



**VEILEDNING FOR HÅNDTERING
AV REKLAMASJONER PÅ
MICHELIN-PRODUKTER**



MICHELIN

INNHOLDSFORTEGNELSE

1. FORORD	5
2. VÅR FILOSOFI OM FORHOLDET VÅRT TIL FORBRUKERNE.....	6
3. VÅR NYE METODE FOR Å HÅNDTERE PRODUKTREKLAMASJONER	7
a. En forenklet og standardisert prosess	
b. En global europeisk plattform	
c. En app kalt WebClaim	
4. HVORDAN UNDERSØKE ET DEKK?	8
5. ULIKE SKADETYPER	11
a. Sprekk, åpning, flenge, avriving	
b. Adferd	
c. Forvrenging	
d. Drivkraft	
e. Kutt eller perforering	
f. Mottak, montering, dekktrykk	
g. Slitasje	
6. HVORDAN REGISTRERE EN PRODUKTREKLAMASJON?.....	28
a. Hos forhandleren takket være WebClaim-appen	
b. Hos MICHELIN kundeservice	
7. INNHENTING AV DEKK.....	30
8. KOMPENSASJON	32
a. Umiddelbar refusjon til forbrukeren	
b. Kostnader ved montering og avbalansering	
c. Refusjon til forhandleren	
9. SPESIELT TILFELLE AV UTSATT REFUSJON	33
10. TILFREDSHETSUNDERSØKELSEN.....	34



1. FORORD

Når du selger dekk fra Michelin-gruppen, tilbyr du forbrukeren et produkt som gir best mulig kvalitet for pengene.

Forbrukeren kan være sikker på kvaliteten og trygg på at en eventuell reklamasjon vil bli håndtert på best mulig måte fra Michelins side.

Denne servicegarantien er et avgjørende salgsargument.

Riktig behandling skaper tillit og lar oss endre tilfredshet til tilfredshet samt gjøre forbrukerne mer lojale. Dårlig behandling (likegyldighet, mangel på kunnskap osv.) gjør at forbrukeren trekker seg unna, og dette fører til tapt omsetning og muligens også et dårlig omdømme.

En reklamasjon vil ikke automatisk føre til kompensasjon for forbrukeren, men det vil likevel komme noe godt ut av å undersøke dekket nøyer og gi en tydelig forklaring på årsakene til at dekket tas ut av bruk.

Vi håper at denne håndboken vil bidra til at du forstår den nye reklamasjonsprosedyren vår. Prosedyren er beskrevet mer i detalj i denne håndboken, og den gjelder for forhandlere som har direkte eller indirekte handelsforbindelser med Michelin.

Produktreklamasjoner på opprinnelige dekk behandles på samme måte som reklamasjoner på dekk som har blitt skiftet ut.

Den nye prosedyren gjelder for alle merkene som eies av Michelin-gruppen:



2. VÅR FILOSOFI RUNDT FORHOLDET TIL FORBRUKERNE

I detaljhandelen hender det at forbrukeren leverer tilbake et produkt, eller kansellerer kjøp av en tjeneste. Om forbrukeren kommer tilbake til oss i fremtiden, er avhengig av hvordan vi løser disse situasjonene. Den bedriften som tilbyr rettferdige og positive løsninger på slike reklamasjoner vil få et konkurransefortrinn.

Spørsmålet for de fleste av oss er ikke OM vi kommer til å få reklamasjoner, men NÅR og HVORDAN vi vil håndtere dem. Hvis reklamasjonen behandles riktig, kan den gi deg en lojal kunde for livet. Dette er grunnen til at vi ønsker å utvikle et effektivt system for behandling av reklamasjoner.

Gjøre MICHELIN til en forgjenger når det gjelder å tilby tjenester til forbrukerne

Effektiv håndtering av klager fra forbrukerne krever fullt engasjement fra bedriften og særlig fra de ansatte som er i direkte kontakt med forbrukeren. Michelins ultimate mål er å tilfredsstille alle forbrukerne ved å gi dem best mulig opplevelse av produktene, samtidig som vi forutser og overgår forventningene deres.

Det er derfor vi har utarbeidet en nyskapende og effektiv tilnæringsmetode for produktreklamasjoner. Takket være denne metoden kan vi hjelpe forbrukerne med én gang, komme med et svar på reklamasjonen deres umiddelbart og gi en rimelig og rettferdig kompensasjon.

