

Continental 
The Future in Motion



Certificado de Garantía

Neumáticos de Auto y Camioneta

Atención al Cliente

servicioclientes@conti.com.mx

800 821 2000

Términos de Garantía

Esta garantía aplica para todas las llantas o neumáticos nuevos de las marcas **Continental, General Tire, Euzkadi y Barum** diseñadas para ser utilizadas por Autos y Camionetas siempre que hayan sido fabricadas por Continental Tire o importados directamente por Continental Tire de México y comercializados directamente o a través de su Red de Distribuidores y puntos de venta autorizados.

Para tener validez, los neumáticos reclamados deben poseer en su banda de rodamiento los indicadores de desgaste máximo (TWI) además del 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 imperfecto en los 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.

Quedan excluidas de esta garantía condiciones accidentales, daños fortuitos o las causadas por un uso inadecuado del producto o del vehículo (ver apartado 8).

Se excluyen de la presente las averías de origen accidental o las causadas por el uso indebido del producto o del vehículo donde se encuentre instalado.

a) Para este segmento (llantas para auto y camioneta), se utilizará la fecha de producción del neumático como referencia para el plazo de cobertura de la garantía, presente en el código DOT marcado en el costado de la llanta o neumático

2. La garantía consiste en un compromiso de bonificación (ajuste), basada en el proporcional de piso remanente comparado con la profundidad de piso 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.

Términos de Garantía

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, **Online Complaint Handling (OCH)** por parte de nuestra Red de Distribuidores y serán sometidos a revisión y dictaminados por el departamento de **Technical Customer Service (TCS)** en México.

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

a) 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.

7. El valor del ajuste será acreditado por Continental Tire de México a sus distribuidores o punto de venta autorizado vía Nota de Crédito y ellos serán responsables de su aplicación mediante un descuento al consumidor final.

Las llantas o neumáticos usadas o dañadas, 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.

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



En el momento de la compra siempre exija su factura

Términos de Garantía

10. 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) Llantas o Neumáticos que hayan sido reparados o renovados incorrectamente, en estos casos, la garantía debe ser otorgada por el responsable del proceso industrial (reparador o renovador).
- c) Llantas o Neumáticos con una profundidad remanente de su banda de rodadura original menor a 1.6 mm en su punto más bajo
- d) Los neumáticos que no consten en su banda de rodadura del indicador máximo de desgaste (TWI), la numeración DOT legible y completa, o las marcas originales de Continental Tire y sus productos legalmente representados en México.
- e) Derivados de incumplimiento a las indicaciones de presión de aire recomendada.
- f) Por uso irregular como, exceso o mal reparto de carga, exceso de velocidad, etc.
- g) Montajes y/o desmontajes erróneos, imperfecciones en el rin tales como óxido, torceduras, abolladuras u ondulaciones.
- h) Derivados de efectos externos y/o condiciones mecánicas (arrancamientos, perforaciones, 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 que presenten fisuras resultantes de este mismo proceso 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.

Guía 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 imperfecciones en la fabricación.

Las instrucciones aquí contenidas se destinan a vehículos de carga y de pasajero (Camiones y autobuses). 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 a través del correo: servicioclientes@conti.com.mx, o al teléfono 800 821 2000



- | | |
|---|---|
| 1.- Dimensión del neumático | 6.- Capacidad máxima de carga. |
| 2.- Índice de Carga y Velocidad | 7.- Componentes y materiales utilizados. |
| 3.- Grados UTQG | 8.- Código DOT Department Of Transportation |
| 4.- Tube type/ tubeless y tipo de construcción radial | 9.- País de Origen (Hecho en...) |
| 5.- M+S (Mud and Snow) | 10.- Avisos de Seguridad. |

Fecha de Fabricación/Validez

El código DOT (Department of Transportation) contiene la información sobre la semana y el año de producción del neumático en sus cuatro últimos dígitos. Ejemplo:

Versión 12 dígitos:

DOT 65 CM TX BH 30 15

- Grupo 1 (65): Planta de Producción.
- Grupo 2 (CM): Medida
- Grupo 3 (TX): Datos de fabricación (Opcional)
- Grupo 4 (BH): Datos de fabricación (Opcional)
- Grupo 5 (30): Semana de producción.
- Grupo 6 (15): Año de producción.

