



Illzach, le 06/10/2015

Bonjour,

Vous nous faites part d'un souci rencontré avec un de nos fils à broder. En effet, vous nous informez qu'au lavage votre broderie a décoloré.

Les supports "coton" sont rattrapables (s'ils n'ont pas été traités avec un détachant ou autre produit), il suffit de relaver la broderie de préférence avec des paillettes de savon de Marseille et de pratiquer des rinçages abondants jusqu'à disparition complète des traces de couleur.

Si jamais cet excédent devait persister malgré ces conseils, n'hésitez pas à nous contacter pour éventuellement nous envoyer votre ouvrage pour si nécessaire effectuer un traitement :

Au service consommateur 5 avenue de Suisse 68314 Illzach BP189

Nous joignons à cet effet un formulaire de prise en charge.

Objet : Information concernant la modification de certaines couleurs de DMC

Chère cliente, Cher client,

Madame, Monsieur,

Présent dans le monde entier, DMC est le leader des fils à broder et des loisirs créatifs. Toujours proche de ses clients et à leur écoute, la Société s'est engagée à leur livrer des produits de haute qualité, et irréprochables.

La protection de l'environnement et la santé des consommateurs font partie des principaux critères sur lesquels DMC s'engage, en accord avec la législation européenne actuelle.

DMC a ainsi dû développer de nouvelles teintures, suite à l'évolution des réglementations européennes. Cette modification de teinture a affecté certaines couleurs qui sont identiques sous la lumière du jour et peuvent être différentes sous la lumière artificielle (néon). Ce phénomène se nomme métamérie.

Nous avons donc reformulé certaines couleurs, dont les rouges, sensibles aux phénomènes de décoloration, avec de nouveaux colorants garantissant une meilleure résistance aux lavages, tout en conservant une bonne solidité au chlore et une très bonne résistance à la lumière. Les nouvelles formulations donnent également des coloris plus stables sous les différentes lumières.

Ces couleurs sont dorénavant identifiées par l'addition d'un point après le numéro de couleur (ex. : 815.) Ces couleurs avec un point deviennent donc notre nouvelle référence, et il est important de ne pas les mélanger avec les anciennes couleurs sans point.

C'est pourquoi nous tenons à nous excuser pour les désagréments que vous avez pu et pourriez encore constater dans les mois à venir. La vraie qualité est celle qui satisfait durablement le client, et DMC continuera à mettre tout en œuvre pour vous satisfaire au mieux.

Restant à votre entière disposition pour tout complément d'information, nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

Service Clientèle