



English version first | Version française follows

WARRANTY & REPLACEMENT CLAIM FORM

Before submitting this claim form, please carefully review the Tooka Real Warranty & Replacement Policy available on the Tooka Real official website.

ELECTRONIC SUBMISSION

To simplify the claim process and help customers save the cost of mailing damaged products, paper receipts, logo sections, and other physical claim materials, Tooka Real has upgraded its warranty and replacement claim process to Electronic Submission.

Completed claim forms and other required claim materials can be submitted electronically **by E-mail, Messenger, or WhatsApp**. Unless specifically instructed by Tooka Real, customers are generally not required to mail physical claim materials to us

IMPORTANT: This form must be completed electronically. Handwritten forms will not be accepted.

All submitted photos and videos must be clear, downloadable, and allow Tooka Real to take screenshots for warranty review and record-keeping. Disappearing, "view once," or other temporary photos or videos will not be accepted.

1. PRODUCT INFORMATION

Product Category: ☐ Fishing Rod ☐ Fishing Reel	Product Series:
Model / Specifications: _____	Date of Purchase: _____
Purchased From: _____	

2. CLAIM TYPE

☐ Damage Replacement Program	☐ Limited Manufacturing Defect Warranty
---	--

3. CUSTOMER INFORMATION

Full Name: _____	Phone Number: _____
Email Address: _____	Shipping Address: _____
City: _____	Province / State: _____
Postal / ZIP Code: _____	Country: _____

4. REQUIRED ATTACHMENTS

Please submit all required materials for the applicable product and claim type selected above.

A. LIMITED MANUFACTURING DEFECT WARRANTY

If you are applying for the Damage Replacement Program, please skip Section A and proceed directly to Section B.

FISHING ROD

- **Proof of Purchase**

A clear scan or photo of the original purchase receipt, or a clear screenshot of the electronic receipt.

- **Full Rod Photo - 1 Photo**

At least 1 clear photo showing the entire fishing rod, including the location of the break or damage.

- **Overall Damage Photo - 1 Photo**

At least 1 clear overall photo showing the complete damaged area.

- **Close-Up Break Photos - 4 Photos**

At least 4 clear close-up photos of the break, including:

- 2 photos clearly showing both broken ends
- 2 additional close-up photos taken from different angles

Photos must be in focus and close enough to clearly show the break surface, carbon fibers, and surrounding damaged area.

- **Rod Series / Logo Photo - 1 Photo**

At least 1 clear photo showing the Tooka Real logo and rod series name.

- **Model / Specifications Photo - 1 Photo**

At least 1 clear photo showing the model and product specifications printed on the opposite side of the rod.

- **Damage / Problem Video - At Least 1 Video**

At least 1 clear video showing the damage, breakage, or abnormal condition of the product.

- **Incident Description**

Please provide a detailed description in your email, Messenger, or WhatsApp message, including, where applicable:

- What you were doing when the rod broke or became damaged
- Whether the rod broke during casting, hookset, fighting a fish, lifting a fish, retrieving a lure, snagging, or another action
- Line type and line strength (lb test)
- Lure type and approximate lure weight
- If fighting a fish, the species and approximate size/weight of the fish
- Whether the lure or line was snagged or stuck
- Approximate drag setting
- Approximate rod angle at the time of breakage
- The exact moment and manner in which the rod broke
- Any other relevant circumstances that may help Tooka Real assess the cause of the damage

For product issues that do not involve a broken rod, please provide photos, video, and a description that clearly demonstrate the reported problem.

FISHING REEL

- **Proof of Purchase**

A clear scan or photo of the original purchase receipt, or a clear screenshot of the electronic receipt.

- **Full Reel Photos - 2 Photos**

At least 2 clear photos of the complete fishing reel taken from different angles.

- **Model Identification Photo - 1 Photo**

At least 1 clear photo showing the exact reel model.

- **Damage / Problem Photos - At Least 2 Photos**

At least 2 clear close-up photos showing any visible damage or abnormal condition, where applicable.

