



Certificado de Garantía Neumáticos de Auto y Camioneta

Atención al Cliente

servicioclientes@conti.com.mx

800 821 2000

Términos de Garantía

La garantía aplica a neumáticos de auto y camioneta nuevos de las marcas Continental, General Tire, Euzkadi y Barum fabricados o importados directamente por Continental Tire de México y comercializados directamente al consumidor y/o usuario final o bien a través de su Red de Distribución y otros puntos de venta autorizados.

Para que esta garantía tenga validez en las llantas reclamadas, estas deben contener en su banda de rodamiento los indicadores de desgaste máximo (TWI) y el código DOT (12 o 13 dígitos) completo y legible.

Nota: este término de garantía no aplica para los neumáticos de motocicletas y bicicletas ya que Continental Tire de México actualmente no comercializa este tipo de neumáticos de manera local.

La importación y comercialización es realizada por importadores independientes, quienes se encargan de las cuestiones comerciales, técnicas y de garantía.

1. Continental Tire de México garantiza sus productos contra cualquier defecto de materiales y/o fabricación por un período de cinco años a partir de la fecha de fabricación o bien 12 meses a partir de la fecha de compra siempre que estos se hubiesen utilizado en condiciones normales.

La acreditación será a través de la factura de compra de las llantas o bien del vehículo nuevo cuando estas sean parte del equipo original del vehículo, Quedan excluidas de esta garantía condiciones accidentales, daños fortuitos o las causadas por un uso inadecuado del producto o del vehículo (ver apartado 8).

2. La garantía consiste en un compromiso de bonificación (ajuste), basada en el proporcional de piso remanente original, cuyo valor será el promedio de las lecturas tomadas en todas las ranuras a lo ancho de la banda de rodamiento y en tres puntos equidistantes a través de la circunferencia, acreditando este valor en la adquisición de un neumático nuevo equivalente, tomando como base el precio factura si la reclamación se presenta dentro de los primeros 12 meses a partir de la compra, o bien precios de lista vigentes si el reclamo es mayor a 12 meses si es presentado en fecha posterior.

Si la llanta o neumático objeto de reclamación presenta un promedio de desgaste que en la tabla de ajuste aparece marcado como “S/C” el ajuste será sin cargo al consumidor.

- Profundidad de piso original (New tread depth) = NTD
 - Profundidad de piso actual (Remaining tread depth) = RTD
 - Profundidad de piso mínima (Minimum tread depth) = MTD (1.6 mm)

$$\frac{\text{RTD} - \text{MTD}}{\text{NTD} - \text{MTD}} \times 100$$

Ejemplo:

$$\frac{6.5 - 1.6}{9.5 - 1.6} \times 100 = 62\%$$

Las llantas ajustadas, con más del 86% de vida útil disponible, el sistema calcula una nota de crédito automáticamente al 100%.

3. Para la solicitud de Garantía, el consumidor debe presentar la llanta o neumático que se suponga defectuosa con todos sus componentes (banda, costados, cejas), así como la factura original de compra de la misma.

4. Preferentemente se deberá presentar para evaluación el vehículo en el que la llanta o neumático hubiese sido instalada, la ausencia de éste podrá dificultar e incluso impedir la conclusión del dictamen y/o elaboración del informe técnico.

5. Los productos objeto de reclamo, deberán ser ingresados a la plataforma de Continental Tire de México OCH (Online Complaint Handling) por parte de nuestra Red de Distribuidores y serán sometidos a revisión y dictaminados por el departamento de TCS (Technical Customer Service) en México.

6. Para productos que sean considerados técnicamente ajustables por TCS de Continental Tire de México y aceptados de acuerdo con lo establecido, serán reembolsados a nuestra red de distribución o punto de venta autorizado de acuerdo a lo descrito en el punto 2.

Los costos asociados con los servicios de desmontaje de llantas reclamadas además de la instalación de llantas nuevas y/o los costos de servicios como alineación y balanceo no están cubiertos por este término de garantía y correrán a cargo del consumidor.

No obstante, el consumidor puede retirar los productos y montarlos en el lugar que así lo decida.

El reembolso de ajuste de Continental Tire de México se aplicará a su red de distribución o punto de venta autorizado y este será responsable de retransmitirlo al consumidor final.