Versión 13 dígitos:

DOT 165 OF 6E C5 12 19

- Grupo 1 (165): Planta de Producción
- Grupo 2 (OF): Medida
- Grupo 3 (6E): Datos de fabricación (Opcional)
- Grupo 4 (C6): Datos de fabricación (Opcional)
- Grupo 5 (12): Semana de producción.
- Grupo 6 (19): Año de producción

Continental Tire de México no avala una edad específica para el retiro de las llantas o neumáticos de servicio, sin embargo recomienda que todas las llantas o neumáticos (incluyendo el repuesto) fabricadas en un periodo mayor a diez años, se reemplacen por llantas o 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 o neumático con más de 5 años a partir de su fabricación sea examinada por un técnico calificado para determinar si aún está en condiciones de funcionamiento.



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

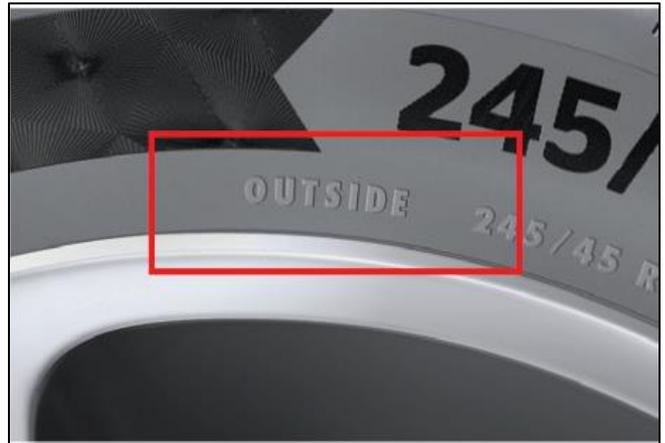
Actualmente no existe una guía de los organismos reguladores que restrinja el uso de neumáticos con diferentes fechas de producción en el mismo vehículo, sin embargo, es importante que todos y cada uno de ellos estén dentro del periodo máximo de uso recomendado.

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 (TreadWear Indicator)

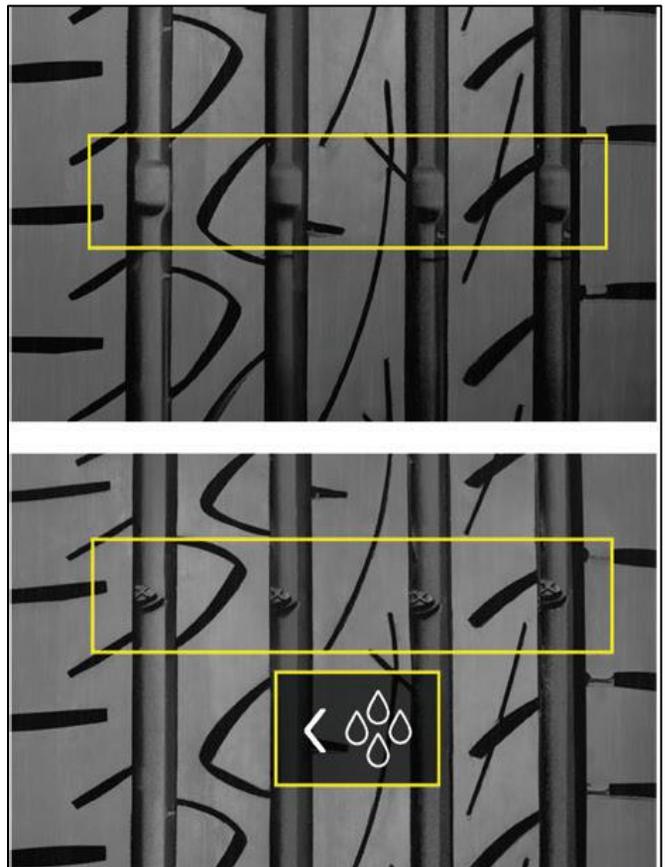
WWI (WetWear Indicator)

De acuerdo a las regulaciones locales, 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.

