

Záručná politika Skupiny Michelin

Informácie pre používateľov pneumatík
a ich predajcov



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, Komoran, Orium, Riken. Ustanovenie platí pre pneumatiky distribuované v Európe, ďalej len „Produkty“.
2. MICHELIN Hungaria Tyre Manufacture Ltd., spoločnosť riadne založená a existujúca v súlade s maďarským právnym poriadkom, so sídlom: HU-4400 Nyíregyháza, Botlyán J. utca 15., Maďarsko, sídlo obchodného riaditeľstva: 2600 Vác, Szent László út 44., Maďarsko, registračné číslo. 15-09-062150 (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.
3. Poskytovateľom záruky je MICHELIN Hungaria Tyre Manufacture Ltd.
4. Záruka nevylučuje, neobmedzuje ani neruší práva spotrebiteľa vyplývajúce z iných ustanovení, najmä práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621 zákona č. 40/1964 Z.z., občianskeho zákonníka. V prípade nesúladu predávaného tovaru so zmluvou má spotrebiteľ nárok na zákonné opravné prostriedky na náklady predávajúceho a táto záruka nemá na tieto zákonné opravné prostriedky žiadny vplyv.

ZÁRUČNÁ DOBA

pneumatiky pre osobné, úžitkové a terénne vozidlá	do opotrebovania behúňa, t.j. do dosiahnutia indikátora TWI* a najviac 5 rokov od dátumu nákupu
pneumatiky pre motocykle a skútre s výnimkou pneumatík bez homologácie	do opotrebovania behúňa, t.j. do dosiahnutia indikátora TWI = 0,8 mm a najviac 5 rokov od dátumu nákupu
pneumatiky pre nákladné vozidlá	do opotrebovania behúňa, t.j. do dosiahnutia indikátora TWI * a najviac 8 rokov od dátumu výroby
radiálne poľnohospodárske pneumatiky	do opotrebovania behúňa (do 10 % pôvodnej výšky behúňa) a najviac 10 rokov od dátumu výroby
pneumatiky pre stroje na zber úrody	do opotrebovania behúňa (do 10 % pôvodnej výšky behúňa) a najviac 5 rokov od dátumu výroby
poľnohospodársko-priemyslové pneumatiky	do opotrebovania behúňa (do 10 % pôvodnej výšky behúňa) a najviac 5 rokov od dátumu výroby
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 priamych predajcov pneumatík Skupiny Michelin, ktorá bude obsahovať všetky nevyhnutné informácie o pneumatikách a vozidle. Zoznam priamych predajcov je k dispozícii u spoločnosti Michelin **Xx**
2. Akékoľvek odvolanie proti rozhodnutiu Poskytovateľa záruky ohľadne reklamácie musí byť podané spolu s odôvodnením do 30 dní od dátumu doručenia rozhodnutia Poskytovateľa záruky. V prípade, že bude reklamácia znovu otvorená v odvolacom režime, zostáva pôvodné rozhodnutie v platnosti až do preskúmania.
3. 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 nepožiadá písomne (vrátane prostredníctvom e-mailu) o vrátenie pneumatiky (v prípade, že bude reklamácia znovu otvorená v odvolacom režime, musí byť žiadosť o vrátenie pneumatiky podaná do 30 dní od dátumu doručenia konečného rozhodnutia Poskytovateľa záruky v odvolacom režime).
4. 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, motocykle a skútre	okamžite alebo do 14 dní
terénne pneumatiky „POR“	okamžite alebo do 14 dní
pneumatiky pre úžitkové vozidlá	okamžite alebo do 14 dní
pneumatiky pre nákladné vozidlá	reklamácia bude vybavená do 60 dní
radiálne poľnohospodárske pneumatiky	reklamácia bude vybavená do 60 dní
poľnohospodársko-priemyslové pneumatiky	reklamácia bude vybavená do 60 dní
priemyslové pneumatiky	reklamácia bude vybavená do 60 dní

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 neprijemnosti či iné skutočnosti súvisiace s reklamáciou, vrátane nákladov na demontáž a montáž produktu a jeho vyváženie či ďalšie servisné činnosti.

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 aktuálnych 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 Produkty na Poskytovateľa záruky. Predajca je povinný zaistiť reklamovaný Produkt počas 60 dní, aby ho mohol Poskytovateľ záruky prevziať. Ak nebude reklamovaný Produkt odovzdaný Predajcovi a následne Poskytovateľovi záruky, bude nárok na náhradu škody zrušený.
3. Stanovenú náhradu Poskytovateľ záruky poskytne reklamujúcemu prostredníctvom predajcu pneumatík Poskytovateľa záruky.