- **Malfunction / Problem Video - At Least 1 Video**

At least 1 clear video demonstrating the reported malfunction, abnormal operation, or damage.

- **Problem Description**

Please provide a detailed description in your email, Messenger, or WhatsApp message, including when the problem first occurred, how the reel was being used, the symptoms observed, and any other relevant circumstances that may help Tooka Real assess the issue.

B. DAMAGE REPLACEMENT PROGRAM

Complete this section only if you selected Damage Replacement Program under Section 2 - Claim Type.

FISHING ROD

- **Proof of Purchase**

A clear scan or photo of the original purchase receipt, or a clear screenshot of the electronic receipt.

- **Full Rod Photo - 1 Photo**

At least 1 clear photo showing the entire fishing rod and the location of the damage.

- **Rod Series / Logo Photo - 1 Photo**

At least 1 clear photo showing the Tooka Real logo and rod series name.

- **Model / Specifications Photo - 1 Photo**

At least 1 clear photo showing the model and product specifications printed on the opposite side of the rod.

- **Damage Photos - At Least 2 Photos**

At least 2 clear close-up photos showing the actual damaged or broken area.

- **Damage Video - At Least 1 Video**

At least 1 clear video showing the actual condition of the damaged product.

- **Cause of Damage**

Please briefly state how the damage occurred in your email, Messenger, or WhatsApp message, for example: accidental breakage, impact, crushing, snagging, transportation/storage damage, or other accidental damage.

FISHING REEL

- **Proof of Purchase**

A clear scan or photo of the original purchase receipt, or a clear screenshot of the electronic receipt.

- **Full Reel Photos - 2 Photos**

At least 2 clear photos of the complete fishing reel taken from different angles.

- **Model Identification Photo - 1 Photo**

At least 1 clear photo showing the exact reel model.

- **Damage Photos - At Least 2 Photos**

At least 2 clear photos showing the actual damage or abnormal condition, where applicable.

- **Damage / Problem Video - At Least 1 Video**

At least 1 clear video showing the actual damage, malfunction, or abnormal condition.

- **Cause of Damage**

Please briefly state how the damage occurred in your email, Messenger, or WhatsApp message.

5. PRODUCT DESTRUCTION VERIFICATION

If required after claim approval, Tooka Real will provide specific Product Destruction Verification instructions.

The customer must submit a clear, continuous, unedited video showing the required destruction of the designated product or component.

Do not destroy or modify the product before receiving instructions from Tooka Real.

6. CUSTOMER DECLARATION

I confirm that the information and materials submitted with this claim are true and accurate.

I understand that submission of this form does not constitute approval of my warranty or replacement claim.

All claims are subject to the current Tooka Real Warranty & Replacement Policy.

Please refer to the applicable sections of the Warranty & Replacement Policy for eligibility, coverage periods, replacement fees, shipping and handling, Product Destruction Verification, Physical Inspection, replacement products, and other applicable terms and conditions.

Customer Name: _____	Date: _____
--------------------------------	-----------------------



FORMULAIRE DE RÉCLAMATION - GARANTIE ET REMPLACEMENT

Avant de soumettre ce formulaire, veuillez lire attentivement
la Politique de garantie et de remplacement disponible sur le site officiel de Tooka Real.

SOUSSION ÉLECTRONIQUE

Afin de simplifier le processus de réclamation et d'aider les clients à économiser les frais d'envoi des produits endommagés, reçus papier, sections portant le logo et autres documents physiques, Tooka Real a modernisé son processus de garantie et de remplacement en adoptant la soumission électronique.

Les formulaires remplis et les autres documents requis peuvent être soumis électroniquement par courriel, Messenger ou WhatsApp. Sauf indication contraire de Tooka Real, les clients ne sont généralement pas tenus de nous envoyer des documents physiques par la poste.

IMPORTANT : Ce formulaire doit être rempli électroniquement. Les formulaires manuscrits ne seront pas acceptés.