WWI (WetWear Indicator) es el indicador con el que algunos modelos de Continental cuentan, indicando el punto del retiro para un óptimo desempeño en piso mojado.



Aviso de Seguridad

No tomar en cuenta las directrices, requisitos e información descritas en este certificado puede traer consigo riesgos a la seguridad e implica la inmediata pérdida de la garantía de los productos.

Manejo y Reciclado

Sabiendo que el almacenaje a la intemperie de llantas usadas y de desecho es foco de posibles infecciones y fauna no deseada, Continental Tire solicita su colaboración resguardando sus neumáticos en lugares cerrados y a su vez, dejando los neumáticos usados y de desecho en la tienda donde se efectuó el cambio, ellos darán el destino adecuado para su tratamiento ambiental correcto.

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 **205/55 R 16 91V** donde:

91: 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 a su máxima presión de inflado

En este caso, 91 se refiere a la carga de 615 kg

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, siendo ésta la máxima velocidad de operación del vehículo en la cual sus neumáticos proporcionan toda la seguridad para la cual fueron diseñados.

Sobrepasar esta velocidad generará una degradación de los materiales y pérdida paulatina de condiciones de seguridad y rendimiento.



Tablas de Equivalencia

Tabla A:

Símbolo de velocidad expresado por una letra y señala la velocidad máxima correspondiente para la que llanta fue diseñada

Símbolo de Velocidad	Velocidad Máxima
L	120 km/h
M	130 km/h
N	140 km/h
P	150 km/h
Q	160 km/h
R	170 km/h
S	180 km/h
T	190 km/h
U	200 km/h
H	210 km/h
V	240 km/h
W	270 km/h
Y	300 km/h

Tabla B:

Expresa el Índice de Carga y el peso máximo que soporta la llanta o neumático en Kg. a su máxima presión de inflado

IC	Carga Máxima	IC	Carga Máxima	IC	Carga Máxima
69	325 kg	90	600 kg	111	1,090 kg
70	335 kg	91	615 kg	112	1,120 kg
71	345 kg	92	630 kg	113	1,150 kg
72	355 kg	93	650 kg	114	1,180 kg
73	365 kg	94	670 kg	115	1,215 kg
74	375 kg	95	690 kg	116	1,250 kg
75	387 kg	96	710 kg	117	1,285 kg
76	400 kg	97	730 kg	118	1,320 kg
77	412 kg	98	750 kg	119	1,360 kg
78	425 kg	99	775 kg	120	1,400 kg
79	437 kg	100	800 kg	121	1,450 kg
80	450 kg	101	825 kg	122	1,500 kg
81	462 kg	102	850 kg	123	1,550 kg
82	475 kg	103	875 kg	124	1,600 kg
83	487 kg	104	900 kg	125	1,650 kg
84	500 kg	105	925 kg	126	1,700 kg
85	515 kg	106	950 kg	127	1,750 kg
86	530 kg	107	975 kg	128	1,800 kg
87	545 kg	108	1,000 kg	129	1,850 kg
88	560 kg	109	1,030 kg	130	1,900 kg
89	580 kg	110	1,060 kg		

Mantenimiento y Cuidados

PRESIÓN DE INFLADO

¿**Qué es?** La presión de trabajo de los neumáticos es determinada por los técnicos que desarrollan los vehículos o implementos y se define por las capacidades de carga y remolque del vehículo y su comportamiento dinámico.

