

Continental

The Future in Motion



CERTIFICADO DE GARANTIA

**PNEUS DE AUTOMÓVEIS,
UTILITÁRIOS LEVES, VANS,
PICK-UPS E SUVs.**

A Continental foi pioneira no atendimento ao Reclame AQUI e a primeira produtora de pneus a ganhar o Prêmio Época Negócios Reclame AQUI. Desde 2015, a empresa mantém uma das reputações mais altas entre todos os fabricantes de pneus. Transparência e respeito com os clientes é um compromisso da Continental.



Ouvidoria Continental:

(11) 4003 9540 - Capitais e regiões metropolitanas

0800 17 00 061 - Demais regiões

www.conti.com.br/ligueiros/contact/contact-general

De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h e das 13h às 16h30

 (11) 4003 9540

 0800 17 00 061

 /continentalpneusbrasil

 @ContiBR

 ajuda.conti.com.br

 conti.com.br

 ContinentalPneus

 @ContinentalPneus

Reclame AQUI: reclameaqui.com.br/empresa/continental-pneus

TERMO DE GARANTIA

A garantia aplica-se aos pneus novos de veículos de passeio, vans e caminhonetes das marcas Continental, Barum e General Tire, fabricados ou importados diretamente pela Continental do Brasil Produtos Automotivos Ltda. (Continental Pneus) e comercializados diretamente ao consumidor pela Continental Pneus ou por meio de sua rede de revendas autorizadas e demais pontos de venda autorizados. Para ter validade, os pneus reclamados devem possuir em sua banda de rodagem os indicadores de desgaste máximo (TWI) e o código DOT completo e legível.

Parágrafo único: Este termo de garantia não se aplica a pneus de motocicleta e bicicleta, pois a Continental do Brasil Produtos Automotivos Ltda. não comercializa pneus de motocicletas e bicicletas localmente. Esses pneus são importados e comercializados por importadores independentes, responsáveis por questões comerciais, técnicas e de garantia dos produtos para duas rodas.

1. A Continental do Brasil Produtos Automotivos Ltda. garante seus produtos por um prazo de 5 (cinco) anos, que compreende os 3 (três) meses da garantia legal (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990) mais 4 (quatro) anos e 9 (nove) meses de garantia contratual, contados da data da compra, comprovada por meio da Nota Fiscal de Consumo dos pneus ou do veículo novo como equipamento original, ou da Nota Fiscal de Industrialização, no caso de bandas pré-vulcanizadas, contra quaisquer vícios de fabricação e/ou defeitos que vierem a ser constatados e que impeçam ou limitem seu uso antes do término do referido prazo. Estão excluídas da presente garantia as avarias de origem acidental ou aquelas causadas pela utilização indevida do produto ou do veículo (vide item 9).

2. A garantia legal consiste em um compromisso de substituição do produto. A garantia contratual consiste em um compromisso de bonificação (ajuste), na forma de desconto concedido na aquisição de um pneu novo equivalente. Durante o prazo da garantia contratual, o proprietário do pneu não será reembolsado em espécie.

3. Para o exercício da respectiva garantia, deverá o Comprador apresentar à Continental Pneus o pneu/produto que se supõe apresentar vício ou defeito, com todos os seus componentes (banda, laterais, talões), bem como o original da respectiva fatura de venda.

4. Para encaminhar um produto para exame, deverá o Comprador apresentar à Continental Pneus também seus complementos, tais como: câmara de ar (se houver), roda, válvula e TPMS (se houver). Preferencialmente, o veículo em que o produto estava instalado deve ser também apresentado para avaliação. A ausência de qualquer um desses itens dificultará e poderá até impedir a conclusão do exame e a elaboração do laudo técnico.

5. Os produtos, objetos de uma reclamação, serão submetidos a exame e emissão de laudo pela nossa Rede de Revendas, por meio da abertura do laudo ContiFAR (Formulário de Atendimento à Reclamação) por um Analista de Condições Técnicas capacitado e credenciado pela Continental Pneus para essa finalidade.

