

Lezennes, 14 octobre 2020

Monsieur, Madame,

Dans le cadre de notre système de management de la qualité, les Laboratoires ANIOS procèdent à une surveillance des incidents liés à l'utilisation de produits. Une analyse en est faite visant à déterminer les causes et, si nécessaire, à engager toute action corrective et/ou préventive pour une utilisation des produits en toute sécurité.

Nous avons mis en évidence que nos bouteilles 1L airless (savons et produits hydroalcooliques) utilisées en association avec les "distributeurs à commande manuelle" sont associées à des incidents ayant pour conséquence des fuites de produit au niveau de la pompe.

Les incidents observés semblent survenir lorsque les pompes de ces bouteilles ne sont pas correctement positionnées dans le distributeur. Ce mauvais positionnement peut donner lieu, dans certains cas, à un désamorçage ou à un endommagement prématuré de la tétine pouvant entraîner une fuite de produit.

Nos équipes sont bien sûr mobilisées pour déterminer les éventuelles actions correctives afin de limiter ces incidents. Dans l'intervalle, et en cas de fuite, nous souhaitons vous informer d'un risque accidentel de projection de produit vers l'utilisateur.

Pour limiter ce risque, nous souhaitons rappeler l'importance du bon positionnement des bouteilles airless lors de leur mise en place dans les distributeurs concernés, et comme nous l'avons précisé dans le document en page suivante.

Conformément à ces recommandations, toutes bouteilles ayant dues être remplacées en raison de leur non-conformité, feront l'objet d'un échange par notre service clients, selon le process suivant :

- Isoler les bouteilles incriminées
- Déclarer auprès du service clients les quantités de bouteilles concernées
- Un retour et un remplacement des bouteilles concernées seront organisés par votre assistante commerciale

Nous vous tiendrons informés des suites de nos investigations en cours.

Si vous êtes distributeur, nous vous remercions de relayer cette information auprès des clients utilisateurs.

Nous vous prions de bien vouloir accepter nos excuses pour les désagréments occasionnés et soyez assurés, Madame, Monsieur, de nos salutations distinguées.

Marc GRENIER
Quality Director HC EMEA



Attention - A vérifier avant utilisation

Observations	Recommandations
<p>➤ Si la bouteille n'est pas correctement positionnée dans le distributeur ou si la pompe n'est pas en place dans la partie destinée à la maintenir</p> 	<p>➤ Avant d'actionner le système de distribution, repositionner la bouteille dans l'axe du distributeur en maintenant la pompe en place et en tournant la bouteille pour assurer son maintien. En cas de repositionnement impossible, il convient de remplacer la bouteille.</p> 
<p>➤ En cas d'endommagement avéré de la pompe (ex : fissuration visible, débitement complet ou partiel de la tétine, fuite de produit...)</p> 	<p>➤ Remplacer la bouteille par une nouvelle bouteille</p> 
<p>➤ En cas de distributeur endommagé (bras dévié, ...), ou en cas d'incapacité à appuyer sur le centre de la pompe malgré un bon positionnement</p>	<p>➤ Contacter le service clients pour remplacer le distributeur</p>