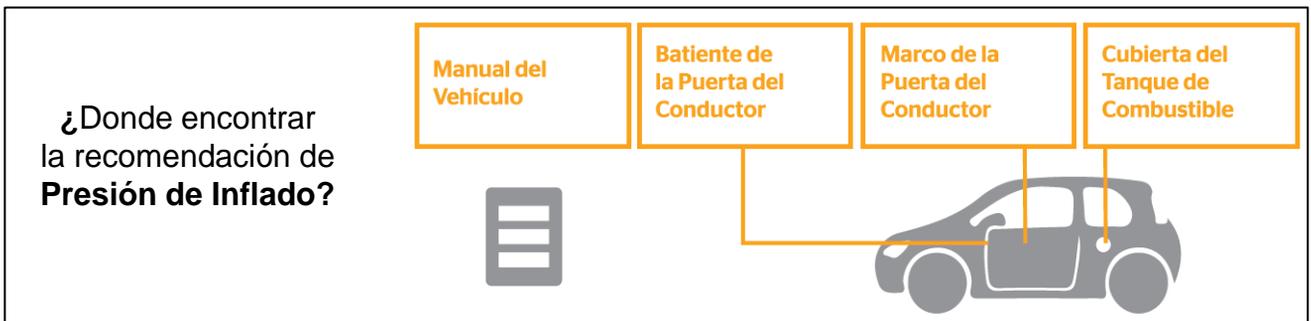
Por lo tanto quien determina la presión de inflado de sus llantas, es el vehículo y no las llantas en sí.

¿**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).

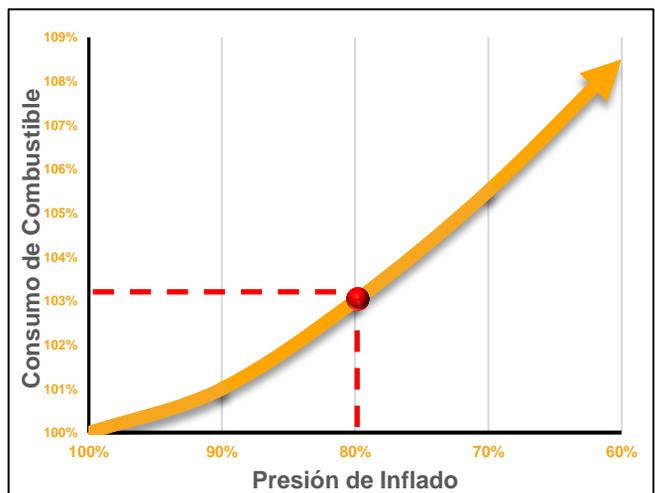
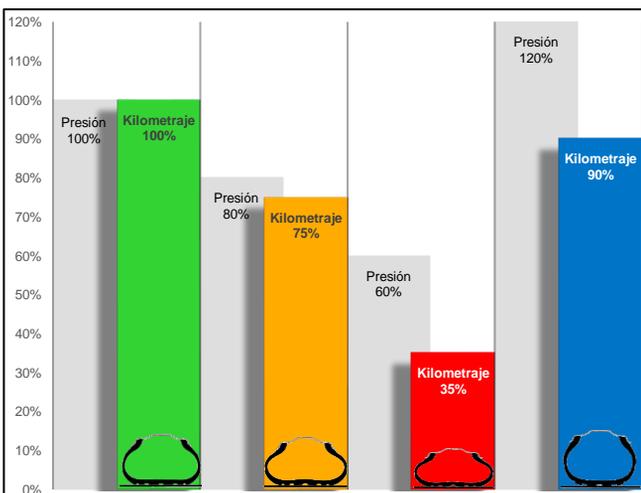
Las presiones recomendadas varían según la condición de carga del vehículo

¿**Periodicidad?** Revise la presión de aire una vez por semana, cuando sus neumáticos estén fríos.

Señales de atención: Consumo elevado de combustible, inestabilidad, disminución de rendimiento kilométrico, desgastes irregulares, grietas en los costados de los neumáticos, etc.



Efectos la Presión de Inflado / Presión recomendada = 100%



Mantenimiento y Cuidados

ALINEACIÓN

¿Qué es? Proceso de ajuste de los ángulos de la dirección y suspensión del vehículo (convergencia/ divergencia, camber y caster) conforme a las especificaciones del fabricante.

