

Vous êtes assuré par une garantie à vie complète sur nos distributrices†



Kimberly-Clark Professional est fière de vous offrir une garantie à vie complète† pour les distributrices sélectionnées d'essuie-mains, de papier hygiénique et de produits pour les soins de la peau. Nous permettons à nos clients d'économiser un temps précieux et de l'argent en leur facilitant le processus, notamment grâce à un auto-enregistrement, à une équipe qui se consacre exclusivement au service à la clientèle et bien plus encore. Notre garantie à vie† est encore une autre façon de placer le client au centre de toutes nos activités.

Foire aux questions

1. Quelles sont les distributrices couvertes par la garantie à vie de Kimberly-Clark Professional?

Le programme de garantie à vie† comprend toutes les distributrices d'essuie-mains, de mouchoirs et de produits de soins de la peau de marques Kleenex® et Scott®, ainsi que la collection de distributrices Kimberly-Clark Professional™ ICON™.

2. Afin d'être admissible, dois-je commander de nouvelles distributrices?

Non, afin de faciliter le plus possible la mise en application du programme, les nouvelles distributrices ainsi que les distributrices actuelles sont admissibles.

3. Comment puis-je enregistrer mes distributrices?

Nul besoin de s'inscrire. Les distributrices sont automatiquement enregistrées. Utilisez les essuie-mains, les mouchoirs et les produits de soins de la peau de marques Kleenex®, Scott® et Cottonelle® dans les distributrices.

4. Que couvre la garantie?

La garantie couvre les erreurs d'exécution et le matériel dans des conditions normales d'utilisation aussi longtemps que vous utilisez les produits exclusifs de Kimberly-Clark Professional dans vos distributrices. Cependant, la garantie ne couvre pas les piles, une utilisation abusive, le vandalisme ou d'autres dommages causés par l'utilisateur.

5. Est-il facile de présenter une réclamation?

Nous avons simplifié cette démarche le plus possible. Communiquez tout simplement avec votre représentant de Kimberly-Clark Professional ou encore avec le service à la clientèle au numéro suivant : 1-888-346-4652 ou à l'adresse suivante : KCPIInfo@kcc.com. Ou remplissez le formulaire en ligne à l'adresse : www.kcprofessional.com/contact-us.

6. De quels renseignements avez-vous besoin pour que ma réclamation soit traitée?

Notre équipe aura besoin de vos coordonnées, des numéros des produits de Kimberly-Clark Professional que vous utilisez et des renseignements affichés sur la distributrice (numéro de modèle, numéro de lot et code de date de fabrication; tous ces renseignements figurent sur la vignette autocollante à l'intérieur de l'unité). Nous travaillerons en collaboration avec vous pour déterminer le meilleur moyen de résoudre votre problème, que ce soit en remplaçant des pièces ou la totalité de l'unité.

7. Étant donné que j'ai commandé des distributrices auprès de mon distributeur, dois-je communiquer avec lui?

Non, vous pouvez communiquer avec votre représentant de Kimberly-Clark Professional ou avec le service à la clientèle directement au numéro suivant : **1-888-346-4652** ou KCPIInfo@kcc.com.

8. Dois-je renvoyer ma distributrice?

Une fois le problème résolu, nous pouvons vous demander de réexpédier l'ancienne distributrice. Si c'est le cas, nous vous fournirons un billet de livraison prépayé. Soyez assuré que nous veillerons à ce que vous ayez une distributrice fonctionnelle avant de vous demander de démonter l'ancienne. C'est aussi SIMPLE que cela!

† La garantie à vie s'applique aux distributrices exclusives tant qu'elles sont installées et que l'utilisateur n'utilise que les produits de Kimberly-Clark Professional pour ces distributrices. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site Web <https://www.kcprofessional.com/en-us/about-kimberly-clark-professional/faq>.