Las llantas o neumáticos objeto de reclamación que hubiesen sido aceptadas en garantía deberán ser entregadas al distribuidor que haya atendido la solicitud del consumidor al momento de su reposición.

7. Cualquier duda con respecto a nuestros productos o servicios, puede ponerse en contacto con nuestro distribuidor más cercano o bien a través del correo: servicioaclientes@conti.com.mx, o al teléfono 800 821 2000.

En el momento de la compra siempre exija su factura.

8. En ninguna de los puntos abajo mencionados, Continental Tire de México será responsable por daños en llantas o neumáticos:

a) Atribuibles al uso o almacenamiento inapropiado, aplicación incorrecta en relación con el vehículo, posición de montaje u operación inadecuada y servicio para el cual estos no hubiesen sido diseñados.

- b)** Neumáticos de auto y camioneta que hayan sido reparados o renovados incorrectamente, con una profundidad remanente de su banda de rodamiento original menor a 1.6 mm en su punto más bajo. En estos casos, la garantía debe ser otorgada por el responsable del proceso industrial (reparador o renovador).
- c)** Los neumáticos que no consten en su banda de rodamiento del indicador máximo de desgaste (TWI), la numeración DOT legible y completa, o las marcas originales de Continental, o de los productos legalmente representados por ésta en México.
- d)** Derivadas del incumplimiento en cuanto a las indicaciones de presión de aire a aplicar a los neumáticos.
- e)** Por uso irregular como, exceso o mal reparto de carga, exceso de velocidad, uso de neumáticos run-flat (SSR) en vehículos no aptos para ello, uso de neumáticos comunes en vehículos adaptados para el uso de neumáticos run flat (SSR).
- f)** Derivados de un montaje y/o desmontaje erróneo, imperfecciones en el rin tales como oxido, torceduras, abolladuras u ondulaciones.
- g)** Montaje inadecuado sin respetar los sentidos de giro en neumáticos que si lo requieran.
- h)** Derivados de efectos externos o condiciones mecánicas (arrancamientos, perforaciones y/o cortes) o bien por exposición al calor excesivo.
- i)** Pérdida de alineación o bien desequilibrio del conjunto neumático/rin (desgaste irregular o prematuro).
- j)** Por irregularidades mecánicas en el sistema de suspensión, dirección y frenos de los vehículos (desgaste irregular o prematuro).
- k)** Como consecuencia del uso de materiales químicos de cualquier origen para el sellado de perforaciones o cortes, exceptuando los fabricados por Continental.
- l)** Resultantes de contaminación por productos químicos, aceites, grasas, solventes o cualquier tipo de producto derivado del petróleo.
- m)** Derivados de daños accidentales, incluyendo, pero no limitado a: cortes, penetraciones, rasgaduras, rotura de la cubierta o de la capa textil en los costados.
- n)** En llantas o neumáticos con inscripciones y/o costados blancos que presenten decoloraciones o fisuras resultantes, entre otros factores, del efecto de la luz o del envejecimiento prematuro.
- o)** En llantas o neumáticos que no hayan sido fabricadas o directamente importadas por Continental Tire de México.

Como leer una llanta o neumático



1. Dimensiones del neumático
2. Índice de carga y velocidad
3. Grados UTQG
4. Construcción (Tube type / Tubeless)
5. M+S (mud and snow).
6. Capacidad máxima de carga.
7. Materiales usados en su construcción
8. DOT – Department of Transportation
9. Hecho en
10. Avisos de seguridad

VALIDEZ DE CIERRE DE FABRICACIÓN

El código DOT. (Departamento de Transporte) carga la información de la semana y el año de producción de llantas en sus cuatro últimos caracteres. Ejemplos:

- **Versión 12 dígitos:** DOT 65 CM TX BH 30 15
- **Grupo 1 (65):** identifica la planta productora de neumáticos.
- **Grupo 2 (CM):** identifica el tamaño del neumático.
- **Grupo 3 (TX):** grupo opcional para datos de fabricación de neumáticos.
- **Grupo 4 (BH):** grupo opcional para datos de fabricación.
- **Grupo 5 (30):** semana de producción.
- **Grupo 6 (15):** año de producción del neumático.
- **Versión 13 dígitos:** DOT 165 OF 6E C5 12 19
- **Grupo 1 (165):** identifica la planta productora de neumáticos.
- **Grupo 2 (OF):** identifica el tamaño del neumático.
- **Grupo 3 (6E):** grupo opcional para datos de fabricación de neumáticos.
- **Grupo 4 (C6):** grupo opcional para datos de fabricación de neumáticos.
- **Grupo 5 (12):** Semana de producción neumática.
- **Grupo 6 (19):** año de producción neumático