3. VÅR NYE METODE FOR Å HÅNTERE PRODUKTREKLAMASJONER

Vi ønsker å sette fokus på å øke tilfredsheten til forbrukerne gjennom den nye reklamasjonsmetoden.

Vi har lagt hovedvekt på tre arbeidsområder:

1. En forenklet og homogen prosess: Vi har gjennomgått og standardisert forbrukerreisen og utarbeidet nye regler for diagnostikk og kompensasjon for hele Europa.

2. En global, europeisk plattform – Michelin kundeservice – basert i Barcelona, kan nås på telefon: 80056298 eller på e-post: contact@tc.michelin.eu

3. En app kalt WebClaim: Et digitalt verktøy myntet på Michelin-forhandlerne som forenkler registreringen av produktreklamasjoner.

4. HVORDAN UNDERSØKE ET DEKK?

Informasjonen under skal bidra til å forenkle prosessen med å innhente informasjon om skadene og lagre informasjonen i WebClaim.

Når en forbruker ber deg om å undersøke et dekk i forbindelse med en produktreklamasjon, skal du:

- KONTROLLERE ALLE DEKKENE
- MERK DEG DEKK- OG HJULSTILLINGEN
- DEMONTER DEKKET SYSTEMATISK

HVORDAN TOLKE MERKINGEN PÅ ET DEKK?



PRODUKTLINJENS
NAVN

STØY:
OPPFYLLER KRAVENE TIL
ECE 30-STANDARDEN MED
GODKJENNINGSNUMMER

STØYMERKING
(I HENHOLD TIL DIREKTIV
2001/43/EF)

225 = BREDDE (I MM)
45: FORHOLD MELLOM HØYDEN PÅ
SIDEVEGGEN OG BREDDEN PÅ DEKKET
R / ZR: RADIAL DEKKSTRUKTUR
17: INDRE DIAMETER I TOMMER

94: LASTEINDEKS
Y: HASTIGHETSINDEKS

TIN-KODE



PRODUKSJONSSTED

DIMENSJONSKODE

VALGFRI KODE

UKENUMMER FOR
PRODUKSJON OG
PRODUKSJONSÅR

Legge til rette for et rolig område hvor dekkene kan undersøkes. Området skal være godt opplyst og være atskilt fra salgslokalet.

Området skal ha utstyr for å demontere dekket og en god arbeidslampe.

Noter deg merkingen som skal skrives inn i programmet:

- Merke
- Produktlinje
- TIN-kode (dekkets ID-nummer) / DOT
- Dimensjon
- Lastekapasitet/hastighetsindeks

Måle mønsterdybden med riktig utstyr.



Velge en mønsterknast og merke den med en spesialtuss for dekk.

Dette punktet vil være utgangspunktet for inspeksjonen.

Rull dekket mot deg og undersøk mønsteret nøye.

Merk alle anomalier helt til du kommer tilbake til tusjmerket.

- En fullstendig kontroll (av hele overflaten) på den ytre sideveggen
 - Dekkskulder
 - Sidevegg
 - Vultstråd
 - Dekkets innside.
- En fullstendig kontroll av slitebanen innvendig.

Bruk hansker eller en fille for å beskytte hendene dine mens du «føler» deg fram innvendig. Enkelte ganger kan en skarp gjenstand henge seg fast i fillen og gi indikasjon på hvor fremmedlegemet ligger.

Fillen vil da beskytte hånden og fingrene dine.



Skriv ned problemet du har identifisert i den tilhørende forbrukerreklamasjonen i WebClaim.

Hvis du ikke finner årsaken til problemet...

Enkelte ganger vil det ikke være nok med en inspeksjon for å avgjøre hvorfor dekket er ubrukelig. I slike tilfeller kan det også være lurt å undersøke de andre dekkene på kjøretøyet. La oss ta et konkret eksempel: Du blir presentert for et fillete dekk som har kjørt med lavt lufttrykk. Du undersøker dekket nøye på profesjonelt vis, men du finner ingen «syndebukk» i dekket som kan være årsaken til at luften har gått sakte ut av det. Før du uttaler deg til forbrukeren, spør du ham / henne om du kan få undersøke kjøretøyet. Det kan hende at de andre dekkene kan gi deg svar.