6. Para os produtos que sejam considerados tecnicamente ajustáveis por um Analista de Condições Técnicas da Continental Pneus e aceitos pela Engenharia de Campo da Continental, de acordo com os dispostos deste termo, o reembolso dos valores pagos será realizado conforme:

a) Nos 3 (três) primeiros meses da data de sua compra*, caso seja constatada qualquer anormalidade de fabricação, haverá o ajuste de 100% do valor do produto para o revendedor, que substituirá o produto para o consumidor final;

b) Para pneus de passeio, vans e caminhonetes: após os 3 (três) primeiros meses da data da compra, sendo constatada a anormalidade, haverá restituição total do valor pago pela Revenda pelo produto, que substituirá o produto para o consumidor final.

Os custos dos serviços associados à remoção dos pneus reclamados e à instalação dos pneus novos e/ou relacionados aos serviços de balanceamento e alinhamento não são cobertos por este termo de garantia e ficarão a cargo do consumidor. Não obstante, o consumidor poderá retirar os produtos e realizar sua montagem em local de sua preferência.

O valor do ajuste será creditado pela Continental Pneus aos seus revendedores, responsáveis por repassá-lo ao consumidor final.

Os produtos, objetos da reclamação, passíveis da cobertura de garantia, devem ser entregues à Revenda que acolheu a solicitação do consumidor no momento de sua substituição.

7. O preço do pneu a ser utilizado, para fins de cálculo do valor a ser pago em função do desgaste do pneu substituído em garantia, será aquele praticado para a Revenda que atendeu a reclamação (*sell-in*), vigente na data da solicitação da garantia, acrescido de seus respectivos tributos.

* Excetuem-se deste caso os pneus de veículo com placa de identificação, chamada de "placa de aluguel" (placa de uso comercial), por exemplo, táxis ou qualquer outro tipo de veículo de transporte de aluguel ou uso comercial, por não serem considerados, pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, como destinatário final (artigo 2º).

TERMO DE GARANTIA

8. Caso haja qualquer dúvida com relação aos nossos produtos, sugerimos encaminhá-la à nossa Revenda mais próxima ou contatar a nossa Ouvidoria pelos telefones (11) 4003 9540 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 17 00 061 (demais regiões), ou acessar ajuda.conti.com.br, em que o usuário será orientado sobre como proceder. Na ocasião da compra, exija a Nota Fiscal.

9. Em nenhuma das hipóteses abaixo a Continental responsabilizar-se-á por vício ou defeito:

a) Atribuível ao uso ou armazenamento inadequado ou inapropriado dos pneus, incluindo, sem limitação, utilização de câmara de ar em pneu sem câmara, aplicação incorreta da medida do pneu ou da roda em relação ao veículo, aplicação indevida do pneu quanto à sua banda de rodagem em relação à sua posição no veículo ou tipo de serviço;

b) Em pneus de passeio, vans e caminhonetes que tenham sido ressulcados, renovados, recauchutados, reparados inadequadamente ou que tenham excedido 1,6 mm de profundidade remanescente da banda de rodagem original do pneu no seu ponto mais raso. Nesses casos, a garantia deverá ser fornecida pelo responsável pelo processo industrial (recapador);

c) Em pneus nos quais não constem em sua banda de rodagem os indicadores de desgaste máximo (TWI), a numeração DOT legível e completa ou as marcas originais da Continental, ou aquelas de produtos representados legalmente por ela no Brasil;

d) Decorrentes de inobservância quanto às indicações de pressão de ar a ser aplicada nos pneus ou de pneus que passaram por rodagem com baixa pressão;

e) Decorrentes de uso irregular dos pneus, por exemplo, em casos de excesso ou má distribuição de carga ou excesso de velocidade, pelo uso de pneus *run-flat* (SSR) em veículos que não são equipados com esse tipo de tecnologia originalmente ou pelo uso de pneus comuns em veículos fabricados com pneus *run-flat* (SSR);

