

Madame, Monsieur,

Je vous contacte pour vous informer de la mise à niveau de sécurité de nos élévateurs de bains Minivator Bath Bliss à dossier inclinable, vendus entre le 1er mai 2010 et le 15 février 2012. Nous sommes désolés de confirmer que vous avez reçu certains des appareils affectés, et vous trouverez ci-jointe la liste des unités portant les numéros de série concernés.

Le défaut identifié se traduit par un défaut de montée de l'élévateur hors du bain malgré une descente tout à fait normale. Il s'avère que ce défaut est causé par une infiltration d'eau dans la télécommande de l'élévateur, et bien que sa survenance soit extrêmement rare (deux incidents signalés), Handicare prend la situation très au sérieux et a avisé le MHRA en conséquence. La mise à niveau nécessite simplement le remplacement de la télécommande, et nous organiserons et gérerons nous-mêmes le programme de remplacement de votre part, en trois étapes :

Étape 1 Contact pris avec les utilisateurs et envoi de l'avis de sécurité (copie ci-jointe) et du bon de localisation des élévateurs (copie ci-jointe)

Étape 2 Saisie et retour du bon par le client

Étape 3 Envoi des télécommandes de rechange requises conformément aux renseignements obtenus du client.

Pour nous permettre d'exécuter ce programme de remplacement, nous avons besoin des coordonnées de chaque client ayant acheté un élévateur de bain et identifié dans la liste ci-jointe. Nous avons prévu un espace suffisant pour renseigner les détails demandés, mais, si vous le préférez, nous pouvons également vous envoyer la liste sous format Excel que vous pourrez remplir électroniquement. Pour recevoir la version électronique de la liste, veuillez nous envoyer un email à GDSEnquiries@handicare.co.uk à partir de l'adresse électronique de votre choix, ou cocher la case au verso et confirmez votre adresse e-mail.

Les procédures mises en place et le MHRA, exigent que le résultat de chaque élévateur de bain affecté soit porté sur un registre. Si vous n'avez pas la possibilité d'associer un numéro de série à un client particulier, mais que vous pouvez cependant fournir les coordonnées des clients qui vous ont acheté un élévateur de bain, veuillez nous fournir les données correspondant aux achats réalisés durant la période soulignée dans le rapport ci-joint. Nous prendrons contact avec chaque propriétaire afin d'établir si leur télécommande nécessite un remplacement. Si vous pouvez nous fournir ces renseignements électroniquement, veuillez nous les envoyer par email à GDSEnquires@handicare.co.uk. Si ces renseignements sont uniquement disponibles sur papier, veuillez nous les envoyer à l'adresse postale précitée, à l'attention de Trudy Chrimes.

Bien évidemment, nous souhaitons réaliser cet exercice le plus rapidement possible afin de minimiser les risques auprès des utilisateurs sans toutefois vous harceler durant le temps qu'il vous faut pour recueillir les données nécessaires. Pour faciliter le processus, vous trouverez ci-joint un bon à remplir que je vous saurais gré de bien vouloir nous retourner dans un premier temps pour confirmer que vous avez bien reçu le présent communiqué, et rendre compte des données que vous serez en mesure de nous fournir. Si vous ne tenez pas de registre des clients qui vous achètent un élévateur de bain, veuillez l'indiquer sur le bon et nous le retourner.

De la part de toute l'équipe, je vous demande de nous excuser pour tous les dérangements occasionnés par cette situation. Je suis toutefois convaincue que vous-même auriez adopté les mêmes démarches pour remplacer les télécommandes, quel que le risque encouru, et nous vous remercions de l'aide que vous voudrez bien nous fournir pour faciliter ce programme de rechange.

Sincères salutations

Jeroen Meier
PDG
Accessibility

Pièces jointes Avis de sécurité destiné aux consommateurs
Bon de localisation des élévateurs de bain

Veillez remplir le bon ci-après et nous le retourner par télécopie au +44 1384 408719 dans les plus brefs délais pour nous permettre d'enregistrer votre réponse. Merci

Je choisis d'envoyer par courrier postal les adresses correspondant aux numéros de série indiqués

Je choisis d'envoyer par courrier électronique les adresses correspondant aux numéros de série indiqués, veuillez m'envoyer le fichier Excel

Veillez confirmer l'adresse électronique à laquelle vous souhaiteriez recevoir le fichier Excel

Je choisis d'envoyer les adresses sur papier, sans les numéros de série

Je choisis d'envoyer les adresses par courrier électronique, sans les numéros de série, veuillez m'envoyer le fichier Excel

Veillez confirmer l'adresse électronique à laquelle vous souhaiteriez recevoir le fichier Excel

Je ne peux pas fournir les adresses demandées car nous ne tenons pas de registre des acheteurs d'élévateurs de bains

Nom _____ (lettres majuscules SVP)

Signature : _____ de la part de *Company Name Inserted by merge*

**VEUILLEZ LIRE LES CONSEILS IMPORTANTS
DE SECURITE A LA PAGE 2**

Cher/chère propriétaire d'un élévateur de bain Bath Bliss,

Vous trouverez au verso d'importantes informations concernant la sécurité de fonctionnement de votre élévateur de bain Minivator Bath Bliss. Nous pensons que ces informations vous aideront à comprendre la situation, mais si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à appeler notre service clientèle au +44 8700 118282 et nous serons heureux de vous fournir plus de détails.