Con neumáticos en servicio, sin embargo recomienda que todos las llantas o neumáticos (incluyendo el repuesto o llanta temporal) fabricadas en un periodo mayor a diez años se reemplacen por tinental Tire de México no avala una edad específica para el retiro de los neumáticos nuevos, incluso cuando estas aparenten condiciones óptimas o la profundidad de piso remanente no haya llegado a 1.6mm.

Se recomienda que cualquier llanta con más de 5 años a partir de su fabricación sea examinada por un técnico calificado para determinar si aún está en condiciones funcionamiento.

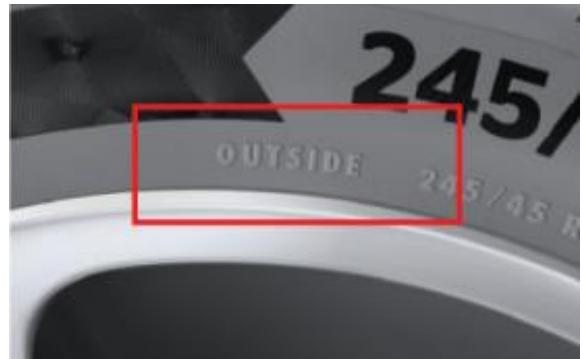
Los fabricantes de vehículos pueden recomendar una edad cronológica diferente en la que se debe reemplazar un neumático en función del vehículo específico.

Actualmente no existe una guía de los organismos reguladores que restrinja el uso de neumáticos con diferentes fechas de producción en el mismo vehículo, sin embargo es importante que todos y cada uno de ellos estén dentro del periodo máximo de uso recomendado.

LADO DE MONTAJE

En llantas o neumáticos que muestran la palabra Outside gravada en el costado deberán montarse con esta leyenda hacia el exterior del vehículo.

Algunos neumáticos tienen una guía marcada en el costado seguida de la palabra “Rotación”. Esta deberá apuntar siempre en la rotación del neumático.

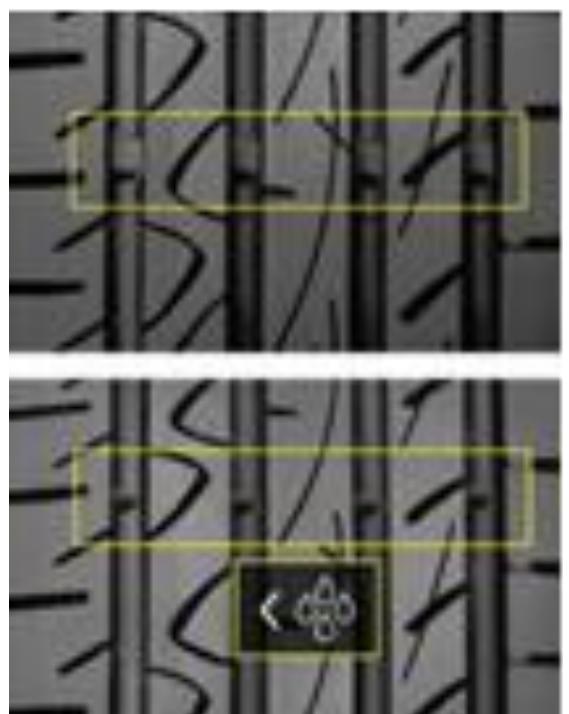


TWI (TREAD WEAR INDICATOR) Y WWI (WET WEAR INDICATOR)

De acuerdo a las regulaciones locales, para un óptimo desempeño en piso mojado está prohibida la circulación de un vehículo con neumáticos cuyo piso remanente haya alcanzado los indicadores máximos de desgaste.

TWI (TreadWear Indicator) es el indicador máximo de desgaste con una profundidad de 1.6mm, mínima permitida por ley.

