

POLITYKA GWARANCYJNA
GRUPY MICHELIN

INFORMACJE
DLA UŻYTKOWNIKA OPON
ORAZ
ICH DYSTRYBUTORÓW



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

WARUNKI GWARANCJI PRODUKTOWYCH DLA OPON GRUPY MICHELIN

PRZEDMIOT GWARANCJI I GWARANT

1. Przedmiotem gwarancji udzielanej zgodnie z postanowieniami warunków gwarancji Grupy Michelin są opony marek: Michelin, Remix, Pneu Laurent, Laurent Retread, Kleber, BFGoodrich, Taurus, Tigar, Kormoran, Orium, Riken. Postanowienia dotyczą opon dystrybuowanych w Europie, zwanych w dalszej części „Wyrobami”.
2. Michelin Polska sp. z o.o. (zwana dalej „**Gwarantem**”) gwarantuje, że Wyroby dystrybuowane w Europie również zamontowane na nowych pojazdach są wolne od wad produkcyjnych i materiałowych.
3. Gwarantem na terenie RP jest Michelin Polska sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie, ul. Leonharda 9, 10-454 Olsztyn, spółką wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000873572, NIP 739-020-38-25, REGON 510008834.
4. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień konsumenta na podstawie przepisów odrębnych. W przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową konsumentowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy, a niniejsza gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

OKRES GWARANCJI

opony osobowe dostawcze i terenowe	do zużycia bieżnika, tj. do wskaźnika TWI* i nie dłużej niż 5 lat od daty zakupu
opony do motocykli i skuterów z wyłączeniem opon bez homologacji	do zużycia bieżnika, tj. do wskaźnika TWI = 0,8 mm i nie dłużej niż 5 lat od daty zakupu
opony ciężarowe	do zużycia bieżnika, tj. do wskaźnika TWI* i nie dłużej niż 8 lat od daty produkcji
opony rolnicze radialne	do zużycia bieżnika (do 10% jego oryginalnej wysokości) i nie dłużej niż 10 lat od daty produkcji
opony rolnicze do kombajnów	do zużycia bieżnika (do 10% jego oryginalnej wysokości) i nie dłużej niż 5 lat od daty produkcji
opony agro-przemysłowe	do zużycia bieżnika (do 10% jego oryginalnej wysokości) i nie dłużej niż 5 lat od daty produkcji
opony przemysłowe	do zużycia bieżnika i nie dłużej niż 5 lat od daty zakupu
dętki i akcesoria do opon (TBS, o-ringi, ochraniacze)	24 miesiące od daty zakupu

* 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 sięgające 1,6 mm głębokości rzeźby bieżnika.

WARUNKAMI ROZPATRZENIA REKLAMACJI SĄ:

1. Formalne zgłoszenie reklamacji w punktach bezpośrednich dystrybutorów Grupy Michelin uwzględniające podanie wszystkich niezbędnych szczegółów dotyczących opon i pojazdu. Lista bezpośrednich dilerów znajduje się na stronie Michelin.pl
2. Ewentualne odwołania od decyzji Gwaranta w zakresie reklamacji należy składać wraz z uzasadnieniem do 30 dni od daty dostarczenia decyzji Gwaranta. W przypadku ponownego otwarcia zgłoszenia w trybie odwoławczym, do czasu weryfikacji, podjęta decyzja pozostaje w mocy.
3. 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 reklamację nie zażąda w formie dokumentowej (w tym m.in. mailowej) zwrotu opony w terminie 30 dni od daty otrzymania decyzji Gwaranta w przedmiocie reklamacji (w przypadku otwarcia zgłoszenia w trybie odwoławczym żądanie zwrotu opony powinno zostać zgłoszone w terminie 30 dni od daty dostarczenia ostatecznej decyzji Gwaranta w trybie odwoławczym).
4. Ewentualne udostępnienie pojazdu na żądanie Gwaranta celem oceny jego stanu technicznego.

TERMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

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

opony osobowe, motocyklowe i do skuterów	natychmiastowym lub maksymalnie do 14 dni*
opony terenowe POR	natychmiastowym lub maksymalnie do 14 dni*
opony dostawcze	natychmiastowym lub maksymalnie do 14 dni*
opony ciężarowe	reklamacje będą rozpatrywane do 60 dni
opony rolnicze	reklamacje będą rozpatrywane do 60 dni
opony agro-przemysłowe	reklamacje będą rozpatrywane w do 60 dni
opony przemysłowe	reklamacje będą rozpatrywane do 60 dni

* 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 i innych czynności serwisowych.

UZNANIE REKLAMACJI

1. W przypadku uznania reklamacji Gwarant prześle zgłaszającemu reklamację kompensatę w postaci nowej opony lub jej zamiennika bądź w postaci wyliczonej kwoty reklamacji. Kwota ta obliczana jest przez Gwaranta na podstawie aktualnych cen transakcyjnych produktu (ceny rynkowej) i w oparciu o wysokość niezużytej części bieżnika lub pozostałego okresu eksploatacji Wyrobu. Gwarant zastrzega sobie prawo do wyboru sposobu kompensaty.
2. W przypadku uznania reklamacji i zrealizowania kompensaty na rzecz klienta następuje przeniesienie prawa własności reklamowanych Wyrobów na rzecz Gwaranta. Dystrybutor jest zobowiązany do zabezpieczenia reklamowanego Wyrobu przez 60 dni celem jego odbioru przez Gwaranta. Brak przekazania reklamowanego produktu do Dystrybutora i dalej do Gwaranta będzie skutkowało wycofaniem kompensaty.
3. Przyznana przez Gwaranta kompensata zostanie przekazana zgłaszającemu reklamację za pośrednictwem dystrybutora opon Gwaranta.

AKCEPTACJA WARUNKÓW GWARANCJI

Złożenie reklamacji w sposób określony w niniejszym dokumencie Polityki Gwarancyjnej Michelin oznacza akceptację warunków niniejszej 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. złego stanu technicznego pojazdu, w tym: nieprawidłowej geometrii zawieszenia, wadliwej zbieżności kół, wadliwych, uszkodzonych lub zużytych amortyzatorów, hamulców, sprężyn i/lub innych elementów zawieszenia, skutkujących nieregularnym i przyspieszonym zużyciem;
5. uszkodzeń mechanicznych: przecięć, przebić wpływających na wytrzymałość opony i zagrażających dalszej bezpiecznej eksploatacji;

6. przeciążania wyrobu i eksploatacji z niewłaściwym ciśnieniem (zarówno zbyt wysokim, jak i zbyt niskim);
7. nieprawidłowego przechowywania Wyrobu, w tym: niezabezpieczenia go przed działaniem ognia, substancji agresywnie oddziałujących na strukturę gumy, ropopochodnych (czernidel i nabyśzczaczy do opon), ozonu i/lub działaniem temperatur powodujących degradację gumy;
8. nieprawidłowego transportu i przechowywania Wyrobu przez Klienta;
9. nieprawidłowej techniki jazdy, w szczególności sytuacji powodujących spalanie bieżnika, jazdy z zablokowanymi kołami, hamowania awaryjnego;
10. użycia Wyrobu w warunkach niezgodnych z jego przeznaczeniem np. w warunkach współzawodnictwa sportowego;
11. celowego uszkodzenia opony (akt wandalizmu), w tym zeszlifowania nr seryjnego lub nr TIN/DOT;
12. pracy opon ponad wartości oceniane jako maksymalne w tonokilometrach na godzinę (TKPH) lub opon eksploataowanych ponad wartości maksymalne pracy cyklicznej określone w katalogu technicznym. (dotyczy opon przemysłowych i rolniczych);
13. użytkowania opon z niewłaściwymi elementami współpracującymi, np: dętkami, ochraniaczami, felgami, o-ringami lub TBS.

