

Le 25 mars 2024

Chère cliente, cher client,

La présente lettre vise à vous informer qu'à compter du **1er janvier 2025**, STERIS ne prendra plus entièrement en charge le produit suivant, car nous considérons que le service est obsolète :

Laveur-désinfecteur de chariots et d'ustensiles Reliance® 130-130L

STERIS a cessé de vendre ces produits le **20 mars 2013** avec l'introduction du **laveur/désinfecteur de chariots et ustensiles Vision® série 1300**. Certaines pièces de rechange essentielles de ce produit ne sont plus disponibles. En outre, les prix et le délai d'approvisionnement des pièces restantes et des contrats de service restants peuvent augmenter de manière significative, en raison du faible volume de production et de l'obsolescence technologique.

Notre stratégie en matière d'assistance pour ces produits est la suivante :

- À compter du **1er janvier 2025**, tous les clients sous contrat de service pièces et main d'œuvre avec STERIS recevront une assistance pièces et main d'œuvre sur les produits obsolètes dans la mesure où les pièces sont disponibles pour la durée restante du contrat de service actuel du client, sans garantie de disponibilité des pièces. Un contrat de service uniquement en main-d'œuvre est la seule option disponible pour ces produits au moment du renouvellement du contrat.
- À compter du **1er janvier 2025**, tous les clients sous contrat de service uniquement en main-d'œuvre avec STERIS continueront de bénéficier d'une assistance complète sur les produits obsolètes jusqu'à la fin de la durée du contrat de service actuel du client. Un contrat de service d'un an portant uniquement sur la main d'œuvre restera disponible pour le renouvellement du contrat.
- À compter du **1er janvier 2025**, tout client qui n'est pas sous contrat de service avec STERIS, mais qui a besoin d'un service en régie recevra des services de pièces et de main d'œuvre en fonction des ressources disponibles aux prix du marché, sans garantie de disponibilité des pièces.

STERIS s'efforce de fournir le plus haut niveau d'assistance client de l'industrie. Dans le cadre de nos efforts constants pour mieux servir nos clients, nous souhaitons vous informer de notre politique en matière d'obsolescence des pièces et de notre philosophie de gestion des produits.

De nombreux facteurs contribuent à notre philosophie globale de gestion des produits. Les progrès rapides de la technologie, l'évolution constante des normes d'entretien et la multitude de mandats concernant la conformité réglementaire ne sont que quelques-uns des moteurs du marché qui entrent en ligne de compte dans notre processus global de prise de décision. Nous nous efforçons continuellement d'intégrer les avancées technologiques et de définir les normes de bonnes pratiques afin non seulement de mieux servir nos clients, mais aussi de fournir au marché des solutions qui placent la sécurité des patients au premier plan.

Nous sommes conscients de l'incidence d'un avis d'obsolescence sur vos activités. Pour vous assurer que vos besoins opérationnels sont satisfaits, veuillez communiquer avec un représentant commercial STERIS pour convenir d'un rendez-vous afin de développer un programme rentable pour remplacer votre équipement existant.

Cordialement,

Tumi Oredein
Gestionnaire de produits de service d'équipement