Adicionalmente para garantizar el mejor rendimiento y condiciones de piso mojado, Continental Tire de México recomienda que las sustituciones de los neumáticos se hagan cuando estos alcancen los 3mm de profundidad de surco. Algunos modelos de Continental cuentan con la tecnología WWI (WetWear Indicator), indicando el punto del retiro



AVISO DE SEGURIDAD

El incumplimiento de cualquiera de las directrices, requisitos e información descritos en este certificado puede generar riesgos para la seguridad e implica la pérdida inmediata de la garantía de los productos.

DESTINO Y RECICLADO DE LOS NEUMATICOS

Se sabe que los neumáticos usados son criaderos de mosquitos y tardan en degradarse, lo que representa un grave riesgo para la salud y el medio ambiente. Colabora con nosotros no abandonando tus llantas usadas a la intemperie.

Preferentemente déjalos en el distribuidor donde estes haciendo el reemplazo, ellos cuentan con la estructura y están obligados a su envío a disposición final o co-procesamiento de manera responsable.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Para vehículos de pasajeros, la descripción del servicio se expresa mediante la combinación de un número y una letra, como en el ejemplo: 195/55 R 16 87V, donde:

87: Este es el índice de carga de los neumáticos. Se debe utilizar la tabla de índice de carga estándar para encontrar la carga máxima soportada por este neumático. En este caso, 87 se refiere a la carga de 545 kg a su máxima presión de inflado.

V: Este es el símbolo de velocidad del neumático. Según la tabla estándar, el símbolo "V" se refiere a la velocidad máxima de 240 km/h.

TABLA DE EQUIVALENCEIA

Tabla A: Equivalencia entre el símbolo de velocidad y la velocidad máxima correspondiente. Tabla B: Equivalencia entre el índice de carga y la carga máxima determinada por el neumático

TABLA A

Símbolo de Velocidad	Velocidad Máximo	IC	Carga máxima
----------------------	------------------	----	--------------

L	120 km/h	69	325 kg	89	580 kg	109	1030 kg
M	130 km/h	70	335 kg	90	600 kg	110	1060 kg
N	140 km/h	71	345 kg	91	615 kg	111	1090 kg
P	150 km/h	72	355 kg	92	630 kg	112	1120 kg
Q	160 km/h	73	365 kg	93	650 kg	113	1150 kg
R	170 km/h	74	375 kg	94	670 kg	114	1180 kg
S	180 km/h	75	387 kg	95	690 kg	115	1215 kg
T	190 km/h	76	400 kg	96	710 kg	116	1250 kg
U	200 km/h	77	412 kg	97	730 kg	117	1285 kg
H	210 km/h	78	425 kg	98	750 kg	118	1320 kg
V	240 km/h	79	437 kg	99	775 kg	119	1360 kg
W	270 km/h	80	450 kg	100	800 kg	120	1400 kg
Y	300 km/h	81	462 kg	101	825 kg	121	1450 kg
		82	475 kg	102	850 kg	122	1500 kg
		83	487 kg	103	875 kg	123	1550 kg
		84	500 kg	104	900 kg	124	1600 kg
		85	515 kg	105	925 kg	125	1650 kg
		86	530 kg	106	950 kg	126	1700 kg
		87	545 kg	107	975 kg	127	1750 kg
		88	560 kg	108	1000 kg	128	1800 kg
						129	1850 kg

TABLA B

IC	Carga máxima	IC	Carga máxima	IC	Carga Máxima
----	--------------	----	--------------	----	--------------

--	--	--	--	--	--

GUIA DEL CONSUMIDOR

La Guía del Consumidor Continental tiene el objetivo de orientarlo sobre las mejores prácticas para la conservación de sus llantas, además de contener información importante sobre la garantía contra defectos de fabricación.

Las instrucciones contenidas aquí están destinadas a autos, camionetas y vans. En ningún caso este material pretende sustituir las instrucciones del fabricante del vehículo.

Para realizar servicios de mantenimiento de su vehículo y neumáticos, o para análisis técnicos, busque un distribuidor autorizado de Continental Tire en: www.continental-tires.com/mx

MANTENIMIENTO Y CUIDADO / PRESIONES DE INFLADO

PRESIONES

Que es: las presiones de inflado de los neumáticos son establecidas por los fabricantes de automóviles. Están definidas por las capacidades de carga del vehículo y su comportamiento dinámico en la operación, que son características específicas de cada proyecto.