Toutes les photos et vidéos soumises doivent être claires, téléchargeables et permettre à Tooka Real d'effectuer des captures d'écran aux fins d'examen de la garantie et de tenue de dossiers. Les photos ou vidéos éphémères, « à vue unique » ou autrement temporaires ne seront pas acceptées.

1. INFORMATIONS SUR LE PRODUIT

Catégorie de produit : ☐ Canne à pêche ☐ Moulinet	Série du produit :
Modèle / Spécifications : _____	Date d'achat : _____
Acheté chez : _____	

2. TYPE DE RÉCLAMATION

☐ Programme de remplacement pour dommages	☐ Garantie limitée contre les défauts de fabrication
---	--

3. RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT

Nom complet : _____	Téléphone : _____
Adresse courriel : _____	Adresse de livraison : _____
Ville : _____	Province / État : _____
Code postal / ZIP : _____	Pays : _____

4. DOCUMENTS REQUIS

Veuillez soumettre tous les documents requis correspondant au produit et au type de réclamation sélectionnés ci-dessus.

A. GARANTIE LIMITÉE CONTRE LES DÉFAUTS DE FABRICATION

Si vous faites une demande dans le cadre du Programme de remplacement pour dommages, veuillez ignorer la section A et passer directement à la section B.

CANNE À PÊCHE

- **Preuve d'achat**

Une numérisation ou une photo claire du reçu d'achat original, ou une capture d'écran claire du reçu électronique.

- **Photo de la canne complète - 1 photo**

Au moins 1 photo claire montrant la canne entière, y compris l'emplacement de la rupture ou du dommage.

- **Photo générale du dommage - 1 photo**

Au moins 1 photo générale claire montrant l'ensemble de la zone endommagée.

- **Photos rapprochées de la rupture - 4 photos**

Au moins 4 photos rapprochées et claires de la rupture, dont :

- 2 photos montrant clairement les deux extrémités rompues
- 2 autres photos rapprochées prises sous des angles différents

Les photos doivent être nettes et prises d'assez près pour montrer clairement la surface de rupture, les fibres de carbone et la zone endommagée environnante.

- **Photo de la série / du logo de la canne - 1 photo**

Au moins 1 photo claire montrant le logo Tooka Real et le nom de la série de la canne.

- **Photo du modèle / des spécifications - 1 photo**

Au moins 1 photo claire montrant le modèle et les spécifications du produit imprimés sur le côté opposé de la canne.

- **Vidéo du dommage / problème - au moins 1 vidéo**

Au moins 1 vidéo claire montrant le dommage, la rupture ou l'état anormal du produit.

- **Description de l'incident**

Veuillez fournir une description détaillée dans votre courriel ou message Messenger ou WhatsApp, en indiquant, s'il y a lieu :

- Ce que vous faisiez lorsque la canne s'est brisée ou a été endommagée
- Si la canne s'est brisée lors du lancer, du ferrage, du combat avec un poisson, du levage d'un poisson, de la récupération d'un leurre, d'un accrochage ou d'une autre action
- Le type de ligne et sa résistance (lb test)
- Le type de leurre et son poids approximatif
- Si vous combattiez un poisson, son espèce ainsi que sa taille / son poids approximatif
- Si le leurre ou la ligne était accroché ou coincé
- Le réglage approximatif du frein (drag)
- L'angle approximatif de la canne au moment de la rupture
- Le moment précis et la manière dont la canne s'est brisée
- Toute autre circonstance pertinente pouvant aider Tooka Real à évaluer la cause du dommage

Pour les problèmes ne concernant pas une canne brisée, veuillez fournir des photos, une vidéo et une description montrant clairement le problème signalé.

MOULINET

- **Preuve d'achat**

Une numérisation ou une photo claire du reçu d'achat original, ou une capture d'écran claire du reçu électronique.

- **Photos du moulinet complet - 2 photos**

Au moins 2 photos claires du moulinet complet prises sous des angles différents.

- **Photo d'identification du modèle - 1 photo**

Au moins 1 photo claire montrant le modèle exact du moulinet.

