

Grigny, le 6 juillet 2010

N/Réf. :
JLM/AD/zk/n° 1250

Objet :
Défaut qualité – mise à niveau LEVO C3

Lettre recommandée avec A.R.

Cher client,

Le LEVO C3, numéro de série 913XXX, qui vous a été vendu, le..., présente un défaut de qualité.

En effet, après une courte période d'utilisation du système de verticalisation, il se peut que les vis de fixation du vérin assurant cette fonction cassent. Ce défaut a pour conséquence que le siège se verticalise selon une position intermédiaire avec un angle d'assise de 45°, et qu'il ne soit plus verrouillé en position assise.

Ce défaut de qualité a fait l'objet d'une déclaration de matéro-vigilance auprès de l'AFSSAPS.

La solution à ce problème réside dans le montage d'un kit de modification. L'intervention est simple à réaliser, et prend environ une heure en atelier. Il s'agit d'extraire le dispositif de vérin actuel pour le remplacer par un nouvel ensemble, pré assemblé, et d'inclure une plaque de renfort sous les fixations inférieures (voir documents annexes).

.../...

Dans le but de traiter cette mise à jour, de la façon la plus rapide et la plus confortable pour vous et pour votre client, nous vous proposons deux choix de procédure :

Procédure 1 : retour du fauteuil complet chez CREE.

Nous assurerons l'intervention sur le fauteuil et prenons à charge les ports aller et retour du matériel.

Important : prévoir un temps d'immobilisation, du fauteuil, transports inclus, d'au moins 10 jours.

Procédure 2 : mise en place du kit de modification par votre service technique.

Nous assurerons l'envoi d'un kit complet pré-assemblé sous 24 heures (Chronopost).

Le coût des pièces et des frais de transport seront à notre charge selon notre procédure habituelle de garantie.

En plus des notices et support fournis, nous assurerons également un support téléphonique d'assistance pour vous aider dans cette démarche.

Note : nous vous indemniserons à hauteur de 200 € pour cette intervention, soit sous forme d'un avoir, soit sous forme d'un règlement comptant sur présentation de facture de prestation, après réception des pièces changées, validant l'intervention.

IMPORTANT : dans l'attente de la mise à jour du LEVO C3 de votre client, nous vous remercions de l'informer de ne pas utiliser son dispositif de verticalisation compte tenu des risques cités précédemment.

Selon le choix de procédure retenu, nous vous invitons à contacter Monsieur Yvan ZEPP, responsable du service technique, afin d'organiser les démarches : ligne directe : 04 72 49 30 50, Mail : y.zepp@cree.fr.

Nous regrettons sincèrement cet incident et les désagréments qu'il pourrait causer à l'ensemble des utilisateurs concernés, et nous mettrons tout en œuvre pour que la mise en place des kits de modification soit effective le plus rapidement possible.

Vous remerciant pour votre compréhension et pour votre collaboration, nous vous prions de bien vouloir recevoir, cher client, nos salutations les plus sincères.

Jean-Luc MARCELIN.
Directeur Général.