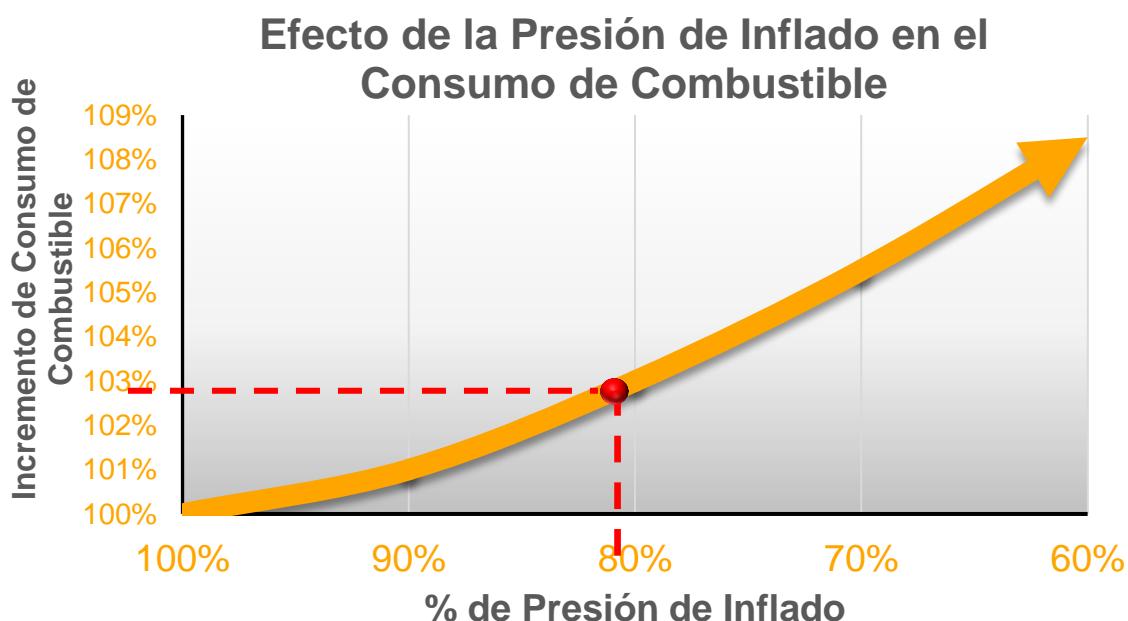
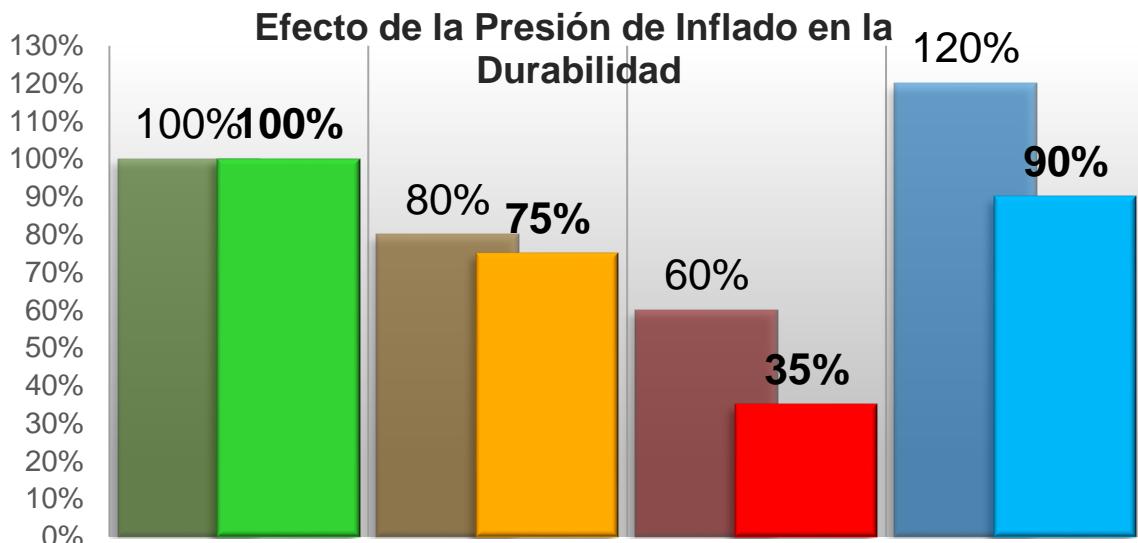
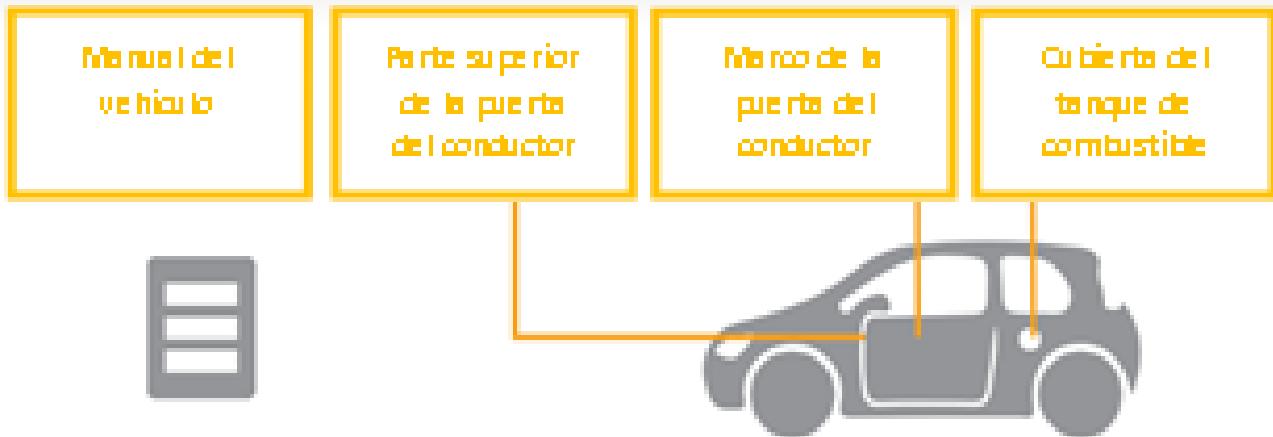
Por lo tanto quien determina la presión de inflado de sus llantas, es el vehículo y no las llantas en sí.