f) Decorrentes de montagem e/ou desmontagem errônea da roda ou de vícios ou defeitos nas rodas, como ferrugem, trincas, deformações ou ondulações;

g) Decorrentes da montagem e/ou desmontagem errônea dos pneus, respeitando o sentido de giro, quando o pneu requerer tal ação;

h) Decorrentes de atos externos ou de lesões mecânicas (arrancamentos, picotamentos e delaminações), ou de exposição ao calor excessivo;

i) Decorrentes de desalinhamento da direção ou desbalanceamento do conjunto pneu/roda (desgastes irregulares ou prematuros);

j) Decorrentes de irregularidades mecânicas no sistema de suspensão, direção e freios dos veículos (desgastes irregulares ou prematuros);

k) Decorrentes da utilização de materiais químicos de qualquer procedência para vedação de perfurações ou cortes, salvo os de fabricação pela própria Continental;

l) Decorrentes de contaminação por produtos químicos, óleos, graxas, solventes ou qualquer tipo de produto derivado de petróleo;

m) Decorrentes de avarias acidentais, incluindo, mas sem se limitar a: furos, penetrações, rasgos, quebra de carcaça ou bolha no costado;

n) Em pneus com inscrições e/ou faixas brancas que apresentem descoloração ou rachaduras resultantes, entre outros fatores, do efeito de luz ou envelhecimento prematuro;

o) Em pneus que não tenham sido fabricados no Brasil ou importados pela Continental do Brasil Produtos Automotivos Ltda.;

p) Indentações ou outras características estéticas inerentes à construção da estrutura do pneu.

**GARANTIA
EXCLUSIVA
CONTINENTAL**

A Continental é a única a oferecer a exclusiva garantia contratual integral para pneus de passeio: em caso de vício constatado de fabricação, o produto é substituído por outro novo, sem que o consumidor tenha que arcar com o valor já consumido do pneu.

* Condições contidas no termo de garantia acima.



- 1 Dimensão do pneu
- 2 Descrição de serviço
- 3 Classificação UTQG
- 4 *Tube type / tubeless* e tipo de construção (radial)
- 5 Marcação M+S
- 6 Designação de carga TR&A (EUA) a. *Load range*
- 7 Composição das lonas e materiais utilizados
- 8 Código DOT (*Department of Transportation*)
- 9 *Made in...*
- 10 Avisos de segurança

DATA DE FABRICAÇÃO E VALIDADE

O código DOT (*Department of Transportation*) carrega a informação sobre a semana e o ano de produção do pneu em seus quatro últimos caracteres. Exemplos:

Versão 12 dígitos: **DOT 65 CM TX BH 30 15**

- Grupo 1 (65): identifica a planta produtora do pneu.
- Grupo 2 (CM): identifica a medida do pneu.
- Grupo 3 (TX): grupo opcional para dados de manufatura do pneu.
- Grupo 4 (BH): grupo opcional para dados de manufatura.
- Grupo 5 (30): semana de produção.
- Grupo 6 (15): ano de produção do pneu.

Versão 13 dígitos: **DOT 165 OF 6E C5 12 19**

- Grupo 1 (165): identifica a planta produtora do pneu.
- Grupo 2 (OF): identifica a medida do pneu.
- Grupo 3 (6E): grupo opcional para dados de manufatura do pneu.
- Grupo 4 (C5): grupo opcional para dados de manufatura.
- Grupo 5 (12): semana de produção.
- Grupo 6 (19): ano de produção do pneu.

A Continental não tem conhecimento de quaisquer dados técnicos que suportam uma idade específica dos pneus para retirada de serviço. No entanto, a Continental recomenda que todos os pneus (incluindo o sobresselente) que foram fabricados há mais de dez anos sejam substituídos por pneus novos, mesmo quando os pneus pareçam estar em boas condições.

É recomendável que qualquer pneu com mais de 5 (cinco) anos de fabricação seja examinado por um técnico qualificado para determinar se está em condições de continuar rodando.

Os fabricantes de veículos podem recomendar uma idade cronológica diferente em que um pneu deve ser substituído com base na utilização do veículo específico. A Continental recomenda que tal instrução, quando disponível, seja seguida.

