

ZÁRUČNÁ POLITIKA
SKUPINY MICHELIN

INFORMÁCIE
PRE POUŽÍVATEĽOV PNEUMATÍK



Záručná politika Michelin odlišuje záruky na produkty, popísané v tomto dokumente, od dodatočných obchodných záruk, popísaných v príslušných pravidlách obchodnej akcie.

PRODUKTOVÉ ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE PNEUMATIKY SKUPINY MICHELIN

PREDMET A POSKYTOVATEĽ ZÁRUKY

1. Predmetom záruky poskytnutej v súlade so záručnými podmienkami pneumatík Skupiny Michelin sú pneumatiky značiek: Michelin, Remix, Pneu Laurent, Laurent Retread, Kleber, BFGoodrich, Taurus, Tigar, Kormoran, Orium, Riken. Ustanovenie platí pre pneumatiky distribuované v Európe, ďalej len „Produkty“.
2. Spoločnosť Michelin (ďalej len „Poskytovateľ záruky“) poskytuje na pneumatiky Skupiny Michelin distribuované v Európe aj namontované na nových vozidlách záruku, že sú bez výrobných chýb a chýb materiálu (záruka za akosť).
3. Poskytovateľom záruky na území Slovenskej republiky je Michelin Hungaria Abroncsgyártó kft. so sídlom na adrese HU-4400, Nyíregyháza, Bottyán J. utca 15., Maďarsko.
4. Záruka nevylučuje, neobmedzuje ani neruší práva spotrebiteľa vyplývajúce z právnych predpisov ohľadne záruky na chyby predaného tovaru.

ZÁRUČNÁ DOBA

Záruka sa vzťahuje na Produkty do doby opotrebovania ich pôvodného behúňa alebo po dobu podľa dolu uvedenej tabuľky:

pneumatiky pre osobné, úžitkové a terénne vozidlá	5 rokov od dátumu nákupu
pneumatiky pre nákladné vozidlá	do opotrebovania behúňa, t.j. do dosiahnutia indikátora TWI*
radiálne poľnohospodárske pneumatiky Michelin, Kleber a Taurus	do opotrebovania behúňa (do 10 % pôvodnej výšky behúňa) a najviac 10 rokov od dátumu nákupu
poľnohospodárske a poľnohospodársko-priemyslové pneumatiky Michelin a Kleber	do opotrebovania behúňa (do 10 % pôvodnej výšky behúňa) a najviac 5 rokov od dátumu nákupu
priemyslové pneumatiky	do opotrebovania behúňa a maximálne po dobu 5 rokov od dátumu nákupu
duše a príslušenstvo pre (bezdušové tesniace vložky, o-kružky, podložky)	24 mesiacov od začiatku používania

PODMIENKY PRE VYBAVOVANIE REKLAMÁCIE SÚ:

1. Formálne podanie reklamačnej žiadosti u predajcov pneumatík Skupiny Michelin, ktorá bude obsahovať všetky nevyhnutné informácie o pneumatikách a vozidle.

* TWI – indikátor opotrebovania behúňa vo výške 1,6 mm. Indikátor sa nachádza v drážkach behúňa po jeho obvode a na bočnici je označený symbolom TWI. Služi na vizuálne vyhodnotenie opotrebovania behúňa. Dosiahnutie indikátora TWI = opotrebovanie pneumatiky v takej miere aspoň na jednom mieste po obvode pneumatiky.

2. Dodanie reklamovanej pneumatiky spoločne s dokladom o nákupe. Poskytovateľ záruky si vyhradzuje právo zaslať (na svoje náklady) reklamovanú pneumatiku do výskumného strediska Skupiny Michelin s cieľom odborného preskúmania. Doklad o nákupe je požadovaný výhradne kvôli overeniu záručnej doby. V prípade, že poškodenie pneumatiky nemôže byť opravené a znemožní jej ďalšie používanie, vrátane použitia kostry na protektorovanie, bude taká pneumatika z ekologických dôvodov zaslaná na náklady spoločnosti Michelin na recykláciu, pokiaľ reklamujúci v období do 30 dní od dátumu odpovede na reklamačnú žiadosť nepožiadajú o vrátenie pneumatiky.
3. Na žiadosť Poskytovateľa záruky eventuálne dodanie vozidla s cieľom zhodnotiť jeho technický stav.