Cómo hacerlo: siga las instrucciones contenidas en las etiquetas adheridas al vehículo (puede estar en la cubierta del tanque de combustible, en el marco de la puerta del conductor o bien en el manual del propietario).

Las presiones recomendadas varían según la condición de carga del vehículo.

Periodicidad de revisión: semanal.

Señales de advertencia: consumos elevados de combustible, inestabilidad, disminución de rendimiento kilométrico, desgastes irregulares, grietas en los costados de los neumáticos, etc.



BALANCEO

Qué es: es el proceso de agregar contrapesos a las ruedas para lograr el equilibrio estático y dinámico del conjunto neumático/rin/válvula.

Cómo hacerlo: realizar el equilibrado de todos los neumáticos cuando se sustituyan, montan o desmontan, cuando se necesitan reparaciones o cuando las ruedas sufren pequeñas deformaciones. Si no es posible alcanzar el nivel de equilibrio óptimo durante el balanceo, gire el neumático 180° hacia el rin y vuelva a intentarlo.

Periodicidad de revisión: cada 10,000 km. De recorrido.

En caso de impactos en los neumáticos causados por baches, rebordes o banquetas, reducir la frecuencia a 5,000 km.

Señales de advertencia: vibraciones en el volante y en la carrocería del vehículo.