Pour résumer, la société Handicare réalise un programme de remplacement des télécommandes de certains élévateurs de bain, en vue d'assurer la sécurité continue du fonctionnement en toute tranquillité.

Nous pensons que vous êtes le propriétaire d'un des élévateurs de bain Minivator Bath Bliss identifié à des fins de remplacement de la télécommande. Vous trouverez ci-joint un bon à remplir, pré-affranchi, que nous vous saurions gré de bien vouloir remplir pour confirmer que l'élévateur de bain en question est bien situé à votre domicile. Même si le risque de panne est extrêmement faible, notamment si la télécommande n'est pas submergée, nous aimerions recevoir votre réponse pour nous aider à exécuter notre programme de remplacement.

Si le numéro de série que vous nous confirmez se trouve sur notre liste de remplacement, vous recevrez par courrier postal dans les prochaines semaines une nouvelle télécommande entièrement gratuite. Dans le cas contraire, vous recevrez de notre part la confirmation que vous pouvez en toute tranquillité continuer d'utiliser votre télécommande existante.

Si l'élévateur de bain n'est plus en votre possession et que vous connaissez l'endroit où il est désormais localisé, nous vous saurions gré de bien vouloir nous donner les coordonnées des nouveaux propriétaires sur le bon pré affranchi de sorte que nous puissions les contacter et remplacer la télécommande le cas échéant.

Nous vous demandons de nous excuser pour tous les soucis que ceci aura pu vous causer et tenons à vous assurer que nous nous efforçons d'exécuter ce programme de remplacement le plus rapidement possible.

Sincères salutations



Jeroen Meier
PDG
Accessibility

Avis important concernant votre élévateur de bain Minivator

Figure 1



Vous êtes propriétaire d'un élévateur de bain Minivator (Figure 1) et nous tenons à vous aviser d'une faute potentielle rare ayant survenu sur un petit nombre de ces appareils durant le fonctionnement.

Un très petit nombre de panne a été signalé sur les unités dotées d'une télécommande de forme ergonomique de couleur bleue ou grise illustrée en **Figure 2** durant laquelle l'élévateur ne s'est pas élevé hors du bain malgré le bouton appuyé.

Même si le problème est très rare, Handicare considère que votre sécurité est primordiale, et nous avons décidé de prendre les mesures ci-après pour vous que vous puissiez continuer à vous baigner en toute tranquillité avec votre élévateur de bain.

Nous vous contacterons bientôt en vue d'échanger votre télécommande actuelle pour une télécommande neuve (**Figure 3**) entièrement gratuite. Vous n'avez rien à faire pour le moment, nous nous occupons de tous les détails nécessaires.

En attendant de recevoir votre nouvelle télécommande, nous vous demandons de vous baigner en suivant les conseils ci-après :

- Lorsque vous utilisez votre élévateur de bain, veuillez-vous assurer qu'une autre personne est présente à votre domicile pour vous aider en cas de problème.
- Si vous vivez seul(e), veuillez à avoir à vos côtés les moyens d'appeler de l'aide en cas de problème durant votre bain (par exemple corde d'appel d'urgence, téléphone, portable ou autre dispositif de communication).
- La faute a été identifiée comme étant causée par une infiltration d'eau dans un petit nombre de télécommandes durant le fonctionnement normal. Pour minimiser le risque de panne en attendant l'échange de votre télécommande, nous vous demandons d'essayer de tenir votre télécommande hors de l'eau durant l'usage, par exemple en la fixant sur le bord de votre baignoire avec les ventouses prévues.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la faute est extrêmement rare et nous pensons que votre élévateur continuera à vous rendre de bons et loyaux services. Le remplacement de votre télécommande est une simple précaution en vue d'éliminer complètement le risque.

Figure 2



Figure 3



Remarque : Si votre élévateur de bain est déjà équipé d'une télécommande de la forme illustrée en Figure 3 aucune action n'est requise de votre part.

Si vous avez des questions sur cet avis veuillez contacter Handicare au +44 8700 118282.