- **Photos du dommage / problème - au moins 2 photos**

Au moins 2 photos rapprochées et claires montrant tout dommage visible ou état anormal, s'il y a lieu.

- **Vidéo du dysfonctionnement / problème - au moins 1 vidéo**

Au moins 1 vidéo claire montrant le dysfonctionnement, le fonctionnement anormal ou le dommage signalé.

• Description du problème

Veuillez fournir une description détaillée dans votre courriel ou message Messenger ou WhatsApp, notamment le moment où le problème est apparu pour la première fois, la manière dont le moulinet était utilisé, les symptômes observés et toute autre circonstance pertinente pouvant aider Tooka Real à évaluer le problème.

B. PROGRAMME DE REMPLACEMENT POUR DOMMAGES

Remplissez cette section uniquement si vous avez sélectionné le Programme de remplacement pour dommages à la section 2 - Type de réclamation.

CANNE À PÊCHE

• Preuve d'achat

Une numérisation ou une photo claire du reçu d'achat original, ou une capture d'écran claire du reçu électronique.

• Photo de la canne complète - 1 photo

Au moins 1 photo claire montrant la canne entière et l'emplacement du dommage.

• Photo de la série / du logo de la canne - 1 photo

Au moins 1 photo claire montrant le logo Tooka Real et le nom de la série de la canne.

• Photo du modèle / des spécifications - 1 photo

Au moins 1 photo claire montrant le modèle et les spécifications du produit imprimés sur le côté opposé de la canne.

• Photos du dommage - au moins 2 photos

Au moins 2 photos rapprochées et claires montrant la zone réellement endommagée ou brisée.

• Vidéo du dommage - au moins 1 vidéo

Au moins 1 vidéo claire montrant l'état réel du produit endommagé.

• Cause du dommage

Veuillez indiquer brièvement dans votre courriel ou message Messenger ou WhatsApp comment le dommage s'est produit, par exemple : rupture accidentelle, impact, écrasement, accrochage, dommage pendant le transport / l'entreposage ou autre dommage accidentel.

MOULINET

• Preuve d'achat

Une numérisation ou une photo claire du reçu d'achat original, ou une capture d'écran claire du reçu électronique.

• Photos du moulinet complet - 2 photos

Au moins 2 photos claires du moulinet complet prises sous des angles différents.

• Photo d'identification du modèle - 1 photo

Au moins 1 photo claire montrant le modèle exact du moulinet.

• Photos du dommage - au moins 2 photos

Au moins 2 photos claires montrant le dommage réel ou l'état anormal, s'il y a lieu.

• Vidéo du dommage / problème - au moins 1 vidéo

Au moins 1 vidéo claire montrant le dommage réel, le dysfonctionnement ou l'état anormal.

• Cause du dommage

Veuillez indiquer brièvement dans votre courriel ou message Messenger ou WhatsApp comment le dommage s'est produit.

5. VÉRIFICATION DE LA DESTRUCTION DU PRODUIT

Si cela est requis après l'approbation de la réclamation, Tooka Real fournira des instructions précises pour la Vérification de la destruction du produit.

Le client doit soumettre une vidéo claire, continue et non modifiée montrant la destruction requise du produit ou du composant désigné.

Ne détruisez ni ne modifiez le produit avant d'avoir reçu les instructions de Tooka Real.

6. DÉCLARATION DU CLIENT

Je confirme que les renseignements et les documents soumis avec cette réclamation sont véridiques et exacts.

Je comprends que la soumission de ce formulaire ne constitue pas une approbation de ma demande de garantie ou de remplacement.

Toutes les réclamations sont assujetties à la Politique de garantie et de remplacement Tooka Real en vigueur.

Veuillez consulter les sections applicables de la Politique de garantie et de remplacement concernant l'admissibilité, les périodes de couverture, les frais de remplacement, l'expédition et la manutention, la Vérification de la destruction du produit, l'Inspection physique, les produits de remplacement ainsi que les autres modalités applicables.

Nom du client :

Date :
