BIEŻNIKA

A. Niezbędna jest pewność, że uszkodzona opona jest w stanie umożliwiającym regulację, jak wskazano poniżej.
B. Należy użyć miernika głębokości rowka celem odczytania pozostałego rowka.
Zalecany przez firmę YOKOHANA punkt pomiaru głębokości rowka w przypadku określonej opony powinien znajdować się blisko wskaźnika zużycia opony w obwodowych rowkach i nie pokrywać się ze skosem wskaźnika zużycia bieżnika.
C. Kredyt dostosowawczy dla dystrybutorów powinien być liczony następująco:

$$\text{Cena podstawowa regulacji} \times \frac{\text{Pozostałą głębokość rowka (mm)} - 1{,}6}{\text{Oryginalna głębokość rowka (mm)} - 1{,}6}$$

8. CENA PODSTAWOWA REGULACJI

Cena podstawowa regulacji jest ceną podaną w umowie dotyczącej dystrybucji.

9. INSTRUKCJE PROCESU REGULACJI

Jeśli reklamacja dotycząca jakości występuje z winy producenta, dystrybutor winien natychmiast zgłosić szczegóły poprzez dostawcę lub bezpośrednio do autoryzowanego przedstawiciela firmy YOKOHAMA i zatrzymać uszkodzone produkty do czasu przybycia technika z firmy YOKOHAMA, celem zbadania przyczyn uszkodzenia oraz zebrania niezbędnych informacji o produkcie. W przypadku, gdy technik z firmy YOKOHAMA nie może przybyć do dystrybutora na inspekcję uszkodzonych produktów w akceptowalnym terminie, rzeczoznawca dystrybutora, autoryzowany przez firmę YOKOHAMA, może przeprowadzić inspekcję uszkodzonych produktów i wypełnić formularz zgłoszenia reklamacji „PODANIE O DECYZJĘ W SPRAWIE USZKODZONEJ OPONY", wypełniając odpowiednio wszystkie pola i wysyłając go do firmy YOKOHAMA razem z dokumentacją fotograficzną uszkodzonych produktów, jeśli zachodzi taka konieczność. Technik firmy YOKOHAMA zweryfikuje informacje zawarte w formularzu zgłoszenia reklamacji, wypełnionym przez autoryzowanego rzeczoznawcę dystrybutora, gdy tylko otrzyma formularz i poinformuje dystrybutora o ostatecznej opinii. Opinia technika jest ostateczna i wiążąca dla stron.

Rozmiar: .....

Bieżnik: .....

Kod daty produkcji: .....

Data sprzedaży:

Dzień .....Miesiąc.....Rok.....

Pieczęć sprzedawcy:

Czytelny podpis sprzedawcy: .....

0005897_A5toA6.indd 2 2012-05-18 17:36:48