

Záruční politika Skupiny Michelin

Informace pro uživatele pneumatik
a jejich prodejce



Záruční politika Michelin odlišuje záruky na produkty, popsané v tomto dokumentu, od dodatečných obchodních záruk, popsaných v příslušných pravidlech obchodní akce.

Produktové záruční podmínky pro pneumatiky Skupiny Michelin

PŘEDMĚT A POSKYTOVATEL ZÁRUKY

1. Předmětem záruky poskytnuté v souladu se záručními podmínkami pneumatik Skupiny Michelin jsou pneumatiky značek: Michelin, Remix, Pneu Laurent, Laurent Retread, Kleber, BFGoodrich, Taurus, Tigar, Kormoran, Orium, Riken. Ustanovení platí pro pneumatiky distribuované v Evropě, dále jen „Produkty“.
2. MICHELIN Hungaria Tyre Manufacture Ltd., společnost řádně založená a existující v souladu s maďarským právním řádem, se sídlem: HU-4400 Nyíregyháza, Bottyán J. utca 15., Maďarsko, sídlo obchodního ředitelství: 2600 Vác, Szent László út 44., Maďarsko, registrační číslo. 15-09-062150, DIČ CZ680678942 (dále jen „Poskytovatel záruky“) poskytuje na Produkty distribuované v Evropě a rovněž namontované na nových vozidlech záruku, že jsou bez výrobních vad a vad materiálu.
3. Poskytovatelem záruky je MICHELIN Hungaria Tyre Manufacture Ltd.
4. Záruka nevylučuje, neomezuje ani neruší práva kupujícího vyplývající z jiných ustanovení. V případě nesouladu prodávajícího zboží se smlouvou má spotřebitel nárok na zákonné opravné prostředky na náklady prodávajícího a tato záruka nemá na tyto zákonné opravné prostředky žádný vliv.

ZÁRUČNÍ DOBA

**pneumatiky pro osobní, užitkové
a terénní vozidla**

do opotřebení běhounu, tj. do dosažení indikátoru TWI* a nejdéle 5 let od data nákupu

**pneumatiky pro motocykly a skútry
s výjimkou pneumatik bez homologace**

do opotřebení běhounu, tj. do dosažení TWI = 0,8 mm a nejdéle 5 let od data nákupu

pneumatiky pro nákladní vozidla

do opotřebení běhounu, tj. do dosažení indikátoru TWI* a nejdéle 8 let od data výroby

radiální zemědělské pneumatiky

do opotřebení běhounu (do 10 % původní výšky běhounu) a nejdéle 10 let od data výroby

pneumatiky pro sklízecí stroje

do opotřebení běhounu (do 10 % původní výšky běhounu) a nejdéle 5 let od data výroby

zemědělsko-průmyslové pneumatiky

do opotřebení běhounu (do 10 % původní výšky běhounu) a nejdéle 5 let od data výroby

průmyslové pneumatiky

do opotřebení běhounu a maximálně po dobu 5 let od data nákupu

**duše a příslušenství pro pneumatiky
(bezdušové těsnící vložky, o-kroužky,
podložky)**

24 měsíců od data nákupu

PODMÍNKY PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE JSOU:

1. Formální podání reklamační žádosti u přímých prodejců pneumatik Skupiny Michelin, která bude obsahovat všechny nezbytné informace o pneumatikách a vozidle. Seznam přímých prodejců je k dispozici u společnosti Michelin. **Xx**
2. Jakékoliv odvolání proti rozhodnutí Poskytovatele záruky ohledně reklamace musí být podáno spolu s odůvodněním do 30 dnů od data doručení rozhodnutí Poskytovatele záruky. V případě, že bude reklamace znovu otevřena v odvolacím režimu, zůstává původní rozhodnutí v platnosti až do přezkoumání.
3. Dodání reklamované pneumatiky společně s dokladem o nákupu. Poskytovatel záruky si vyhrazuje právo zaslat (na své náklady) reklamovanou pneumatiku do výzkumného střediska Skupiny Michelin za účelem odborného prozkoumání. Doklad o nákupu je požadovaný výhradně kvůli ověření záruční doby. V případě, že poškození pneumatiky nemůže být opraveno a znemožní její další užívání, včetně použití kostry na protektorování, bude taková pneumatika z ekologických důvodů zaslána na náklady společnosti Michelin k recyklaci, pokud reklamující v době do 30 dnů od data odpovědi na reklamační žádost nezažádá písemně (včetně prostřednictvím e-mailu) o vrácení pneumatiky (v případě, že bude reklamace znovu otevřena v odvolacím režimu, musí být žádost o vrácení pneumatiky podána do 30 dnů od data doručení konečného rozhodnutí Poskytovatele záruky v odvolacím režimu).
4. Na žádost Poskytovatele záruky eventuální dodání vozidla s cílem zhodnotit jeho technický stav.

