

Nom 1  
Nom 2  
Adresse 1  
Adresse 2

March 19, 2018

**AVIS DE SÉCURITÉ URGENT**  
**Connexion conique du pilier 17° Multi-unit NP 2,5 mm**  
**Référence n° : 36614 Lot n° : 12070802**  
*Type d'action : échange d'un composant*

Cher partenaire Nobel Biocare,

Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration et pour la confiance que vous accordez à Nobel Biocare.

Nobel Biocare souhaite vous informer que notre système de gestion de la qualité a décelé que, sur certaines pièces du lot n° 12070802 du **pilier 17° Multi-unit CC NP 2,5 mm** (réf. produit 36614), des informations comme celles relatives au numéro de lot et à la date de péremption étaient absentes des étiquettes apposées sur le produit. À l'exception de ces informations manquantes, tous les produits de ce lot sont conformes aux caractéristiques et peuvent être utilisés en toute sécurité.

Nobel Biocare s'engage à respecter les normes de qualité les plus strictes dans tous ses procédés de fabrication. Nobel Biocare applique une politique de tolérance zéro aux erreurs des produits et nous avons lancé des mesures correctives pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise et pour renforcer nos systèmes.

Nos dossiers montrent que vous avez reçu un ou plusieurs produit(s) de ce lot spécifique n° 12070802. Pouvez-vous vérifier votre stock de **pilier 17° Multi-unit CC NP 2,5 mm** (réf. produit 36614) ? À la suite de cet examen, veuillez procéder comme suit :

1. Complétez le formulaire « Accusé de réception du message concernant la qualité » afin d'accuser réception de ce courrier. Si vous avez reçu des pièces portant l'étiquette appropriée, représentée dans la figure 1, veuillez cocher la première case. Si vous avez reçu des pièces portant une étiquette incorrecte, représentée dans la figure 2, veuillez cocher la deuxième case. Si vous avez des questions et souhaitez être contacté(e), veuillez cocher la troisième case.
2. Si vous avez reçu des pièces portant l'étiquette appropriée, représentée dans la figure 1, vous n'avez rien d'autre à faire. Il vous suffit de renvoyer le formulaire complété à l'adresse indiquée ci-dessous.
3. Si vous avez reçu des pièces portant l'étiquette incorrecte, représentée dans la Figure 2, nous vous saurions gré de bien vouloir renvoyer immédiatement ces pièces à notre service client Nobel Biocare, accompagnées du formulaire complété, afin qu'elles soient aussitôt remplacées.

Veuillez envoyer le formulaire complété par télécopie au [01.49.20.00.34](tel:01.49.20.00.34) ou par courriel à l'adresse [complaint.france@nobelbiocare.com](mailto:complaint.france@nobelbiocare.com)

Veuillez accepter nos plus sincères excuses pour les désagréments occasionnés. Nobel Biocare attachant une très grande importance au respect des normes de qualité les plus strictes, nous effectuons ce rappel/cette action sur le terrain dans l'intérêt de nos patients et des soignants.

Merci de votre collaboration. Pour toute question complémentaire, contactez notre Département Service Clientèle au [01.49.20.00.34](tel:01.49.20.00.34).

Cordialement,

Daniel Verstappen  
Vice-président QA/RA/DA

**Figure 1.** La photo montre l'étiquette produit correcte du pilier 17° Multi-unit CC NP 2,5 mm (réf. produit 36614), n° de lot 12070802.



**Figure 2.** La photo montre l'étiquette produit incorrecte du pilier 17° Multi-unit CC NP 2,5 mm (réf. produit 36614), n° de lot 12070802. Les informations manquantes sont entourées de rouge.



## Accusé de réception du message concernant la qualité

PAE 1805

---

Nom  
N° de client

*Pilier 17° Multi-unit CC NP 2,5 mm*  
Référence n° : 36614 Lot n° : 12070802

Numéro de produit	Numéro de lot	Quantité reçue	Quantité à remplacer
<b>36614</b>	<b>12070802</b>	Qté <b>XX</b>	Qté <b>XX</b>

Veillez indiquer les quantités comme demandé, cocher la case appropriée ci-dessous, signer et dater aux emplacements prévus à cet effet, et télécopier cette page ou l'envoyer par courriel à Nobel Biocare, pour confirmer que vous avez bien reçu ce courrier et que vous comprenez les instructions.

Renvoyer par télécopie ou par courriel au :  
01.49.20.00.34 ou à [complaint.france@nobelbiocare.com](mailto:complaint.france@nobelbiocare.com)

- J'ai lu et compris le message concernant la qualité. Le ou les produits présents dans mon stock sont corrects.
- J'ai lu et compris le message concernant la qualité. Le ou les produits présents dans mon stock portent une étiquette produit incorrecte et je les ai renvoyés, conformément aux instructions. J'ai immédiatement besoin d'un produit de remplacement.
- J'ai lu et compris le message concernant la qualité. J'ai des questions concernant le remplacement et le retour du produit. Je souhaite être contacté(e).

\_\_\_\_\_  
(Nom et numéro de téléphone)

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date