SÚHLAS SO ZÁRUČNÝMI PODMIENKAMI

Uplatnením reklamácie spôsobom uvedeným v tejto Záručnej politike Skupiny Michelin 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 okrem iného nižšie v bode „Pravidlá používania pneumatík Skupiny Michelin“).
2. Nesprávna montáž či demontáž, napr. bez použitia montážnej pasty či použitie 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, brzd, pružín či iných častí zavesenia kolies, kedy tento stav vozidla vedie k nepravidelnému či rýchlejšiemu opotrebeniu pneumatík.
5. Mechanické poškodenia: prepichnutie či prierazy, 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 gumy, ropnými produktmi, ozónom či teplotami spôsobujúcimi degradáciu gumy.
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, napr. v podmienkach športových súťaží.
11. Úmyselné poškodenie pneumatiky (prejav vandalizmu), vrátane odstránenie sériového čísla alebo čísla TIN/DOT.
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-kružkami či tesniacimi vložkami.

PRAVIDLA UŽÍVÁNÍ PNEUMATIK

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

1. Montovať na vozidlo pneumatiky presne rovnakého rozmeru, indexu 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 reálnemu prevádzkovému zaťaženiu 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 nepravidelnosti, ako sú praskliny, prerazy či deformácie tvaru, je potrebné ju okamžite vyradiť z prevádzky a nechať ju skontrolovať odborníkom.

1. Prevádzkovateľom vašich osobných údajov, čiže mena a priezviska, údajov o subjekte, ktorého menom podávate reklamáciu, 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 Tyre Manufacture Ltd., so sídlom: HU-4400 Nyíregyháza, Bottyán J. utca 15., Maďarsko, sídlo obchodného riaditeľstva: 2600 Vác, Szent László út 44., Maďarsko, registračné číslo. 15-09-062150, e-mail: Kontakt_IODO@michelin.com
dataprivacy_EUC@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. Osobné údaje môžu byť odovzdávané subjektom, ktoré spracovávajú údaje menom prevádzkovateľa, vrátane externých subjektov, pričom tieto subjekty spracovávajú údaje na základe zmluvy s prevádzkovateľom a len v súlade s pokynmi prevádzkovateľa, pričom pri spracovaní osobných údajov budú zohľadnené nevyhnutné bezpečnostné opatrenia. Okrem toho môžu byť príjemcovia vašich osobných údajov aj iné spoločnosti Skupiny Michelin, najmä: Manufacture Française des Pneumatiques Michelin so sídlom v Clermont-Ferrand (Francúzsko), Michelin Polska sp. z o.o. so sídlom v Olištýne, Leonharda 9, Poľsko, Michelin Slovensko s.r.o so sídlom na adrese Karadžičova 8/A, 821 08 Bratislava, Slovensko, Michelin Česká republika s.r.o. so sídlom na adrese Na strži 1702/65, 140 00 Praha 4 – Nusle alebo v prípade obchodnej potreby aj iné subjekty zo Skupiny Michelin a na základe príslušných predpisov taktiež autorizované orgány a služby, ktoré vznesú právoplatnú požiadavku.

5. Osobné údaje bude Michelin a Predajca uchovávať po dobu nutnú na vybavenie reklamácie, s výhradou možnosti uchovať ďalej osobné údaje za účelom posúdenia, vyrovnania 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 alebo

– v prípade spoločnosti Michelin – na zodpovednú osobu, na adrese: Kontakt_IODO@michelin.com alebo dataprivacy_EUC@michelin.com.

8. Máte právo podať sťažnosť dozorcovskému orgánu na ochranu osobných údajov, ktorým je:

a. Česká republika: Úřad pro ochranu osobních údajů, www.uoou.cz

b. Poľsko: President of the Personal Data Protection Office, <https://uodo.gov.pl/>

c. Slovensko: Úrad na ochranu osobných údajov, www.dataprotection.gov.sk

9. Osobné údaje nebudú spracované automatizovanými prostriedkami.

www.michelin.sk

www.bibserve.com

Zákaznícky servis Michelin

0800 999 973

contact@tc.michelin.eu

Michelin Polska Sp. z o.o.

ul. Leonharda 9

10-454 Olštýn