DOBA VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

Reklamace jsou řešeny ve lhůtě dle kategorie pneumatik, jak ukazuje níže uvedená tabulka:

pneumatiky pro osobní vozidla, motocykly a skútry	okamžitě nebo do 14 dnů
terénní pneumatiky „POR“	okamžitě nebo do 14 dnů
pneumatiky pro užitková vozidla	okamžitě nebo do 14 dnů
pneumatiky pro nákladní vozidla	reklamace bude vyřízena do 60 dnů
radiální zemědělské pneumatiky	reklamace bude vyřízena do 60 dnů
zemědělsko-průmyslové pneumatiky	reklamace bude vyřízena do 60 dnů
průmyslové pneumatiky	reklamace bude vyřízena do 60 dnů

NÁHRADY

Záruka se nevztahuje na náhrady za čas strávený reklamací, za čas kdy nemohlo být vozidlo používáno z důvodu reklamace, za vzniklé nepříjemnosti či jiné skutečnosti související s reklamací, včetně nákladů na demontáž a montáž produktu, jeho vyvážení či další servisní činnosti.

UZNÁNÍ REKLAMACE

1. V případě, že Poskytovatel záruky uzná reklamaci, poskytne reklamujícímu náhradu v podobě nové pneumatiky nebo její výměny, případně ve formě stanovené finanční částky. Částku Poskytovatel záruky vypočítá podle aktuálních transakčních cen Produktu (tržní ceny) na základě zbývajících hloubky běhounu a zbývajících doby životnosti Produktu. Poskytovatel záruky si vyhrazuje právo vybrat způsob náhrady.
2. Pokud je reklamační uznaná a ve prospěch zákazníka je poskytnuta náhrada, přechází vlastnické právo k reklamovanému Produktu na Poskytovatele záruky. Prodejce je povinen zajistit reklamovaný Produkt po dobu 60 dnů, aby jej mohl Poskytovatel záruky převzít. Pokud nebude reklamovaný Produkt předán Prodejci a následně Poskytovateli záruky, bude nárok na náhradu zrušen.
3. Stanovenou náhradu Poskytovatel záruky poskytne reklamujícímu prostřednictvím prodejce pneumatik Poskytovatele záruky.

SOUHLAS SE ZÁRUČNÍMI PODMÍNKAMI

Uplatněním reklamačního způsobem uvedeným v této Záruční politice Skupiny Michelin vyjadřuje reklamující souhlas se záručními podmínkami.

SITUACE, NA KTERÉ SE ZÁRUKA NEVZTAHUJE

Záruka se nevztahuje na Produkty, které byly poškozeny z následujících příčin:

1. Užívání Produktů v rozporu s pravidly stanovenými Poskytovatelem záruky (pravidla užívání pneumatik jsou uvedena mimo jiné níže v bodě „Pravidla užívání pneumatik Skupiny Michelin“).
2. Nesprávná montáž či demontáž, např. bez užití montážní pasty či užití pasty obsahující ropné složky.
3. Nesprávné provedené opravy či opravy uskutečněné v místech, kde není oprava povolena.
4. Špatný technický stav vozidla, včetně nesprávně seřazené geometrie náprav a kol; vadných, poškozených či opotřebovaných tlumičů, brzd, pružin či jiných částí zavěšení kol, kdy tento stav vozidla vede k nepravdělnému či rychlejšímu opotřebování pneumatik.
5. Mechanické poškození: průrazy, průpichy či průřezy, které mají vliv na odolnost pneumatiky a zabraňují jejím bezpečnému užívání.
6. Přetížení Produktu a užití nesprávného tlaku huštění (příliš vysokého či příliš nízkého).
7. Nesprávné skladování Produktu, včetně nedostatečné ochrany před otevřeným ohněm, agresivními látkami ovlivňujícími strukturu pryže, ropnými produkty, ozónem či teplotami způsobujícími degradaci pryže.
8. Nesprávná přeprava a skladování Produktu ze strany zákazníka.
9. Nevhodný jízdní styl, zejména situace, které mají za následek pálení běhounu, jízda se zablokovanými koly, prudké brzdění.
10. Použití pneumatiky v podmínkách, do kterých nejsou určeny, např. v podmínkách sportovních soutěží.
11. Úmyslné poškození pneumatiky (projev vandalismu), včetně odstranění sériového čísla nebo čísla TIN/DOT.
12. Práce pneumatiky přesahující maximální hodnotu tunokilometrů za hodinu (TKPH) nebo pneumatika provozovaná nad maximální hodnoty cyklických prací, které jsou uvedeny v technickém katalogu (týká se

průmyslových a zemědělských pneumatik).

13. Užití pneumatik s nevhodným příslušenstvím, např. s nesprávnými dušemi, podložkami, ráfky, o-kroužky či těsnícími vložkami.