DĹŽKA VYBAVOVANIA REKLAMÁCIE

Reklamácie sa riešia v lehote podľa kategórie pneumatík, ako uvádza nižšie uvedená tabuľka:

pneumatiky pre osobné vozidlá	okamžite alebo maximálne do 14 dní*
terénne pneumatiky „POR“	okamžite alebo maximálne do 14 dní*
pneumatiky pre úžitkové vozidlá	okamžite alebo maximálne do 14 dní*
pneumatiky pre nákladné vozidlá	reklamácia bude vybavená čo najskôr
poľnohospodárske pneumatiky	reklamácia bude vybavená čo najskôr
poľnohospodársko-priemyslové pneumatiky	reklamácia bude vybavená čo najskôr
priemyslové pneumatiky	reklamácia bude vybavená čo najskôr

* Uvedená lehota je stanovená v kalendárnych dňoch a počítaná od dňa, kedy predajca prijme reklamáciu.

NÁHRADY

Záruka sa nevzťahuje na náhrady za čas strávený po dobu vybavenia reklamácie, za čas kedy vozidlo nemohlo byť z dôvodu reklamácie používané, za vzniknuté nepríjemnosti či iné skutočnosti súvisiace s reklamáciou, vrátane nákladov na demontáž a montáž produktu a jeho vyváženie.

UZNANIE REKLAMÁCIE

1. V prípade, že Poskytovateľ záruky uzná reklamáciu, poskytne reklamujúcemu náhradu vo forme novej pneumatiky alebo jej výmeny, prípadne formou stanovenej finančnej sumy. Poskytovateľ záruky sumu vypočíta podľa transakčných cien produktu (trhové ceny) na základe zvyšnej hĺbky behúňa a zvyšnej dĺžky životnosti Produktu. Poskytovateľ záruky si vyhradzuje právo vybrať spôsob náhrady.
2. Pokiaľ je reklamácia uznaná a v prospech zákazníka je poskytnutá náhrada, prechádza vlastnícke právo na reklamované pneumatiky na Poskytovateľa záruky.
3. Stanovenú náhradu Poskytovateľ záruky poskytne reklamujúcemu prostredníctvom predajcu pneumatík.

SÚHLAS SO ZÁRUČNÝMI PODMIENKAMI

Uplatnením reklamácie spôsobom uvedeným v prvom bode podmienok vybavovania reklamácie vyjadruje reklamujúci súhlas so záručnými podmienkami.

SITUÁCIE, NA KTORÉ SA ZÁRUKA NEVZŤAHUJE

Záruka sa nevzťahuje na Produkty, ktoré boli poškodené z nasledujúcich príčin:

1. Používanie Produktov v rozpore s pravidlami stanovenými Poskytovateľom záruky (pravidlá používania pneumatík sú uvedené nižšie v bode „Pravidlá používania pneumatík Skupiny Michelin“).
2. Nesprávna montáž či demontáž, napr. bez použitia montážnej pasty či použitia pasty obsahujúcej ropné zložky.
3. Nesprávne vykonané opravy či opravy uskutočnené v miestach, kde nie je oprava povolená.
4. Zlý technický stav vozidla, vrátane nesprávne nastavenej geometrie náprav a kolies; chybných, poškodených či opotrebovaných tlmičov, bŕzd, pružín či iných častí zavesenia kolies.
5. Mechanické poškodenia: priepichy či prirazy, ktoré majú vplyv na odolnosť pneumatiky a zabraňujú jej bezpečnému používaniu.
6. Preťaženie produktu a použitie nesprávneho tlaku hustenia (príliš vysokého či príliš nízkeho).
7. Nesprávne skladovanie Produktu, vrátane nedostatočnej ochrany pred otvoreným ohňom, agresívnymi látkami ovplyvňujúcimi štruktúru gumi, ropnými produktmi, ozónom či teplotami spôsobujúcimi degradáciu gumi.
8. Nesprávna preprava a skladovanie Produktu zo strany zákazníka.
9. Nevhodný jazdný štýl, predovšetkým situácie, ktoré majú za následok pálenie behúňa, jazda so zablokovanými kolesami, prudké brzdenie.
10. Použitie pneumatík v podmienkach, do ktorých nie sú určené.
11. Úmyselné poškodenie pneumatiky (prejav vandalizmu).
12. Práca pneumatiky presahujúca maximálnu hodnotu tonokilometrov za hodinu (TKPH) alebo pneumatika prevádzkovaná nad maximálne hodnoty cyklických prác, ktoré sú uvedené v technickom katalógu (týka sa priemyslových a poľnohospodárskych pneumatík).
13. Použitie pneumatík s nevhodným príslušenstvom, napr. s nesprávnymi dušami, podložkami, ráfikmi, o-krúžkami či tesniacimi vložkami.