¿Cómo hacerlo? Se recomienda realizar estos procedimientos de geometría en el momento instalar neumáticos nuevos y cada 10.000 km, o cuando el vehículo sufra impactos más fuertes o choques contra obstáculos o guías. Es esencial que todo el conjunto (tractocamión y remolque) reciban los servicios de alineación regularmente.

¿Periodicidad? Cada 10.000 km o, en casos especiales, 5.000 km

Señales de atención: Operación de la unidad con tendencia hacia un lado del vehículo, desgaste irregular de neumáticos, desgaste acelerado o pérdida de material de la banda de rodamiento.

Convergencia



Camber positivo



Ángulo de Caster Positivo



Divergencia



Camber negativo



Ángulo de Caster Negativo



Mantenimiento y Cuidados

BALANCEO

¿Qué es? Proceso de adicionar contrapesos a las ruedas para alcanzar el equilibrio estático y dinámico del conjunto neumático/rin/válvula.

¿Cómo hacerlo? Realizar el balanceo de todas las llantas o neumáticos nuevos cuando sean reemplazados, cuando sufren reparaciones o cuando pudiesen sufrir pequeñas deformaciones.

Si no es posible alcanzar el nivel óptimo de equilibrio durante el balanceo, gire el neumático a 180° y vuelva a intentarlo

¿Periodicidad? Cada 10.000 km.

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



ROTACIÓN

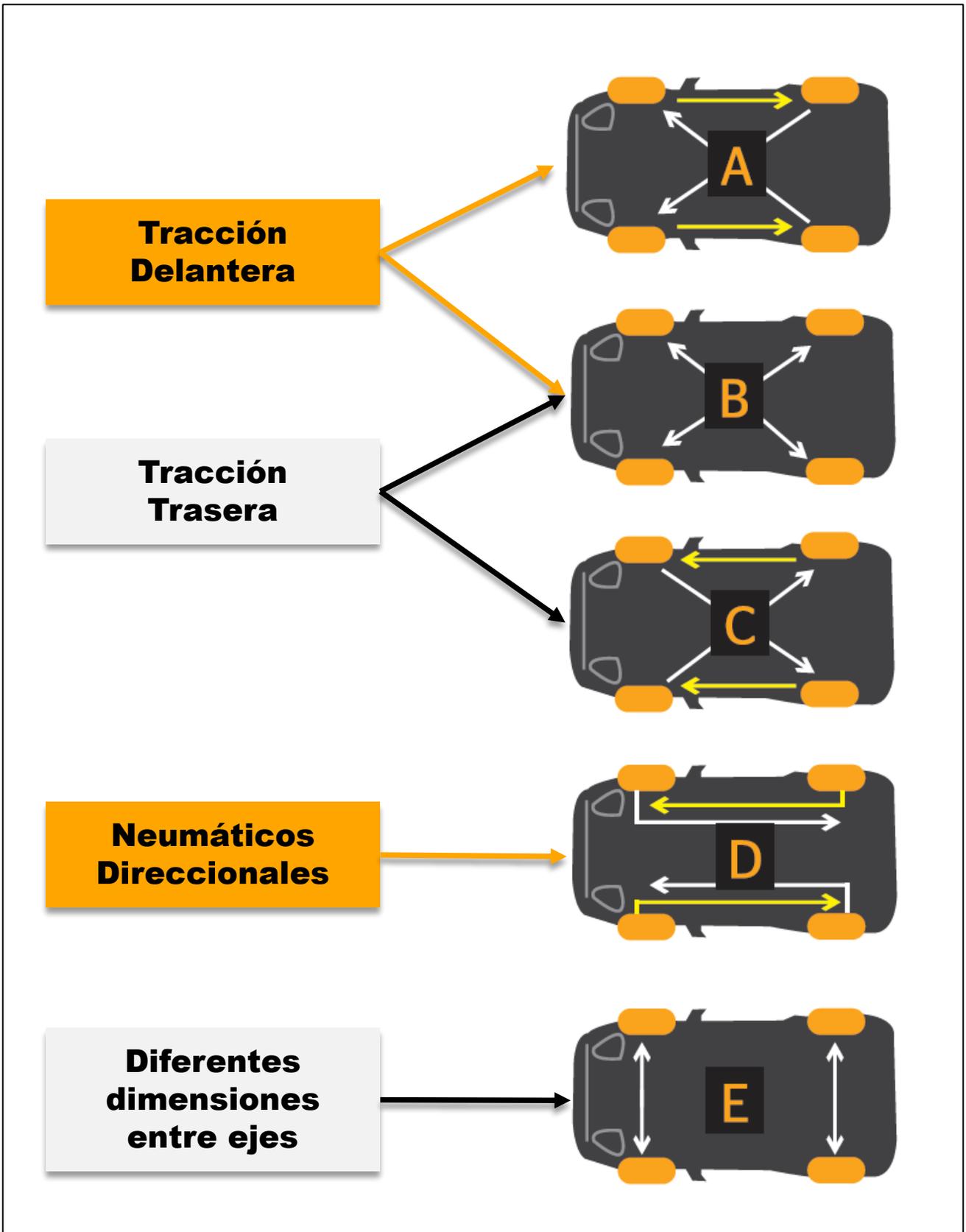
¿Qué es? Es el intercambio periódico de las posiciones de las llantas o neumáticos en el vehículo