PRAVIDLA UŽÍVÁNÍ PNEUMATIK

Aby byly Produkty správně užívány, je uživatel povinen dodržovat následující pravidla:

1. Montovat na vozidlo pneumatiky přesně stejného rozměru, indexu nosnosti a rychlosti, jak je uvedeno v technických požadavcích daného vozidla.
2. Montovat na jednu nápravu pneumatiky stejného typu (rozměr, index nosnosti a rychlosti, konstrukce, dezén).
3. Na vozidla s pohonem všech 4 kol montovat u vozidel se shodným rozměrem všech kol všechny čtyři pneumatiky stejného typu (rozměr, index nosnosti a rychlosti, konstrukce, dezén) a u vozidel s různými rozměry kol na jednotlivých osách postupovat podle pokynů výrobce vozidla.
4. Pneumatiky pro osobní a nákladní vozidla musí být po montáži na ráfek dynamicky vyváženy.
5. Tlak huštění je třeba měřit u studených pneumatik.
6. Tlak huštění upravit podle doporučení výrobce vozidla a pneumatik reálnému provoznímu zatížení vozidla (informace jsou dostupné na prodejních místech pneumatik, na samolepce v autě, v návodu k obsluze vozidla, v technických katalozích pneumatik Skupiny Michelin nebo na stránkách www.michelin.cz).
7. Užívat rozměry ráfku odpovídající potřebám Produktu.
8. V případě pneumatik pro osobní vozidla pravidelně měnit jejich pozici na vozidle (po njetí 7 000 km u vozidel kategorie SUV s pohonem 4x4 a 15 000 km u osobních a dodávkových vozidel).
9. Jakmile se na pneumatice objeví nepravidelnosti, jako jsou praskliny, průřezy či deformace tvaru, je třeba ji okamžitě vyřadit z provozu a nechat ji zkontrolovat odborníkem.

1. Správci vašich osobních údajů, tedy jména a příjmení, údajů o subjektu, jehož jménem podáváte reklamaci, adresy bydliště nebo sídla, kontaktního telefonu, funkce a e-mailové adresy, jsou:

a. prodejce, u kterého jste učinili reklamaci (dále jen „Prodejce“);

b. MICHELIN Hungaria Tyre Manufacture Ltd., se sídlem: HU-4400 Nyíregyháza, Bottyán J. utca 15., Maďarsko, sídlo obchodního ředitelství: 2600 Vác, Szent László út 44., Maďarsko, registrační číslo. 15-09-062150, e-mail: Kontakt_IODO@michelin.com
dataprivacy_EUC@michelin.com (dále jen „Michelin“).

2. Každý z těchto subjektů je samostatným správcem osobních údajů a bude je zpracovávat pro vlastní účely v souvislosti s podanou reklamací.

3. Shromažďování, zpracování a použití osobních údajů se uskutečňuje:

a. v případě Prodejce na základě čl. 6 ust. 1 bod (b) GDPR, tedy pro účely plnění smlouvy, zatímco

b. v případě společnosti Michelin na základě čl. 6 ust. 1 bod (f) GDPR. Oprávněný zájem společnosti Michelin spočívá v získání – v případě potřeby – vašich přímých kontaktních údajů kvůli vyřízení podané reklamace. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak jejich neposkytnutí znemožňuje přijetí a vyřízení reklamace.

4. Osobní údaje mohou být předávány subjektům, které zpracovávají údaje jménem správce, včetně externích subjektů, přičemž tyto subjekty zpracovávají údaje na základě smlouvy se správcem a pouze v souladu s pokyny správce, přičemž při zpracování osobních údajů budou zohledněna nezbytná bezpečnostní opatření. Kromě toho mohou být příjemci vašich osobních údajů i jiné společnosti Skupiny Michelin, zejména: Manufacture Française des Pneumatiques Michelin se sídlem v Clermont-Ferrand (Francie), Michelin Polska sp. z o.o. se sídlem v Olštýnu, Leonharda 9, Polsko, Michelin Slovensko s.r.o. se sídlem na adrese Karadžičova 8/A, 821 08 Bratislava, Slovensko, Michelin Česká republika s.r.o. se sídlem na adrese Na strži 1702/65, 140 00 Praha 4 – Nusle nebo v případě obchodní potřeby také jiné subjekty ze Skupiny Michelin a na základě příslušných předpisů také oprávněné úřady a orgány, které vznesou oprávněný požadavek.

5. Osobní údaje bude Michelin a Prodejce uchovávat po dobu nezbytnou k vyřízení reklamace, s výhradou možnosti uchovat dále osobní údaje za účelem posouzení, vyrovnání či obrany proti nárokům a stížnostem, v souladu s právními předpisy upravujícími promlčení.

6. Máte právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, na jejich opravu a vymazání a máte právo vznést námitku proti jejich zpracování a právo podat stížnost.

7. Pokud máte jakékoliv dotazy ohledně osobních údajů, obraťte se na Prodejce nebo – v případě společnosti Michelin – na pověřence pro ochranu osobních údajů na adrese: Kontakt_IODO@michelin.com nebo dataprivacy_EUC@michelin.com.

8. Máte právo podat stížnost dozorcímu orgánu pro ochranu osobních údajů, kterým je:

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

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

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

9. Osobní údaje nebudou zpracovávány automatizovanými prostředky.

www.michelin.cz

www.bibserve.com

Zákaznický servis Michelin

0800 999 973

contact@tc.michelin.eu

Michelin Polska Sp. z o.o.

ul. Leonharda 9

10-454 Olštýn

