



REKLAMACJA JAKOŚCIOWA PRODUKTÓW TORK PROCES ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Essity udziela gwarancji na produkty marki TORK zgodnie z „Warunkami Gwarancji” dostępnymi na stronach: www.tork.pl oraz www.tork-reklamacje.pl lub u autoryzowanych dystrybutorów marki TORK.
2. W przypadku dozowników, gwarancji podlegają tylko te urządzenia, które były użytkowane z oryginalnymi wkładami Tork.
3. Podmiotem upoważnionym do składania reklamacji są wyłącznie Dystrybutorzy i Subdystrybutorzy Essity. Reklamowane produkty, bez względu na to czy są to dozowniki czy wkłady powinny bezwzględnie trafić od klienta do Dystrybutora/Subdystrybutora.
4. Podmioty te w imieniu swoich klientów są odpowiedzialne za cały proces reklamacyjny i informowaniu go o aktualnym statusie zgłoszonej reklamacji.
5. Wszelkie reklamacje są przyjmowane przez Essity wyłącznie za pośrednictwem Dystrybutora lub Subdystrybutora w formie elektronicznej, poprzez prawidłowe wypełnienie „Protokołu reklamacyjnego” dostępnego na stronie internetowej <http://tork-reklamacje.pl/>.
6. W protokole reklamacyjnym Dystrybutor/Subdystrybutor musi wypełnić wszystkie wymagane pola a następnie wysłać formularz używając specjalnego przycisku wyslij.
7. Od 1.01.2019r. istnieje jeden wspólny proces reklamacji: na dozowniki i wkłady Tork.
8. Aby złożyć reklamację Dystrybutor/Subdystrybutor wypełnia w imieniu klienta formularz reklamacyjny znajdujący się na stronie www.tork-reklamacje.pl. Następnie należy gromadzić wszystkie reklamowane dozowniki oraz wkłady i **raz w miesiącu** wysłać je do fabryki Essity w Oławie.
9. **Dostawę należy zaplanować na każdy 2-gi tydzień miesiąca, w poniedziałek** (nadanie wysyłki powinno nastąpić w piątek – informacje szczegółowe dot. terminu nadań i dostaw można znaleźć pod adresem https://wwwapps.ups.com/ctc/request?loc=pl_PL&appid=fctc
10. Reklamowane dozowniki oraz wkłady należy wysłać na adres:
Essity Operations Poland Sp. z o.o.
ul. 3 Maja 30 A
55 - 200 Oława

Koniecznie z dopiskiem: **„Magazyn Surowców, Tork reklamacje – p. Wojciech Łęga”**.
11. W przypadku reklamacji dozowników Tork – Dystrybutor/Subdystrybutor gromadzi dozowniki reklamacyjne od swoich klientów i w całości wysyła je do fabryki Essity w Oławie wraz z formularzem informacyjnym dołączonym do listu przewozowego zawierającym: ilości, numer/nazwa dozownika oraz numer reklamacji zgodny z numerem protokołu reklamacyjnego.
12. W przypadku, gdy reklamowany jest wkład Tork wymagane jest wysłanie próbki reklamowanego produktu. Do przesyłki z próbkami (minimum 1 karton reklamowanych przez klienta produktów w oryginalnym opakowaniu) należy dołączyć formularz reklamacyjny do listu przewozowego – proszę nie wrzucać formularza do kartonu.
13. Reklamacja zostanie przyjęta do rozpatrzenia dopiero w momencie otrzymania wszystkich niezbędnych próbek wadliwego produktu lub dozowników i dokumentów.



14. Na początku każdego miesiąca Essity przygotowuję raport, który zostanie stworzony na bazie zarejestrowanych reklamacji na stronie <http://tork-reklamacje.pl/>. Będzie on informował dystrybutorów o reklamacjach i łącznych ilościach dozowników, które należy dostarczyć do fabryki w Oławie. Dystrybutor/Subdystrybutor wskaże na nim ile dozowników faktycznie odsyła i dołączy go do listu przewozowego (może też przygotować własny raport informujący o ilościach zwracanych zawierający dane podane w pkt.12)
15. Po dostarczeniu przez kuriera dozowniki zostaną fizycznie policzone a ich liczba zostanie porównana z deklarowanymi ilościami w dołączonym formularzu reklamacyjnym do przesyłki. Na tej podstawie powstanie zestawienie z przyjęcia zawierające informacje o otrzymanych dozownikach przesłanych przez Dystrybutorów i Subdystrybutorów. Uzyskane dane posłużą do stworzenia raportu z przyjęcia dozowników będącym podstawą uznania reklamacji. W wypadku rozbieżności pomiędzy zestawieniem Dystrybutora/Subdystrybutora a faktycznie przesłaną liczbą dozowników, **Essity będzie zwracać jedynie te ilości, które dostarczył kurier.**
16. Aby zapewnić Dystrybutorom możliwość szybkiej realizacji reklamacji dozowników, (również reklamacji realizowanych dla klientów Subdystrybutorów) Dystrybutorom została przekazana jednorazowo i bezpłatnie pula dozowników. Bufor ten spowoduje, że reklamacja będzie mogła być rozpatrzona przez Dystrybutora natychmiastowo bez oczekiwania na dostawy dozowników z Oławy.
17. Od 1 lipca 2018r. przesyłki reklamacyjne dot. wkładów Tork wysyłane do tej pory do biura w Warszawie nie są przyjmowane i zostają odesłane do Nadawcy.
18. Roszczeniom z tytułu gwarancji za wady nie podlegają produkty:
 - uszkodzone mechanicznie,
 - niewłaściwie eksploatowane lub niewłaściwie konserwowane,
 - naruszone, w których zostały dokonane przeróbki, zmiany, naprawy itp.,
 - w których nie były używane oryginalne wkłady Tork.
19. Koszty przesłania dozowników i próbek wadliwego produktu od Dystrybutora do Essity pokrywa Essity. W tym celu należy zamówić kuriera UPS. Szczegóły dot. kuriera oraz adresu są wysyłane w osobnym mailu, każdorazowo po zgłoszeniu reklamacji.
20. Essity nie ponosi kosztów przesłania dozowników i próbek od Klienta do Dystrybutora/Subdystrybutora oraz kosztów dostarczenia nowych, sprawnych dozowników od Dystrybutora/Subdystrybutora do Klienta końcowego.
21. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Essity obciąży Dystrybutora kosztem przesłania produktów niepodlegających reklamacji a także odeśle sprawne/dobre produkty do Dystrybutora na jego koszt.
22. Essity zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w możliwie najszybszym terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych licząc od daty dostarczenia wszystkich próbek i dokumentów niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego.
23. Essity zastrzega sobie prawo wydłużenia terminu obsługi reklamacji, jeśli – z przyczyn niezależnych od Essity – zachowanie terminu podstawowego jest niemożliwe. Informacja dotycząca wyniku rozpatrzenia reklamacji zostanie przesłana drogą mailową do wszystkich zainteresowanych stron.
24. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Essity dostarcza do dystrybutora nowy produkt wraz z najbliższą dostawą produktów z Oławy bądź wystawia fakturę korygującą w przeciągu 7 dni od akceptacji reklamacji.



Reklamacje: dozowniki i wkłady Tork