¿Cómo hacerlo? cambiar la posición de las llantas o neumáticos teniendo en cuenta los tipos de neumáticos utilizados y el eje de tracción del vehículo..

¿Periodicidad? 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 atención: Desgaste irregular y posiblemente acelerado en los neumáticos.



Daños Comunes

ABULTAMIENTOS EN COSTADOS

Los abultamientos en los costados pueden aparecer en el lado interior (dentro) o exterior (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. (Liner)

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



Conduce teniendo cuidado de Baches y Rebordes

Daños Comunes

BAJA PRESIÓN / DECOLORACIÓN-SEPARACIÓN

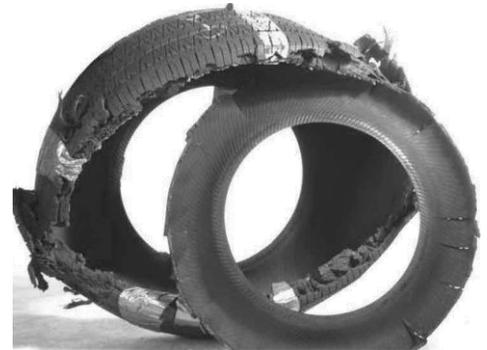
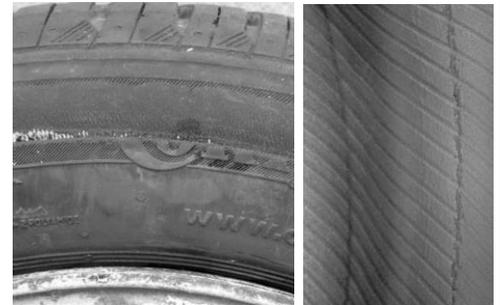
Durante la pérdida de presión, el neumático se somete a mayores esfuerzos de lo habitual, ya que necesita compensar la pérdida de aire.

Esto incrementa 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.



Verifica y Mantén siempre la presión de inflado correcta

Daños Comunes

CORTES Y DESGARRES EN PISO

Causados generalmente por fuerzas mecánicas o de operación.

Transitar por caminos abrasivos, con baches, calles empedradas, etc. hace que las orillas del diseño de la banda de rodadura se compriman contra superficies irregulares, rompiendo estas 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, tornándolo 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 un aspecto similar, pero también se trata de neumáticos que sufrieron pérdida de material por sobrecalentamiento y desprendimiento.



Revise siempre que la aplicación del neumático sea la adecuada

INSPECCIÓN ANUAL ESTANDAR NEUMÁTICOS CON DE MÁS DE 5 AÑOS DE FABRICACIÓN

- 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