

Depuis 2 années consécutives, nous recevons en fin d'été des réclamations concernant le nombre de lanières présentes dans les pochettes d'Apistan. Compte tenu de la récurrence de ces réclamations suite aux périodes de fortes chaleurs, des investigations ont été mises en place sur ce problème au sein de notre service Qualité.

Les résultats des tests montrent une grande stabilité des lanières à la chaleur mais ont aussi mis en évidence une mauvaise connaissance du produit et de sa présentation. Aussi vous trouverez ci-joint un document décrivant le produit afin de mieux expliquer aux utilisateurs l'individualisation des lanières et vérifier qu'en fait il n'en manque pas.

Par ailleurs, en cas de réclamation d'un de vos clients sur un éventuel « manque de lanières », nous vous remercions de bien vouloir procéder de la façon suivante :

- Demander le numéro de lot du produit
- Faire peser les pochettes (Poids brut attendu environ 100g) et éventuellement le bloc de lanières (poids net attendu environ 80g)
- Demander des photos des lanières

Sans ces éléments, nous ne pourrions répondre favorablement à une demande de remboursement des pochettes d'Apistan pour motif « Manque de lanières ».

Nous vous souhaitons bonne réception de ces informations et restons à votre écoute pour tout renseignement complémentaire.