

APPAREILS DE PROTECTION RESPIRATOIRE À VENTILATION ASSISTÉE CLEANSPACE : Support produit

La protection respiratoire représente un enjeu crucial pour nos clients. Nous comprenons parfaitement que la protection respiratoire revête un aspect plus technique que d'autres équipements de protection individuelle. Bien que les appareils de protection respiratoire à ventilation assistée CleanSpace soient robustes, fiables et faciles d'emploi, nos clients sont parfois amenés à faire appel à notre support technique. Par ailleurs, les appareils CleanSpace visent à assurer aux entreprises et à leurs employés une protection respiratoire efficace sur le long terme. Afin d'aider nos clients, nous avons mis en place un programme de support produit simplifié, réactif et facile d'accès.

Nous avons identifié un certain nombre de raisons pour lesquelles nos clients ont éventuellement besoin de nous contacter : formation / essai d'ajustement, questions et signalement d'une panne. Dans le cadre d'un service après-vente ininterrompu et rapide, CleanSpace propose un processus simple en une étape auquel les utilisateurs peuvent avoir accès en ligne ou via courrier électronique :

FORMATION ET ESSAI D'AJUSTEMENT

Il est recommandé de faire une formation et de procéder à un essai d'ajustement sur tous les appareils de protection respiratoire CleanSpace. Afin de faciliter un déploiement des équipements rapide et efficace, CleanSpace offre un certain nombre d'outils de formation.

Veuillez contacter notre service client (**cleanspacetraining@paftec.com**) si vous souhaitez obtenir des informations sur :

- Les essais d'ajustement
- Le test d'ajustement Portacount
- Les vidéos et tests de formation disponibles en ligne
- Des présentations de formation (Powerpoint)
- Des guides de référence concis : Fonctionnement, Entretien/Rangement
- Mettre en place et enlever l'équipement - posters muraux

Notre équipe de spécialistes produits peut, en concertation avec vous, recommander et coordonner la formation qui répondra le mieux aux besoins de votre équipe. Des essais d'ajustement pourront également être organisés.

QUESTIONS CONCERNANT LES PRODUITS :

Pour les questions concernant les produits (appareils de protection respiratoire, filtres, masques et accessoires), vous avez deux (2) options :

1. Vous trouverez sur notre site internet une base de données complète d'INFORMATION PRODUIT comprenant entre autres fiches techniques, information batterie et filtre, durée de vie des filtres, instructions simples pour le nettoyage et l'entretien.

Consultez **www.cleanspacetechnology.com/resources**

2. Si vous avez des questions qui sont particulières à votre chantier / champ d'application, veuillez ENVOYER UN COURRIEL à **sales@paftec.com**. Afin que notre équipe de spécialistes en protection respiratoire puisse répondre à vos questions aussi rapidement que possible, il est recommandé de nous fournir des informations

APPAREILS DE PROTECTION RESPIRATOIRE À VENTILATION ASSISTÉE CLEANSPACE : Support produit

générales concernant le champ d'application et l'environnement de travail. Copiez le modèle suivant dans votre courriel, remplissez-le et envoyez-le à sales@paftec.com ou à votre spécialiste des produits Cleanspace.

Société :

Industrie :

Champ d'application ou tâches spécifiques :

Risques présents dans l'air (veuillez fournir les FDS lorsqu'elles sont disponibles) :

Autre équipement de protection respiratoire utilisé :

Problème ou question :

SIGNALER UNE PANNE :

Pendant la période de garantie

Tous les appareils de protection respiratoire CleanSpace ainsi que leurs accessoires sont garantis un (1) an. Pendant la période de garantie, tout produit CleanSpace défectueux sera remplacé. Afin d'obtenir des précisions concernant les équipements en panne ou endommagés, veuillez vous rendre sur la page de notre site internet FORMULAIRE DE SIGNALEMENT DE PANNE (<http://www.cleanspacetechnology.com/troubleshooting>). Un représentant de notre service clientèle vous contactera afin de passer en revue le problème et de présenter les étapes à suivre dans les cas où le matériel doit être remplacé.

En-dehors de la période de garantie

Si votre équipement tombe en panne en dehors de la période de garantie, il est possible que nous procédions au remplacement de certaines pièces. Afin d'obtenir des précisions concernant les équipements en panne ou endommagés, veuillez vous rendre sur la page de notre site internet FORMULAIRE DE SIGNALEMENT DE PANNE (<http://www.cleanspacetechnology.com/troubleshooting>). Un représentant de notre service clientèle vous contactera afin de passer en revue le problème et de présenter les étapes à suivre dans les cas où le matériel doit être remplacé.