WYMOGI DOTYCZĄCE EKSPLOATACJI OPON

W celu prawidłowej eksploatacji Wyrobów użytkownik zobowiązany jest przestrzegać zasad:

1. montować na pojeździe opony dokładnie tego typu rozmiaru, nośności i maksymalnej prędkości, jakie są określone w wymaganiach technicznych dla danego pojazdu;
2. montować na osi pojazdu opony jednego typu (rozmiar, indeks nośności, symbol prędkości, konstrukcja, rzeźba bieżnika);
3. w przypadku pojazdów osobowych z napędem na cztery koła tego samego rozmiaru montować wszystkie cztery opony nowe oraz jednego typu (rozmiar, indeks nośności, symbol prędkości, konstrukcja, rzeźba bieżnika), zaś w przypadku pojazdów z różnymi rozmiarami na osiach stosować się do wytycznych producenta pojazdu;
4. opony osobowe i ciężarowe po zamontowaniu na obręczy należy wyważyć dynamicznie;
5. ciśnienie w ogumieniu należy mierzyć na zimnych oponach;
6. eksploatować oponę, stosując zalecane przez producenta pojazdu i producenta opon ciśnienie wewnętrzne w oponie w odniesieniu do obciążenia eksploatacyjnego pojazdu (informacje te są dostępne w punktach sprzedaży opon, na naklejkach w pojeździe, instrukcji obsługi pojazdu, w katalogach technicznych opon grupy Michelin lub na stronie www.michelin.pl);
7. stosować rozmiary felgi odpowiadające wymogom Wyrobu;
8. w przypadku opon osobowych regularnie rotować ich pozycję na pojeździe po przejechaniu 7 000 km dla aut kategorii SUV z napędem 4x4 i 15 000 km dla aut osobowych i dostawczych;
9. w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w postaci: pęknięć, przecięć deformacji kształtu, należy niezwłocznie wycofać oponę z eksploatacji przekazać ją do weryfikacji przez wykwalifikowany personel.

DANE OSOBOWE

1. Administratorami Państwa danych osobowych tj. imienia i nazwiska, dane podmiotu w imieniu, którego składacie Państwo reklamację, 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 sp. z o.o. , 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. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane na zlecenie Administratora m.in. podmiotom zewnętrznym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora a przetwarzanie danych osobowych będzie uwzględniało konieczne środki bezpieczeństwa. Ponadto odbiorcą Państwa danych osobowych mogą być inne spółki Grupy Michelin, w szczególności: Manufacture Française des Pneumatiques Michelin z siedzibą we Clermont-Ferrand (Francja) lub - w razie konieczności biznesowej, również innym podmiotom z Grupy Michelin lub zapytań uprawnionych organów i służb, na podstawie odpowiednich przepisów.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez Michelin oraz Dystrybutora przez okres niezbędny do obsługi reklamacji, z zastrzeżeniem możliwości dłuższego przechowywania danych w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, zgodnie z przepisami o przedawnieniu.
6. Przysługuje Państwu prawo dostępu do swoich danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania oraz do wniesienia sprzeciwu.
7. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących danych osobowych, prosimy o kontakt z Dystrybutorem lub – w przypadku, gdy Michelin otrzymał Państwa dane z inspektorem ochrony danych ustanowionym w Michelin, pod adresem email: Kontakt_IODO@michelin.com
8. Przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. Organem właściwym jest:
 - a. Czechy: Úřad pro ochranu osobních údajů, www.uoou.cz
 - b. Estonia: Data Protection Inspectorate, www.aki.ee
 - c. Litwa: The State Data Protection Inspectorate, vdai.lrv.lt/lt/
 - d. Łotwa: Data State Inspectorate, www.dvi.gov.lv
 - e. Polska: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, <https://uodo.gov.pl>
 - f. Słowacja: Úrad na ochranu osobných údajov, www.dataprotection.gov.sk
 - g. Ukraina: www.ombudsman.gov.ua
9. Dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu przetwarzaniu.

www.michelin.pl
www.bibserve.com

Serwis Obsługi Klienta Michelin
(opony osobowe, dostawcze i 4x4):

0800 999 973

contact@tc.michelin.eu

Michelin Polska Sp. z o.o.
ul. Leonharda 9
10-454 Olsztyn
www.michelin.pl