I tillegg til dette kan du ved kontrollere dekktrykket på de andre dekkene kanskje også identifisere andre dekk med for lavt dekktrykk. Du kan muligens også konkludere med at forbrukeren bør bytte ut flere dekk og ikke bare det dekket som er inne til service. Hvis de andre dekkene viser spor av slitasje eller perforering, vil du ha et godt argument for å tilby dekkforsikring til forbrukeren.



5. ULIKE SKADETYPES

A. SPREKK, ÅPNING, FLENGE, AVRIVING

SIDEVEGG OG NEDRE DEL

- ◆ Revner eller sprekker i gummien

Mulige årsaker:

- Overoppheting på grunn av overbelastning av dekkstammen (for lavt lufttrykk)
- Dekket har vært utsatt for ozon, eller langvarig eksponering ovenfor ultrafiolett lys
- Voks, lakk, rengjøringsprodukter



Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Undersøk de andre dekkene på kjøretøyet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven.

SIDEVEGG

- ◆ Flenger

Mulig årsak:

- Forlenget kjøring med for lavt lufttrykk eller overbelastning



Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Se etter spor av ytre påkjenninger (støt, kutt).
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Ta dekket ut av drift.



◆ Kutt, mange skrammer

Mulig årsak:

- Slitasje på grunn av gjentatt gnikking (fortau, karosseri, skadd kjøretøy eller dekk som ikke passer til kjøretøyet).

Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Undersøk karosseriet (spor etter reparasjoner).
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven.



INNVENDIG

◆ Revner eller sprekker i den indre gummien

Råd:

- Ta dekket ut av drift



SLITEBANE

- ◆ Revner eller sprekker i den øvre delen av dekket (på kanten av eller nederst i slitebanen, med eller uten flenger, radiale eller periferiske...)

Mulige årsaker:

- Bruk under upassende forhold
- Dekkenes alder
- Dekket har vært utsatt for ozon eller ultrafiolett lys

Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Kontroller alderen på gummiene.
- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven.
- Bytt ut dekket hvis det er mer enn 10 år gammelt.



- ◆ Hele eller deler av dekkets overflate deler seg.

Mulige årsaker:

- Kjøring med for lavt lufttrykk og / eller overbelastning.
- Kjøring i høy fart over lang avstand.
- Dekkdimensjonene er ikke tilpasset kjøretøyet (underdimensjonering) særlig med tanke på lasteindeks.



Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønstre, last, hastighet, trykk
 - Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
 - Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
 - Bytt ut dekket.
 - Undersøk de andre dekkene på kjøretøyet.
- ◆ Avskalling, overoppheting av gummi, mønsteret er nedklemmt, slitasje nederst i slitebane, misfarging på farget gummi, brudd på brett innerst i slitebanen

Mulig årsak:

- Bruk under upassende forhold

Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønstre, last, hastighet, trykk
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven og ikke vibrerer.



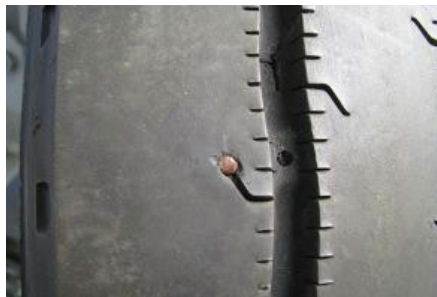
- ◆ Kutt, skrammer eller flere flenger, gjentatt periferisk gnidning, forskyvning av kanten på slitebanen, avrivning av deler av mønsteret, steinoppsamling

Mulige årsaker:

- Hyppig bruk på aggressivt underlag
- Gjentatt kjøring over skarpe gjenstander
- Gnidning mot fremmedlegemer

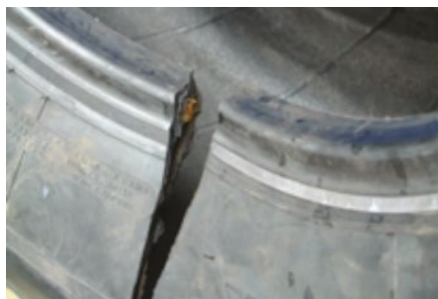
Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Undersøk karosseriet (spor etter reparasjoner)
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven.