PROCÉDURE POUR SIGNALER UNE PANNE ET REMPLACER LE MATÉRIEL

Si vous rencontrez des difficultés avec un de vos appareils de protection respiratoire CleanSpace, deux étapes sont à suivre pour les résoudre et remplacer le produit :

ÉTAPE 1 : Pour trouver rapidement une solution, téléchargez et lisez le guide de dépannage : <http://www.cleanspacetechnology.com/troubleshooting>

Dans la plupart des cas, procéder à une simple RECALIBRATION manuelle résoudra les problèmes liés au logiciel ou d'origine électronique.

ÉTAPE 2 : Si l'étape précédente n'a pas suffi à résoudre le problème et si la panne est toujours présente OU si la panne est de nature mécanique ou structurelle, N'UTILISEZ PAS l'appareil de protection respiratoire et contactez-nous en remplissant le FORMULAIRE DE SIGNALEMENT DE PANNE via notre site internet : <http://www.cleanspacetechnology.com/troubleshooting>

APPAREILS DE PROTECTION RESPIRATOIRE À VENTILATION ASSISTÉE CLEANSPACE : Support produit

Une fois la panne prise en compte, vous recevrez un courrier électronique de suivi de notre service clientèle dans lequel vous sera indiquée la procédure de remplacement du produit (démarche simple et rapide). Pour procéder à l'échange du matériel, notre service clientèle se mettra en lien avec notre distributeur présent dans votre région.

Cette troisième étape est présentée ci-dessous.

Veuillez noter que tous les produits CleanSpace sont garantis un (1) an.

PROCÉDURE POUR LE REMPLACEMENT DES PRODUITS CLEANSPACE :

Il y a trois (3) étapes simples.

ÉTAPE 1. RECALIBRER L'APPAREIL DÉFECTUEUX

Si l'appareil de protection respiratoire est en panne (mais pas le masque ni les accessoires), nous vous conseillons de télécharger le guide de dépannage (www.cleanspacetechnology.com/troubleshooting) et de procéder à la recalibration de l'appareil. Pour les cas où vous continuez à rencontrer des problèmes après la recalibration, nous souhaiterions échanger votre appareil défectueux avec un nouvel appareil de protection respiratoire CleanSpace. Nos ingénieurs pourront alors analyser votre appareil défectueux dans un objectif d'amélioration de nos produits. Voir étape 2.

ÉTAPE 2. CONTACTEZ-NOUS POUR DÉMARRER LA PROCÉDURE DE REMPLACEMENT

Pour démarrer la procédure de remplacement, veuillez suivre le lien (www.cleanspacetechnology.com/troubleshooting) et remplir le **FORMULAIRE DE SIGNALEMENT DE PANNE** sur notre site internet. Vous recevrez un courrier électronique de suivi de notre service clientèle dans lequel il vous sera demandé de confirmer les informations que vous aurez données. Pour procéder à l'échange du matériel, notre service clientèle se mettra en lien avec notre fournisseur présent dans votre région. Voir étape 3.

VOTRE FOURNISSEUR D'ÉQUIPEMENT DE PROTECTION :	CHAMPS OBLIGATOIRES
Nom de la société :	
Nom de la personne à contacter :	
Adresse de livraison : (pas de boîte postale)	
Téléphone et courriel de la personne à contacter:	
Numéro de série de l'appareil défectueux :	
Date d'achat :	
Risques présents en suspension dans l'air sur le lieu de travail :	
Travaillez-vous avec de l'amiante ? O / N	

ÉTAPE 3. PROCÉDER À UN ÉCHANGE DE PIÈCES DÉFECTUEUSES AVEC VOTRE FOURNISSEUR

Remettre l'appareil défectueux à votre fournisseur d'équipement de protection afin de recevoir un nouvel appareil de protection respiratoire. **INFORMATION IMPORTANTE** : Tous les appareils défectueux restitués doivent être **CONDITIONNÉS**. Si seul l'appareil de protection respiratoire est en panne (et si le masque ou les accessoires ne présentent aucun problème), laissez le filtre en place **ET NE** renvoyez **NI** votre masque, **NI** les protèges-nuques ou autres accessoires. **EMBALLEZ L'APPAREIL DANS UN SAC EN PLASTIQUE TRANSPARENT ET FERMEZ LE SAC**. L'appareil ainsi enveloppé peut alors être mis dans un sac ou une boîte avec le numéro de série inscrit à l'extérieur. Une fois le paquet chez votre distributeur, nous prenons en charge son retour via notre transitaire.