Utilização de pneus com diferentes datas de produção: não há orientação dos órgãos regulamentadores ou das associações de produtores de pneus que restrinja o uso de pneus com datas de produção diferentes em um mesmo veículo, desde que todos estejam dentro do prazo máximo recomendado de utilização.

LADO DE MONTAGEM

Os pneus que possuem lado de montagem apresentam a palavra "Outside" marcada na parede do pneu que deve ficar do lado externo do veículo e a palavra "Inside" marcada na parede que deve ficar do lado interno do veículo.

Alguns pneus possuem uma seta marcada em sua lateral, seguida da palavra "Rotation". Essa seta aponta o sentido de rotação correto.



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

Por resolução do CONTRAN, é proibida a circulação de veículo automotor equipado com pneu cujo desgaste da banda de rodagem tenha atingido os indicadores ou cuja profundidade remanescente da banda de rodagem seja inferior a 1,6 mm.

Os pneus apresentam em seus sulcos radiais os indicadores TWI (*Tread Wear Indicator*), que possuem 1,6 mm de altura e mostram a profundidade mínima de sulco permitida por lei.

Adicionalmente, para garantir o melhor desempenho e dirigibilidade em pista molhada, a Continental recomenda que a substituição dos pneus seja feita quando estes atingirem 3 mm de profundidade de sulco.

Alguns modelos da Continental já trazem a tecnologia WWI (*Wet Wear Indicator*), presente na base dos sulcos da banda de rodagem, que informa quando substituir os pneus para manter sua performance em superfícies molhadas.



AVISO DE SEGURANÇA

A não observância de quaisquer orientações, requisitos e informações descritos neste certificado pode acarretar riscos à segurança e implica em imediata perda da garantia dos produtos.

DESTINAÇÃO E RECICLAGEM DE PNEUS

Em 26 de agosto de 1999, foi publicada a Resolução n. 258 do CONAMA, que determina a destinação ambientalmente adequada de pneus inservíveis. É sabido que pneus usados são focos de mosquitos e demoram anos para se degradarem, representando um sério risco à saúde e ao meio ambiente.

Colabore conosco: não mantenha pneus em lugares abertos e deixe os pneus usados retirados de seu veículo na loja em que efetuar a troca para que possamos dar o destino ambientalmente correto ao produto.

DESCRIÇÃO DE SERVIÇO

Para veículos de passeio, a descrição de serviço é expressa por meio da combinação de um número e de uma letra, por exemplo, **195/55 R 16 87V**, na qual:

87: trata-se do índice de carga do pneu. Deve-se utilizar a tabela-padrão de índice de carga para localizar a carga máxima suportada por esse pneu. Nesse caso, "87" refere-se à carga de 545 kg.

V: trata-se do símbolo de velocidade do pneu. De acordo com a tabela-padrão, o símbolo "V" refere-se à velocidade máxima de 240 km/h.

Ambos os limites acima são estabelecidos sob uma pressão de referência (ou padrão), com os pneus sendo testados e montados na roda de largura-padrão para a medida. Pressão-padrão de referência - pneus "métricos" de passeio:

- *Standard* = 36 psi
- *Reforçados* ou *Extra Load* = 42 psi

TABELAS DE EQUIVALÊNCIA

Tabela A: equivalência entre o símbolo de velocidade e a velocidade máxima correspondente.

Tabela B: equivalência entre o índice de carga e a carga máxima determinada para o pneu.

TABELA A

TABELA B

Símbolo de velocidade	Velocidade máxima	IC	Carga máxima	IC	Carga máxima	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

SOBRE O GUIA DO CONSUMIDOR

O Guia do Consumidor da Continental tem o objetivo de orientar os nossos clientes sobre as melhores práticas para a preservação dos pneus, além de trazer informações importantes sobre a garantia contra defeitos de fabricação.

As instruções aqui contidas são destinadas a veículos de passeio, utilitários e vans. Em nenhuma circunstância, este material visa a substituir as instruções do fabricante do veículo.