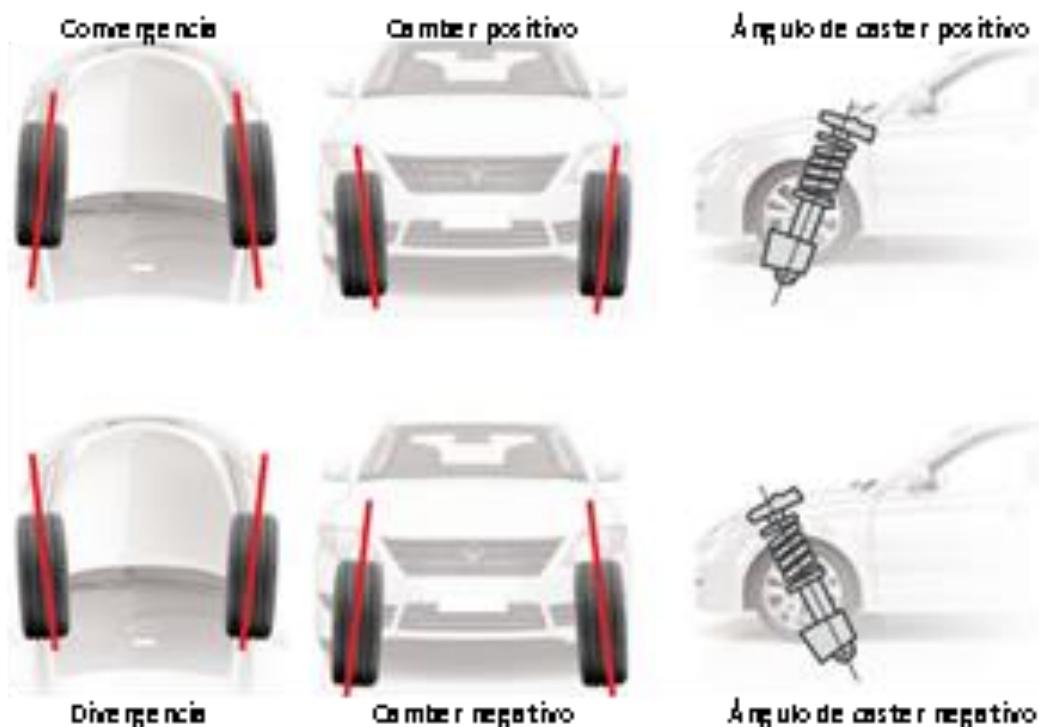


ALINEACIÓN

Qué es: proceso de ajuste de los ángulos de dirección y suspensión del vehículo (convergencia/divergencia, camber y caster) conforme a las especificaciones del fabricante. Periodicidad de revisión: realizar la alineación de los ejes delantero y trasero cada 10,000 km. De recorrido.

En caso de conducción deportiva o de alta exigencia, formación de desgaste irregular en los neumáticos, conducción por caminos muy deteriorados, sobre adoquines o en regiones con mucha precipitación, emisión de ruidos extraños de los neumáticos o suspensión, impactos en los neumáticos causados por baches, rebordes o banquetas, reducir este intervalo a 5.000 km.

Señales de atención: tendencia direccional del vehículo, desgaste irregular de los neumáticos, desgaste acelerado o pérdida de material de la banda de rodadura.



ROTACIÓN

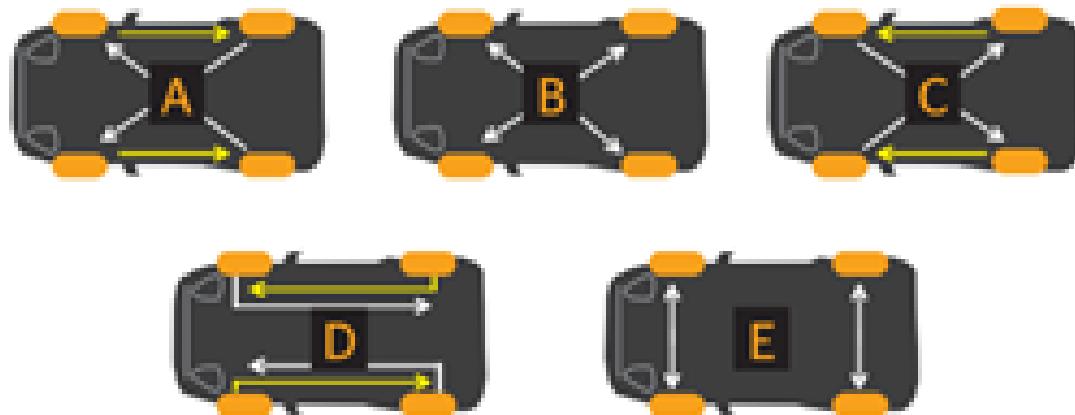
Que es: procedimiento de reposicionamiento periódico de los neumáticos.