NEDRE DEL

- ◆ Forringelse av nedre del ved montering eller demontering, deformasjon av vultstråd, brudd på vultstråd ved montering eller demontering



◆ Flenge, brudd eller ødeleggelse av komponentene i den nedre delen

Mulige årsaker:

- Dekkdimensjonen er ikke tilpasset kjøretøyet og bruksområdene
- Kjøring med overlaster, selv over kort tid
- Unormal overoppheting
- Feil plassering av dekket på felgen
- Slitasje ved transport
- Skader, kutt som har oppstått under montering og demontering



Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Ta dekket ut av drift.
- Undersøk de andre dekkene på kjøretøyet.



B. ADFERD

VEIGREP

◆ Forbrukeren føler at veigrepet ikke er som det skal

Mulige årsaker:

- Veitilstand
- Feil montering
- Feil dekktrykk



Råd:

- Be forbrukeren beskrive hvordan han eller hun opplever veigrepet, når det oppsto (fra dekkene ble montert, etter et besøk på verkstedet eller en ulykke?)
- Kontroller om de monterte dekkene og dekktrykket stemmer over ens med produsentens anbefalinger
- Undersøk:
 - kjøretøyet (hjulstilling, mekaniske fester, Silent Blocs, motorfeste...)
 - hjulene (utseende, avbalansering...)
 - selve dekkene (slitemønster, dekktrykk...)
- Fjern dekkene og monter dem på nytt i henhold til prosedyrene
- Monter dekkene på nytt, bytt plassering eller bytt ut dekkene

BILEN TREKKER TIL SIDEN

- ◆ Forbrukeren føler at bilen trekker til siden ved kjøring på en rett strekning

Mulige årsaker:

- Feil hjulstilling (hjulstilling, dekkvinkel eller akselvinkel)
- Feil dekktrykk

Råd:

- Be forbrukeren beskrive hvordan han eller hun opplever veigrepet, når det oppsto (fra dekkene ble montert, etter et besøk på verkstedet eller en ulykke?)
- Undersøk:
 - kjøretøyet (hjulstilling, mekaniske fester, Silent Blocs, motorfeste...)
 - hjulene (utseende, avbalansering...)
 - selve dekkene (slitemønster, dekktrykk...)
- Fjern dekkene og monter dem på nytt i henhold til prosedyrene.
- Monter dekkene på nytt, bytt plassering eller bytt ut dekkene.

C. FORVRENGING

SIDEVEGG

◆ Radial deformasjon i hulrom

Mulige årsaker:

- Man ser deformasjonen i den opphevede gummien.
- Sveising av belegget i dekkstammen.

Råd:

- Dekket kan fortsatt brukes

◆ Geometrisk deformasjon

Mulige årsaker:

- Deformasjonen er synlig på et dekk med tilstrekkelig lufttrykk
- Støt eller klem av sideveggen som følge av at bilen har kjørt i et hull i veien, eller kjørt brutalt opp på et fortauForlengning eller brett i belegget på dekkstammen med eller uten brudd i dekktrådene
- Radialbrudd mellom dekktrådene
- Umiddelbart brudd uten klem

Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
 - tilstanden til karosseriet (spor etter reparasjoner)
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Kontroller tilstanden til felgen og ta den ut av bruk dersom den er misformet og / eller har spisse kanter.



SIDEVEGG, ØVRE OG NEDRE DEL

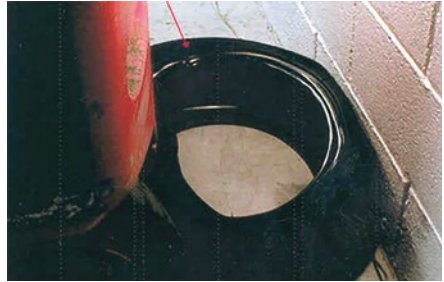
◆ Deformasjon av nedre del, øvre del...

Mulige årsaker:

- Skade under transport, håndtering eller lagring
- Retningslinjene for lagring og håndtering er ikke respektert

Råd:

- Ikke bruk dekket



SIDEVEGG OG ØVRE DEL

◆ Fysiske eller kjemiske påkjenninger

Mulige årsaker:

- Hærverk
- Trykk fra høytrykksspyler
- Kontakt med hydrokarboner
- Utsiktet kulde
- Brent gummi
- Elektrisk støt



Eksempel: dekk som har vært i kontakt med hydrokarboner.

