

Chanceaux-surChoisille, le 27 mai 2010

End-user Address block

Pour vos clients-utilisateurs

Objet : modification des roues du DELPHIN

Référence produit :

N° de série :

Madame, Monsieur,

Sauf erreur de notre part vous avez fait l'acquisition d'un ou plusieurs fauteuils de type DELPHIN au cours des deux dernières années, dont les n° de série sont citées ci-dessus.

Sunrise Medical s'engage à contrôler strictement la qualité de ses produits et à assurer une veille continue de la qualité de ces derniers au cours de leur vie.

Nous avons récemment été informés d'un problème récurrent sur le modèle DELPHIN concernant le maintien des roues sur leurs axes. Il s'avère que la colle utilisée pour fixer le moyeu à la jante ne présentait pas la durabilité suffisante pour permettre une utilisation sûre dans le temps, ceci peut donc entraîner un risque de déboîtement des roues lors de l'utilisation du fauteuil. Nous avons conclu que le système de fixation devait être révisé et amélioré pour prévenir tout problème de sécurité lors de l'utilisation de ce modèle.

Nous recommandons donc expressément le remplacement de toutes les roues des fauteuils DELPHIN potentiellement concernés par ce défaut. Nous sollicitons donc votre attention et votre contribution pour le remplacement des roues défectueuses en ce retour d'information. Nous vous recommandons, par ailleurs, de ne plus utiliser les fauteuils présentant ce défaut jusqu'au remplacement des roues.

Les roues de remplacement seront fournies sur simple demande auprès de votre distributeur.

Le cas échéant nos services feront reprendre les roues défectueuses à notre charge.

Pour tout renseignement complémentaire éventuel ou toute difficulté, nous vous invitons à prendre contact avec le revendeur qui vous a vendu le matériel.

Afin de prévenir les incidents éventuels, il importe d'agir dans les meilleurs délais, aussi nous vous serions grés de bien vouloir nous adresser votre réponse rapidement.

Cette action est menée en accord avec l'Affsaps.

Nous vous prions Madame, Monsieur, d'accepter nos excuses les plus vives pour les désagréments occasionnés et nous vous adressons nos plus sincères salutations,

Eric FLOCH
Sunrise Medical S.A.S.
Responsable Logistique-Qualité

Chanceaux-surChoisille, le 27 mai 2010

Customer Address block

Objet : modification des roues du DELPHIN

Référence produit :

N° de série :

Cher client,

Sauf erreur de notre part vous avez fait l'acquisition d'un ou plusieurs fauteuils de type DELPHIN au cours des deux dernières années, dont les n° de série sont citées ci-dessus.

Sunrise Medical s'engage à contrôler strictement la qualité de ses produits et à assurer une veille continue de la qualité de ces derniers au cours de leur vie.

Nous avons récemment été informés d'un problème récurrent sur le modèle DELPHIN concernant le maintien des roues sur leurs axes. Il s'avère que la colle utilisée pour fixer le moyeu à la jante ne présentait pas la durabilité suffisante pour permettre une utilisation sûre dans le temps, ceci peut donc entraîner un risque de déboîtement des roues lors de l'utilisation du fauteuil. Nous avons conclu que le système de fixation devait être révisé et amélioré pour prévenir tout problème de sécurité lors de l'utilisation de ce modèle.

Nous recommandons donc expressément le remplacement de toutes les roues des fauteuils DELPHIN potentiellement concernés par ce défaut. Nous sollicitons donc votre assistance pour le remplacement des roues défectueuses en contactant directement les utilisateurs ou les centres médicalisés concernés. Nous recommandons aux utilisateurs, par ailleurs, de ne plus utiliser les fauteuils présentant ce défaut jusqu'au remplacement des roues.

Les roues de remplacement vous seront fournies sur simple demande à l'aide du formulaire type joint à ce courrier.

Le cas échéant nos services feront reprendre les roues défectueuses à notre charge.

Joint à ce courrier, vous trouverez :

- un courrier type à adresser aux utilisateurs des fauteuils concernés
- un formulaire type de demande d'échange sous-garantie

Attention nous vous demandons expressément de nous préciser les n° de série pour lesquels la demande est formulée.

Pour tout renseignement complémentaire éventuel lié au montage ou l'installation de ces roues, nous vous invitons à prendre contact avec nos services techniques au **02.47.55.44.21** ou **02.47.55.44.22**.

Afin de prévenir les incidents éventuels, il importe d'agir dans les meilleurs délais, aussi nous vous serions grés de bien vouloir nous adresser votre réponse rapidement.

Cette action est menée en accord avec l'Afssaps.

Nous vous prions Cher Client d'accepter nos excuses les plus vives pour les désagréments occasionnés et nous vous adressons nos plus sincères salutations,

Eric FLOCH
Sunrise Medical S.A.S.
Responsable Logistique-Qualité

Chanceaux-surChoisille, le 27 mai 2010

**DEMANDE DE REMPLACEMENT
ACTION PREVENTIVE**

Cher client,

Nous vous remercions d'apporter votre concours à notre action. Pour le bon déroulement de celle-ci et afin d'en assurer le suivi, nous vous remercions de préciser les n° de série pour lesquels vous avez identifié les propriétaires et pour lesquels vous engagez une demande de remplacement.

A toutes fins utiles, nous vous rappelons que ces roues sont fournies sur simple demande et ne feront l'objet d'aucune facturation.

Date de la demande : _____

La société _____, demande à Sunrise Medical de lui fournir à titre gratuit les roues en quantité suffisante pour procéder au remplacement de celles-ci sur le n° de série suivant :

Soit une quantité totale de _____ paires de roues, référence **300851013.03**.

Pour tout renseignement complémentaire éventuel lié au montage ou l'installation de ces roues, nous vous invitons à prendre contact avec nos services techniques au **02.47.55.44.21** ou **02.47.55.44.22**.

(cachet de l'entreprise)

(nom en lettres majuscules)

(signature)