

Chère cliente, cher client,

Nous vous remercions de votre demande d'information concernant l'impact possible de la tension thermique subie par les trousse d'analyse diagnostique d'IDEXX au cours de la livraison. Dans le cadre de notre processus de développement, nous réalisons des études de stabilité, notamment des tests relatifs à la tension thermique, afin de nous assurer que nos trousse peuvent résister à une tension raisonnable liée à leur livraison.

Au cours de notre processus d'analyse de la tension thermique, nous mesurons le rendement des composants de la trousse au fil du temps après exposition à différentes températures. Sur cette base, nous livrons nos trousse d'analyse diagnostique selon les modalités suivantes :

- A. Trousse livrées à température ambiante : SNAP® 4Dx® Plus, SNAP® FIV/FeLV Combo, SNAP® *Giardia*, SNAP® Parvo, SNAP® cPL<sup>MC</sup>, PetChek® antigène ver du cœur PF, SNAP® Foal IgG. Ces trousse **doivent être reçues dans les 48 heures** suivant l'envoi. Entrez les trousse de manière appropriée dès leur réception.
- B. Trousse livrées sur de la glace : SNAP® fPL<sup>MC</sup>, SNAP® FeLV, SNAP® Feline proBNP, SNAP® Lepto<sup>†</sup>, PetChek® FIV, PetChek® FeLV. Ces trousse **doivent être reçues dans les 48 heures** suivant l'envoi. Entrez les trousse de manière appropriée dès leur réception.  
**Remarque :** Tous les produits des listes A et B doivent être emballés dans un récipient isotherme comprenant une mousse de polystyrène d'au moins 5 cm (2 po) d'épaisseur avec une couche de glace supplémentaire pour prolonger la durée d'expédition à 72 heures.
- C. Trousse expédiées sur de la glace : SNAP® Total T<sub>4</sub>, SNAP® T<sub>4</sub>, SNAP® Cortisol, SNAP® Acides Biliaires. Ces trousse **doivent arriver froides dans les 24 heures** suivant l'envoi. Entrez les trousse de manière appropriée dès leur réception.

Votre entière satisfaction est notre objectif. Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec le Service à la clientèle d'IDEXX au 1 800 248-2483.

Votre clientèle est précieuse et c'est avec plaisir que nous souhaitons de continuer à vous servir.

Avec mes salutations les meilleures,

IDEXX Laboratories, inc.

<sup>†</sup>Disponible en 2016.