Råd:

- Ta dekket ut av drift.
- Hvis det har oppstått lysbue, skal du også ta ut alle de andre dekkene på kjøretøyet ut av tjeneste.

◆ Oksidasjon i dybden eller på belegget i dekkstammen

Mulige årsaker:

- Kutt eller perforering i den øverste delen
- Steinoppsamling
- Brudd i den øverste delen
- Dårlig reparasjon



Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Velg et dekk tilpasset til bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Ta dekket ut av drift.

D. DRIVKRAFT

VRIDNING PÅ FELGEN

◆ Forringelse av nedre del, slitasje rundt setets omkrets

Mulige årsaker:

- Feil plassering på felgen
- Feil felg
- Upassende smøremiddel brukt ved montering
- Dreiemoment og lufttrykk

E. KUTT ELLER PERFORERING

SLITEBANE

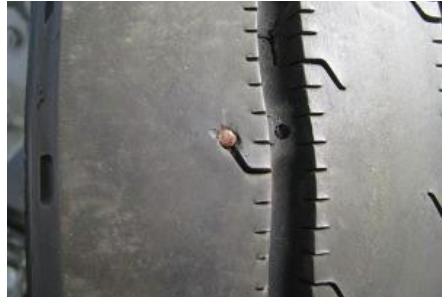
- ◆ Skader på den øverste delen, med eller uten gjennomtrenging

Mulige årsaker:

- Ytre skader, enten ved å ha kjørt på spisse gjenstander, eller i kontakt med et fremmedlegeme
- Skade på grunn av ødelagt karosseri

Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Produktet kan brukes på nytt etter reparasjon – hvis det er mulig å reparere dekket.



SIDEVEGG

- ◆ Støt eller skade på sidevegg, med eller uten gjennomtrenging

Mulige årsaker:

- Ytre skader, enten på grunn av kjøring over en spiss gjenstand, eller støt eller klem av sideveggen på grunn av at bilen har kjørt i et hull i veien eller kjørt brutalt opp på et fortau.



Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
- Velg et dekk tilpasset bruksområdet.
- Tilpass dekktrykk etter bruken ved å følge produsentens anvisninger.
- Kontroller tilstanden til felgen og ta den ut av bruk dersom den er misformet og / eller har spisse kanter.
- Ta dekket eller dekkene ut av bruk.



F. MOTTAK, MONTERING, DEKKTRYKK

PROBLEMER VED AVBALANSERING

◆ Problemer ved montering og avbalansering

Mulige årsaker:

- Feil plassering av gummien på felgen
- Skadd felg (misformet, usymmetrisk, oval...)
- Monteringsmaskin og / eller avbalanseringsmaskin med feil innstillinger eller teknisk problem
- Dekkanten deformert under montering

Råd:

- Be forbrukeren beskrive hvordan han eller hun opplever veigrepet, når det oppsto (fra dekkene ble montert, etter et besøk på verkstedet eller en ulykke?)
- Undersøk:
 - hjulene (utseende, avbalansering...)
 - selve dekkene (slitemønster, dekktrykk...)
- Fjern dekkene og monter dem på nytt i henhold til prosedyrene

UTSEENDE ELLER FINISH

- ◆ Negativ oppfatning av dekkets utseende



VIBRASJONER

- ◆ Brukeren kjenner vibrasjoner under kjøring

Mulige årsaker:

- Feil montering (avbalansering, plassering av hjulet på hjulnavet)
- Unormal slitasje
- Deformasjon av slitebanen
- Separasjon i den øverste delen

Råd:

- Kontroller alle mulige årsaker og ta dekket ut av bruk om nødvendig

STØY

- ◆ Brukeren hører støy under kjøringen

Mulige årsaker:

- Unormal eller ujevn slitasje
- Steinopsamling
- Underlag
- Endring i dekkmønster (f.eks. ved bytte fra vinter- til sommerdekk)
- Oksidasjon eller separasjon av belegget i dekkstammen

Råd:

- Kontroller alle mulige årsaker og ta dekket ut av bruk om nødvendig

Når det gjelder støy- og vibrasjonsskader, kan det forekomme at Michelin gir forbrukeren kompensasjon for enkelte av dekkene i spesielle tilfeller og som en gest til forbrukeren på bakgrunn av undersøkelsen din.