Para executar os serviços de manutenção do seu veículo e dos seus pneus ou para análises técnicas, procure uma revenda credenciada Continental em: www.conti.com.br.

MANUTENÇÃO E CUIDADOS COM OS PNEUS

PRESSÕES

O que é: as pressões de trabalho dos pneus são estabelecidas pelas montadoras que desenvolvem os veículos e definidas pelas capacidades de carga e reboque do veículo, bem como pelo seu comportamento dinâmico, que são características específicas de cada projeto. Sendo assim, o que determina a pressão de trabalho do pneu é o veículo, e não o pneu em si.

Como fazer: siga as instruções contidas nas etiquetas coladas no veículo (estas podem estar na tampa do bocal de combustível, no batente da porta do motorista ou na moldura da porta do motorista).

Periodicidade: semanalmente, com os pneus frios.

Sinais de atenção: consumo elevado, falta de estabilidade, perda de material da banda de rodagem, trincas e rachaduras nas laterais dos pneus etc.



BALANCEAMENTO

O que é: processo de adição de contrapesos às rodas para atingir o equilíbrio estático e dinâmico do conjunto pneu/roda/válvula.

Como fazer: realizar o balanceamento de todos os pneus quando forem substituídos, montados ou desmontados, quando sofrerem reparos ou quando as rodas apresentarem pequenas deformações. Se não for possível atingir o nível ideal de equilíbrio durante o balanceamento, girar o pneu 180° em relação à roda e tentar novamente.

Periodicidade: a cada 10.000 km. Em caso de impactos nos pneus causados por buracos, valetas, catadióptricos ou calçadas, reduzir a periodicidade para 5.000 km.

Sinais de atenção: vibrações no volante e na carroceria do veículo.



Desequilíbrio estático



Desequilíbrio dinâmico

ALINHAMENTO

O que é: processo de ajuste dos ângulos da direção e suspensão do veículo (convergência/divergência, cambagem e *caster*) conforme as especificações do fabricante.

Periodicidade: realizar o alinhamento dos eixos dianteiro e traseiro a cada 10.000 km. Reduzir o intervalo para 5.000 km em caso de condução esportiva ou sob alta solicitação; formação de desgaste irregular nos pneus; condução em vias muito deterioradas, de paralelepípedos ou em regiões com altos índices pluviométricos; emissão de ruídos estranhos oriundos dos pneus ou suspensão; e impactos nos pneus causados por buracos, valetas, catadióptricos ou calçadas.

Sinais de atenção: tendência direcional do veículo, desgaste irregular dos pneus, desgaste acelerado ou perda de material da banda de rodagem.

Convergência



Cambagem positiva



Ângulo de *caster* positivo



Divergência



Cambagem negativa



Ângulo de *caster* negativo

RODÍZIO

O que é: procedimento de reposicionamento periódico dos pneus.

Como fazer: alterar a posição dos pneus levando em conta os tipos de pneus utilizados e o eixo de tração do veículo.

Periodicidade: a cada 5.000 ou 10.000 km, mesmo que os pneus não apresentem sinais de desgaste. O procedimento também deve ser feito se o usuário perceber alguma diferença na uniformidade do desgaste da banda de rodagem.

Sinais de atenção: desgaste irregular nos pneus.

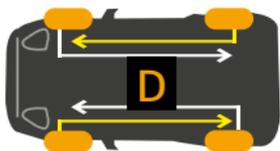
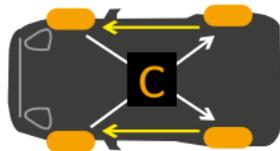
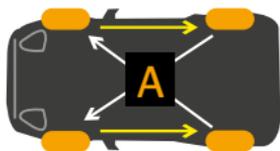


Fig. A e B - Veículos com tração dianteira.

Fig. B e C - Veículos com tração traseira.

Fig. D - Veículos equipados com pneus direcionais.

Fig. E - Veículos com medidas diferentes entre eixos.