PRAVIDLÁ POUŽÍVANIA PNEUMATÍK

Aby bolo používanie Produktov správne, používateľ je povinný dodržiavať nasledujúce pravidlá:

1. Montovať na vozidlo pneumatiky takého typu, s takým rozmerom, indexom nosnosti a rýchlosti, ktoré zodpovedajú technickým požiadavkám daného vozidla.
2. Montovať na jednu nápravu pneumatiky rovnakého typu (rozmer, index nosnosti a rýchlosti, konštrukcia, dezén).
3. Na vozidlá s pohonom všetkých 4 kolies montovať pri vozidlách so zhodným rozmerom všetkých kolies všetky štyri pneumatiky rovnakého typu (rozmer, index nosnosti a rýchlosti, konštrukcia, dezén) a pri vozidlách s rôznymi rozmermi kolies na jednotlivých osách postupovať podľa pokynov výrobcu vozidla.
4. Pneumatiky pre osobné a nákladné vozidlá je nutné po montáži na ráfik dynamicky vyvážiť.
5. Tlak hustenia je potrebné merať na studených pneumatikách.

6. Tlak hustenia prispôbiť podľa odporúčania výrobcu vozidla a pneumatík reálnym podmienkam používania vozidla (informácie sú dostupné v predajných miestach pneumatík, na samolepke v aute, v návode na obsluhu vozidla, v technických katalógoch pneumatík alebo na stránkach www.michelin.sk).
7. Používať rozmery ráfika zodpovedajúce potrebám Produktu.
8. V prípade pneumatík pre osobné vozidlá pravidelne meniť ich pozíciu na vozidle (po prejení 7 000 km pri vozidlách kategórie SUV s pohonom 4x4 a 15 000 km pri osobných a dodávkových vozidlách).
9. Keď sa na pneumatike objavia praskliny, prirazy či deformácie tvaru, je potrebné ju okamžite vyradiť z prevádzky a nechať ju skontrolovať odborníkom.



OSOBNÉ ÚDAJE

1. Prevádzkovateľom vašich osobných údajov, čiže obchodného mena (ak je tvorené menom a priezviskom), mena a priezviska, adresy pobytu alebo miesta podnikania, kontaktného telefónu, funkcie a e-mailovej adresy, sú:
 - a. predajca, u ktorého ste urobili reklamáciu (ďalej len „Predajca“);
 - b. Michelin Hungaria Abroncsgyártó kft., Bottyán J. utca 15, HU-4400 Nyiregyháza, e-mail: Kontakt_IODO@michelin.com (ďalej len „Michelin“).
2. Každý z týchto subjektov je samostatným prevádzkovateľom osobných údajov a bude ich spracovávať na vlastné účely v súvislosti s podanou reklamáciou.
3. Zhromažďovanie, spracovanie a použitie osobných údajov sa uskutočňuje: (a) v prípade Predajcu na základe čl. 6 ust. 1 bod (b) GDPR, čiže na účely plnenia zmluvy, zatiaľ čo (b) v prípade spoločnosti Michelin na základe čl. 6 ust. 1 bod (f) GDPR. Oprávnený záujem Michelinu spočíva v získaní – v prípade potreby – vašich priamych kontaktných údajov kvôli vybaveniu podanej reklamácie. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné, avšak ich neposkytnutie znemožňuje prijatie a vybavenie reklamácie.
4. Bez vášho súhlasu Michelin ani Predajca nesprístupní vaše osobné údaje ďalším subjektom alebo tretej strane, s výnimkou spoločnosti Manufacture Française des Pneumatiques Michelin, so sídlom v Clermont-Ferrand (Francúzsko) alebo – v prípade potrieb pre obchodnú činnosť – ďalších subjektov Skupiny Michelin alebo na základe žiadosti orgánov verejnej správy, pokiaľ to je v súlade s platnými právnymi predpismi.
5. Osobné údaje bude Michelin a Predajca uchovávať po dobu nutnú na vybavenie reklamácie, s výhradou možnosti uchovať ďalej osobné údaje za účelom posúdenia, vyrovnaní či obrany proti nárokom a sťažnostiam, v súlade s právnymi predpismi upravujúcimi premlčanie.
6. Máte právo požadovať prístup ku svojim osobným údajom, na ich opravu a vymazanie a máte právo vzniesť námietku proti ich spracovaniu a právo podať sťažnosť.
7. Pokiaľ máte akékoľvek otázky ohľadne osobných údajov, obráťte sa na Predajcu (údaje pozri vyššie) alebo – v prípade spoločnosti Michelin – na zodpovednú osobu, na adrese: Kontakt_IODO@michelin.com
8. Máte právo podať sťažnosť dozorcovskému orgánu na ochranu osobných údajov, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov .
9. Osobné údaje nebudú spracované automatizovanými prostriedkami.

POZNÁMKY



www.michelin.sk
www.bibserve.com

Zákaznícky servis Michelin
(pneumatiky pre osobné vozidlá, úžitkové vozidlá a 4x4):
contact@tc.michelin.eu

Michelin Hungaria Abroncsgyártó kft.
Bottyán J. utca 15
HU-4400 Nyíregyháza
www.michelin.sk