Disse dekkene skal i alle tilfeller sendes til inspeksjon hos oss. Hvis undersøkelsene våre gir andre resultater enn dine undersøkelser, kan vi tilby opplæring i analyse av Michelin-dekk.

Hvis vi opplever at analysene dine ikke samsvarer med virkeligheten (uansett skade), til tross for opplæringen du har fått av oss, forbeholder vi oss retten til å analysere alle reklamasjoner og kommunisere direkte med forbrukeren. Dette vil medføre at forbrukeren må vente lenger på svar. I tillegg vil det være i strid med løftet om ansvar og effektivitet som vi har gitt til forbrukeren og forhandleren.

VULTSTRÅD

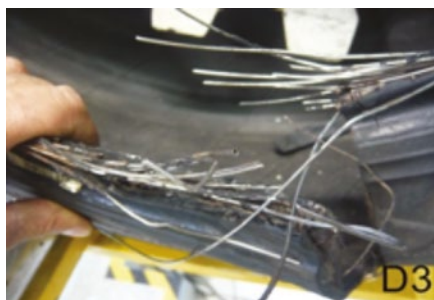
◆ Brudd på vultstråd under kjøring

Mulige årsaker:

- Delvis brudd på vultstråd under montering / demontering av dekket
- Brutalt og utilsiktet støt

Råd:

- Ta dekket ut av drift



SIDEVEGG

◆ Slitasje av sideveggen på grunn av gnidning mot underlaget, fold eller brudd på belegget i dekkstammen på sideveggen, brudd eller forvridning på belegget i dekkstammen

Mulige årsaker:

- Punktering
- Overlast eller for lavt lufttrykk
- Luftlekkasje i ventilen eller i dekket



Råd:

- Bruksområdene:
 - veier, stier, ankomstveier
 - kjøremønster, last, hastighet, trykk
 - tilstanden til karosseriet (spor etter reparasjoner)
- Bytt ut dekket.
- Tilpass dekktrykk etter bruken.



G. SLITASJE

UJEVN SLITASJE

- ◆ Unormal slitasje i slitebanen som ikke er knyttet til feil hjulstilling

Råd:

- Klarlegg dekkets historikk (kilometerstand, datoer for skifte av dekk, last, kjøretøyets bruksområder...)
- Kontroller bruksområdene
- Kontroller at dekkdimensjonen er tilpasset bruken, og at den er anbefalt av bilprodusenten
- Kontroller dekktrykket
- Kontroller hjulstillingen både foran og bak
- Sjekk den mekaniske tilstanden til støtdempere, styringsmekanisme og lager
- Reparer alle mekaniske feil på kjøretøyet tilknyttet dekkbruk
- Ikke overgå lastegrensen
- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven og ikke vibrerer.



FEIL HJULSTILLING PÅ KJØRETØYET

- ◆ Økende slitasje i slitebanen fra den ene siden til den andre på grunn av feil geometri på kjøretøyet

Mulig årsak:

- Feil hjulstilling på kjøretøyet

Råd:

- Kontroller hjulstillingen både foran og bak.
- Sjekk den mekaniske tilstanden til støtdempere, styringsmekanisme og lager.
- Reparer alle mekaniske feil på kjøretøyet knyttet til dekkbruk.
- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven.



FOR RASK SLITASJE

- ◆ Forbrukeren mener dekkene slites for raskt

Mulige årsaker:

- Hastighet, kjøremønstre, bruksområde, last / trykk, varme, kjøretøyets tilstand...

Råd:

- Klarlegg dekkets historikk (kilometerstand, datoer for skifte av dekk, last, kjøretøyets bruksområder...)
- Kontroller bruksområdene
- Kontroller at dekkdimensjonen er tilpasset bruken, og at den er anbefalt av bilprodusenten
- Kontroller dekktrykket
- Kontroller hjulstillingen både foran og bak
- Sjekk den mekaniske tilstanden til støtdempere, styringsmekanisme og lager
- Reparer alle mekaniske anomalier på kjøretøyet tilknyttet dekkbruk
- Ikke overgå lastegrensen
- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven.

