



14/11/2017

Re : *Avis qualité du Dymo LabelManager® – LM180, LM280, LM210D*

Cher partenaire revendeur :

Newell Brands s'engage à fournir de façon continue à nos clients des services de haut niveau et une communication rapide en cas de problèmes imprévus.

Depuis 60 ans, la priorité absolue de DYMO a été de fournir des produits de qualité et des solutions innovantes. Dans le cadre de notre évaluation des produits et de nos efforts d'amélioration continus, nous avons récemment identifié un problème de qualité qui pourrait compromettre la performance produit spécifique des étiqueteuses *DYMO LabelManager®*. Les étiqueteuses concernées incluent les modèles LM180, LM280 et LM210D. Lors de la première utilisation de l'étiqueteuse, une « erreur de bourrage d'étiquette » apparaît sur l'écran d'affichage, alors qu'il n'y a pas de bourrage physique. Nous voulons être proactifs et communiquer sur nos actions de prise en charge et de résolution de ce problème.

Ces étiqueteuses DYMO sont vendues séparément sur les marchés mondiaux depuis le 6 mars 2017. Le problème de qualité identifié n'affecte donc pas toutes les étiqueteuses DYMO vendues au cours de cette période. DYMO a mené une action positive sur la garantie des étiqueteuses DYMO concernées, afin de nous assurer de contenir les produits défectueux.

D'après nos données, il se peut que vous ayez dans votre possession quelques-uns de ces produits. Pour vous faciliter les choses, la lettre d'instruction ci-jointe vous aidera à identifier et retirer les appareils concernés de votre inventaire et vous indiquera la démarche en vue d'une autorisation de retour et d'un crédit/déduction à concurrence de la valeur de l'inventaire. L'inventaire retourné sera examiné et retravaillé.

Action recommandée aux consommateurs

DYMO encourage les consommateurs à retourner le produit défectueux auprès de leur détaillant, que ce soit pour un retour pur et simple ou pour un échange. Si vous recevez des questions de la part de vos clients au sujet des étiqueteuses DYMO affectées ou si ceux-ci sont concernés, veuillez les inviter à contacter le service clients DYMO par appel au +33 157324846 du lundi au vendredi, entre 9h00 et 17h00, pour plus d'informations.

Nous nous excusons sincèrement pour tout désagrément causé par cette situation à nos clients et consommateurs, et nous nous engageons à travailler avec vous pour minimiser l'impact sur votre activité. La représentation commerciale de DYMO prendra contact avec vous cette semaine pour en discuter plus longuement.

Cordiales salutations

IDENTIFIER LES ÉTIQUETEUSES DYMO DÉFECTUEUSES

Nous recommandons l'inspection immédiate de l'inventaire au niveau du magasin et du centre de distribution pour s'assurer que tout produit défectueux soit rapidement identifié et retourné.

32 IMPACTED SKUS



MODEL LM160

Material Numbers

1790415, 1790418, S0946310,
S0946320, S0946330, S0946340,
S0946350, S0946360, S0946370



MODEL LM280

Material Numbers

1815990, 1815991, 1921658, S0968920
S0968930, S0968940, S0968950
S0968960, S0968970, S0968980, S0968990



MODEL LM210D

Material Numbers

1738345, 1738346, 1738976
1740332, S0784430, S0784440
S0784460, S0784470, S0784480
S0815220, S0815540, S0964070

IDENTIFIER LES PRODUITS CERTIFIÉS « APPROUVÉ POUR LA VENTE »

IDENTIFICATION DE L'EMBALLAGE FINAL



1. Retrouvez l'étiquette du carton d'emballage final
2. À côté de l'étiquette du carton, vous trouverez une ou plusieurs étiquettes d'identification du code dateur (surligné en rouge)
3. Le code dateur se lira comme indiqué ci-dessous
4. Voir les codes dateurs fournis dans cette communication ceux qui sont identifiés comme étant AFFECTÉS doivent être triés et retournés à DYMO pour être échangés. Votre représentant commercial DYMO est prêt à vous aider dans le processus d'identification du produit.

IDENTIFICATION INDIVIDUELLE DE PRODUIT



1. Le produit doit être retiré de son emballage afin de trouver les informations du code dateur.
2. Ouvrez le capot de l'étiqueteuse Dymo et trouvez l'étiquette du code dateur collée sur la partie inférieure du couvercle de l'imprimante (surligné en rouge)

Le code dateur se lira comme indiqué ci-contre

1. Voir les codes dateurs fournis dans cette communication ceux qui sont identifiés comme étant AFFECTÉS doivent être triés et retournés à DYMO pour être échangés. Votre représentant commercial DYMO est prêt à vous aider dans le processus d'identification du produit.

IDENTIFIER LES PRODUITS CERTIFIÉS « APPROUVÉ POUR LA VENTE »

Les codes dateurs des étiqueteuses DYMO LabelManager® (modèles LM160, LM280 et LM210D) qui sont fournis ci-dessous ont été identifiés comme étant AFFECTÉS et doivent être triés et retournés pour crédit.

MODEL MATERIAL#	DEFECTIVE DATE CODES	
LM160		
1790415	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
1790418	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
S0946310	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
S0946320	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
S0946330	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
S0946340	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
S0946350	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
S0946360	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
S0946370	HG701***** to HG709*****	HG710***** to HG743*****
LM280		
1815990	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
1815991	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
1921658	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
S0968920	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
S0968930	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
S0968940	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
S0968950	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
S0968960	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
S0968970	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
S0968980	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
S0968990	IC701***** to IC709*****	IC710***** to IC743*****
LM210D		
1738345	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
1738346	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
1738976	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
1738977	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
1740332	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
S0784430	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
S0784440	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
S0784460	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
S0784470	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
S0784480	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
S0815220	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
S0815540	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****
S0964070	DB701***** to DB709*****	DB710***** to DB743*****

AUTORISATION DE RETOUR ET DE CRÉDIT POUR LE DÉTAILLANT

Seuls les produits identifiés comme étant potentiellement défectueux doivent être isolés et préparés en vue d'un retour. Votre représentant commercial DYMO fournira les informations appropriées pour une autorisation de retour.

Tous les retours devront être inspectés pour s'assurer que le crédit octroyé le soit uniquement pour les produits correctement identifiés.

Tous les retours doivent être effectués et reçus par Newell Brands AU PLUS TARD LE 31 DÉCEMBRE 2017 pour permettre l'émission des crédits nécessaires.

SERVICE CONSOMMATEUR

DYMO offrira un service consommateur complet à ceux qui ont acheté des étiqueteuses DYMO depuis le 6 mars 2017. Nos efforts incluront ce qui suit :

- DYMO encouragera les consommateurs à retourner le produit potentiellement défectueux auprès de leur détaillant, pour un retour pur et simple ou pour un échange;
- DYMO maintiendra des lignes directes à l'intention des consommateurs. Ces lignes seront assurées par des représentants commerciaux chevronnés qui fourniront tous les détails nécessaires sur le produit, les ressources clés et les processus.