Bolhas nas laterais e nos ombros

As bolhas e saliências laterais podem aparecer no lado interno (*inside*) ou externo (*outside*) dos pneus. São causadas por choques dos pneus contra guias, obstáculos, sinalizações da pista e buracos, os quais podem romper a lona de corpo do pneu, permitindo que o ar empurre a parede de borracha - o que forma as bolhas.

Na região da bolha, a parte interna do pneu (*liner*) geralmente apresenta uma marca, um escurecimento da borracha ou, ainda, quebra da carcaça. Avarias nas rodas também costumam ser detectadas próximas ao dano. Nesses casos, é comum encontrar marcas ou rupturas na camada estanque.

Sempre calibrar os pneus do veículo com a pressão correta evita deformações excessivas de suas laterais durante o choque. Dirija tomando cuidado com buracos e guias e não suba em calçadas.



Baixa pressão - Descoloração e/ou separação da carcaça

Durante a perda de pressão, o pneu é submetido a esforços maiores do que os usuais, já que precisa compensar a perda do ar. Isso acarreta um aumento de temperatura de trabalho e, como consequência, a região do *liner* (parte interna do pneu) é a primeira área do pneu a ser prejudicada, podendo desagregar. A baixa pressão nos pneus pode ser identificada desde o seu estágio inicial, quando a zona de flexão do pneu começa a ter contato com o solo. Tal condição é facilmente evidenciada pela marcação circunferencial nas laterais externa e interna do pneu, conforme mostram as imagens ao lado.

Quando um pneu no estágio inicial continua operando com pressão insuficiente, a temperatura de trabalho aumenta, e, então, ocorre o superaquecimento e a consequente desagregação da carcaça, ou seja, os materiais começam a perder suas propriedades; a borracha interna do pneu queima, gerando um pó preto; e os fios da carcaça ficam vulneráveis e se rompem. Nesse momento, toda a estrutura do pneu foi comprometida, e é necessária a substituição imediata do produto.



Arrancamentos na banda de rodagem (picotamento)

O arrancamento/picotamento é causado por forças mecânicas. Atravessar uma rua com muitos buracos ou remendos ou ruas de paralelepípedos faz com que os cantos do desenho da banda de rodagem sejam comprimidos contra superfícies irregulares, o que acaba por quebrá-los devido à força de cisalhamento exercida. Situação análoga ocorre com o uso de pneus *on-road* em vias não pavimentadas.

Os pneus montados em eixos desalinhados também sofrem com picotamento e arrancamento. A falta de alinhamento faz com que os pneus sejam arrastados, gerando superaquecimento. O calor em excesso queima a borracha e deixa-a mais dura e frágil (quebradiça), tornando-a mais suscetível a arrancamentos. Note que pneus usados de forma esportiva - com patinagens, acelerações e frenagens bruscas e curvas fechadas - podem apresentar aspecto semelhante à delaminação ainda em fase inicial; porém, também se trata de pneus que sofreram perda de material por superaquecimento e arrancamento.



INSPEÇÃO ANUAL PADRÃO PARA PNEUS +5 ANOS

- Arrancamentos ou picotamentos
- Avarias por baixa pressão
- Bolhas
- Descoloramentos ou sinais de superaquecimento
- Desgaste irregular
- Flatspot* (banda de rodagem achatada)
- Furos, cortes ou pedras presas
- Rachaduras na região do talão
- Rachaduras na região dos ombros
- Rachaduras nas laterais
- Reparos
- Sinais de roçadura das laterais
- Sinais de envelhecimento (aparência craquelada)
- Vazamentos
- Vibração

Execute essa inspeção anualmente em pneus com mais de cinco anos após sua data de produção, constante no código DOT. Ao localizar uma das avarias acima, identifique-a, fotografe-a e gere um laudo ContiFAR. Se necessário, substitua os pneus avariados.

ESPAÇO PARA CARIMBO

Continental 
The Future in Motion

Baum 

GENERAL TIRE 

SEMPERIT 

Euzkadi 

VIKING 