LOKALISERT SLITASJE PÅ GRUNN AV BREMSING

- ◆ Lokalisert slitasje i slitebanen på grunn av hard bremsing

Mulig årsak:

- Hard bremsing eller blokkering av hjulene

Råd:

- Dekket eller dekkene kan fortsatt brukes så fremt de respekterer loven og ikke vibrerer



6. HVORDAN REGISTRERE EN PRODUKTREKLAMASJON?

A. HOS FORHANDLEREN TAKKET VÆRE WEBCLAIM-APPEN

Du må følge disse trinnene for å registrere en reklamasjon:

TRINN 1 - LOGGE PÅ WEBCLAIM

Du kan logge på WebClaim-appen ved å trykke på denne lenken:
<https://claim.michelin.eu/>

TRINN 2 - BRUKERNAVN OG PASSORD

Slik finner du brukernavnet og passordet ditt:

- **Du forhandler direkte med Michelin (du har et direkte forretningsforhold med Michelin):** Bruk det samme brukernavnet og passordet som for BibServe. Hvis du ikke har BibServe-konto, eller hvis du har glemt brukernavnet og / eller passordet til BibServe, må du kontakte den lokale BibServe-administratoren din.
- **Du forhandler indirekte med Michelin (du har ikke et direkte forretningsforhold med Michelin):** For å få tilgang til programmet må du ta kontakt med Michelin kundeservice på chat på Michelins nettsider, på e-post (contact@tc.michelin.eu) eller på telefon (80056298).
- Hvis du opplever tekniske problemer eller ikke klarer å logge på, må du ta kontakt med Michelin kundeservice.

TRINN 3 - REGISTRERE REKLAMASJONEN

Du starter registreringen av reklamasjonen ved å trykke på «OPPRETTE» (CRÉER). Alle felter merket med stjerne (*) må fylles ut.

Du registrerer reklamasjonen i 5 trinn:

1. Identifisering av forbrukeren og forhandleren

OBS: Det anbefales at du oppgir riktig e-postadresse til forbrukeren. Denne informasjonen forenkler kommunikasjonen mellom Michelin og forbrukeren.



2. Identifisering av kjøretøyet

3. Årsak og konsekvenser for forbrukeren

OBS: Når det gjelder årsaken, skal du velge en oppsummering og en underkategori etter at du fysisk har undersøkt dekket / dekkene. Du må også oppgi grunnen til reklamasjonen og forbrukerens inntrykk / følelse. Det er svært viktig at du er så presis som mulig når du identifiserer problemet.

4. Identifisering av dekket

5. Endelig bekreftelse

OBS. For å kunne gjennomføre reklamasjonen, må forbrukeren godta at han eller hun må gi fra seg dekket / dekkene det gjelder til deg, og sette det / dem igjen på utsalgstedet ditt. Hvorfor? For at dekkene skal kunne sendes til Michelin for kontroll.

Du finner en fullstendig forklaring på hvordan du bruker WebClaim under Hjelp i programmet (<https://claim.michelin.eu/help>).

TRINN 4 - UMIDDELBART SVAR

Etter at den endelige bekreftelsen har kommet opp, får du og forbrukeren et automatisk svar på reklamasjonen fra Michelin via WebClaim. Både du og forbrukeren får tilsendt en bekreftelse på e-post.

B. HOS MICHELIN KUNDESERVICE

I enkelte tilfeller, hvis du ikke kan registrere en reklamasjon (på grunn av en teknisk feil, påloggingsproblemer e.l.), kan du kontakte Michelin kundeservice og utføre reklamasjonen direkte via telefon. I slike tilfeller er det du som oppgir den tekniske oppsummeringen og underkategorien etter at du har utført den tekniske kontrollen av dekket / dekkene.

7. INNLEVERING AV DEKKENE


Alle dekk skal leveres inn i de tilfeller det gis kompensasjon, og dette skal skje uten unntak.

Innhenting av dekkene organiseres av Michelins logistikkavdeling.

For å forenkle denne innleveringen ber vi deg om å:

ALTERNATIV 1 - Skriv ut henteslippene fra WebClaim. Slippen skal plasseres i en gjennomsiktig plastlomme og tapes på dekkets sidevegg med gjennomsiktig tape.