Cómo hacerlo: cambiar la posición de los neumáticos teniendo en cuenta los tipos de neumáticos utilizados y la tracción del vehículo.

Periodicidad de revisión: entre 5.000 y 10.000 km recorridos incluyendo los neumáticos que no presenten signos de desgaste irregular.

También se debe realizar si el usuario percibe alguna diferencia en la uniformidad del desgaste de la banda de rodamiento.

Señales de advertencia: desgaste irregular y posiblemente acelerado de los neumáticos.



- Fig. A y B - Vehículos con tracción delantera.
- Fig. C y D - Vehículos con tracción trasera.
- Fig. D - Vehículos equipados con neumáticos direccionales.
- Fig. E - Vehículos con diferentes dimensiones entre ejes.

DAÑOS MAS COMUNES

Impactos en costados y hombros

Las protuberancias en los costados durante el impacto.

pueden aparecer en el lado interior (dentro) o fuera (fuera) de los neumáticos.

Son causados por golpes contra baches, obstáculos, señalamientos o banquetas que pueden romper la capa textil de la carcasa del neumático, permitiendo que el aire empuje la pared de hule formando la protuberancia.

En la zona de la protuberancia, la parte interna del neumático (liner) generalmente tiene una marca, un oscurecimiento del hule, o incluso la rotura de la misma.

Daños en rines también suelen mostrarse cerca de la falla.

En estos casos es común encontrar marcas o roturas también en la capa hermética.

Para prevenir es importante calibrar siempre los neumáticos del vehículo a la presión correcta esto evitará deformaciones excesivas de sus costados

Conduce teniendo cuidado con los baches y rebordes.



Baja Presión - Decoloración y/o Separación de la Carcasa

Durante la pérdida de presión, el neumático se somete a mayores esfuerzos de lo habitual, ya que necesita compensar la pérdida de aire. Esto tiene que aumentar la temperatura de trabajo y, como consecuencia, la región del liner (parte interna del neumático) es la primera zona en dañarse, deteriorándose paulatinamente hasta incluso desintegrarse.

La baja presión en los neumáticos se puede identificar desde su etapa inicial, cuando la zona de flexión del neumático comienza a tener contacto con el suelo. Esta condición se puede evidenciar fácilmente por la marca circunferencial en el lado externo e interno del neumático, como se muestra en las imágenes.

De continuar en esta condición, la temperatura de trabajo aumentara produciendo posteriormente un sobrecalentamiento que llevara a la degradación de la carcasa, los materiales perderán sus propiedades, la capa interna del neumático generara un polvo negro, los hilos de la carcasa serán vulnerables y se romperán.

En este momento, toda la estructura del neumático estará comprometida y será necesaria la sustitución inmediata.



Arrancamientos en la banda de rodamiento

Los cortes y desgarres son causados por fuerzas mecánicas. Transitar por caminos abrasivos, con baches, calles empedradas, etc. hace que los hombros de la banda de rodamiento se compriman contra superficies irregulares, lo que termina por romperlos por la fuerza de abrasión.

La causa más común es el uso de neumáticos para carretera en caminos no pavimentados.

Los neumáticos instalados en ejes desalineados también sufren cortes y desgarres, la falta de alineación hace que las llantas se arrastren, lo que genera sobrecalentamiento.

El calor excesivo degrada el hule, haciéndolo duro y frágil (quebradizo), haciéndolo susceptible a desprendimientos. Los neumáticos utilizados de forma deportiva, con derrapes, aceleraciones, frenados bruscos y con curvas cerradas, pueden presentar



INSPECCION ANUAL ESTANDAR PARA NEUMATICOS +5 ANOS:

- Cortes y desgarres
- Averías por baja presión
- Protuberancias
- Decoloraciones o signos de sobrecalentamiento
- Desgastes Irregulares
- Agrietamientos
- Reparaciones
- Señales de fricción en laterales (costados)
- Señales de envejecimiento
- Fugas de aire
- Vibración

Ejecute esta inspección anualmente en neumáticos con más de cinco años después de su fecha de fabricación con base en el código DOT.

Al localizar una de las condiciones señaladas arriba, identifíquela, y acérquese a su distribuidor más cercano quien generara un informe en OCH.

ESPACIO PARA SELLO