Eksempel:

	Docket #
	12705_1L
TIN	FU 3F 04TX 1616
Description	215/55 R17 94V TL PRIMACY 3 GRNX MI
CAI	028677
Tread depth	1.6 MM
Mileage	15000 KM
Date of purchase	01/11/2015
Type	Replacement Tire
Destination	Send tire to Michelin Inspection Center

ALTERNATIV 2 - ISkriv ut PDF-oversikten for reklamasjonen gjennom WebClaim i ett eksemplar per dekk. Legg hvert ark i en gjennomsiktig konvolutt og klistre konvoluttet på sideveggen på hvert dekk ved hjelp av gjennomsiktig tape. Hvis du velger denne metoden, må du huske å markere indikasjonene som gjelder for hvert enkelt dekk med markeringstusj!

Disse etikettene gjør at vi kan identifisere dekkene i de ulike trinnene (innhenting, transport og tekniske inspeksjoner).

ALTERNATIV 3 - Hvis reklamasjonen gjøres gjennom Michelin kundeservice, vil den ansvarlige personen ved denne avdelingen sende etikettene på e-post, faks e.l.

8. KOMPENSASJON

- Umiddelbar refusjon til forbrukeren

Enkelte deler av prosedyren er allerede utført:

- Både du og forbrukeren har fått informasjon om avgjørelsen via WebClaim.
- Du har gjort det som trengs for å levere inn dekkene hvis dette er nødvendig.

Neste steg vil være å gi forbrukeren umiddelbar kompensasjon med et nytt, gratis dekk!

Du gir forbrukeren kompensasjon ved å bytte ut dekket / dekkene med et nytt / nye dekk, uten ekstra kostnad for forbrukeren annet enn kostnadene knyttet til montering / demontering ved å hente dekket / dekkene fra lageret!

Hvis du ikke har flere dekk på lager, må du gi beskjed via WebClaim om at forbrukeren ikke har fått kompensasjon på grunn av at produktet var utilgjengelig. I dette tilfellet vil Michelin kundeservice raskt ta kontakt med forbrukeren.

Det er ikke tillatt å tilby forbrukeren et dekk fra et konkurrerende merke som kompensasjon.

- Kostnader ved montering og avbalansering
Kostnader ved montering og avbalansering er ikke inkludert. Forbrukeren betaler for tjenestene som forhandleren tilbyr.
- Umiddelbar refusjon til forhandleren
Michelin gir kompensasjon til forhandlere som har direkte avtale med Michelin, men også til forhandlere som har indirekte forretningsforhold. Michelin sender forhandleren det samme dekket i kompensasjon, helt gratis.

Hvis dekket som skal leveres ikke finnes på lager, eller kan skaffes til veie raskt, vil forhandleren få tilbud om en annen type kompensasjon.

9. SPESIELT TILFELLE AV UTSATT REFUSJON

Hvis dekket taes ut av bruk som et resultat av materielle skader (annet enn på selve dekket), fysiske skader eller hvis en offentlig etat – som politi eller brannvesen – har vært inne i bildet, vil dekket bli gjenstand for en tvist som kommer under kategorien «produktansvar». WebClaim kan ikke gi en umiddelbar reklamasjon i slike tilfeller. Reklamasjonen vil i stedet sendes automatisk til Michelins tekniske ansvarlig i regionen, og han eller hun vil ta direkte kontakt med forbrukeren og forhandleren.

Gode råd: Ikke forsøk å få tak i politirapporter eller -uttalelser. Ikke uttal deg om dekkets tilstand eller om avgjørelsen som produsenten vil komme til å ta. Ikke kvitt deg med dekket.

10. FORBRUKERTILFREDSHETSUN- DERSØKELSE

Som et ledd i å tilby stadig bedre tjenester til forbrukerne våre, er det viktig å hente inn informasjon om hvordan forbrukerne opplever kvaliteten på tjenestene våre i forhold til behovene deres. Michelin utfører i den forbindelse vilkårlige tilfredshetsundersøkelser blant forbrukere som har benyttet seg av Michelins tjenester. Disse tilfredshetsundersøkelsene baseres på reklamasjonene som registreres via WebClaim.

Det er derfor viktig at hver reklamasjon er knyttet til en e-postadresse.



MICHELIN