

DuoGard®
 Overlay
 Recouvrement
 Revestimento

REF 2780-300-000

stryker

Operations Manual
 Manuel d'utilisation
 Manual de Utilização

ENGLISH (EN)
 FRANÇAIS (FR)
 PORTUGUÊS (PT)

2021/05 2780-309-001 Rev AA.0 www.stryker.com

Introduction

This manual assists you with the operation of the Stryker Model 2780-300-000 DuoGard® Overlay. Read this manual before operating this product and keep a copy on file. Set methods and procedures to educate and train your staff on the safe operation of this product.

Product description

An inflated DuoGard Overlay redistributes the pressure of the patient's skin when placed on a mattress. The DuoGard Overlay is inflatable with the compatible pumps.

Intended use

The DuoGard Overlay assists in the prevention and treatment of pressure ulcers and is for single patient use. The product is for use by trained healthcare professionals or family members. The product is for use by patients with existing or at risk of incurring pressure ulcers. Use this product in an acute or long term care or home healthcare settings. Use settings also include critical care, step-down, med/surg, sub-acute, and post anesthesia care unit (PACU).

Contraindications

- Air support therapy is not recommended when spinal stability is a concern.
- This product is not intended to support a patient in the prone position.

Expected life

DuoGard Overlay has a 90 day single patient use expected life under normal use conditions.

Specifications

Material	PVC Vinyl	
Length	76 in.	193 cm
Width	33 in.	83,8 cm
Weight	4,5 lb	2,0 kg
Therapeutic working load	100 lb to 350 lb	45,3 kg to 158,8 kg
Safe working load	400 lb	181,4 kg
Operating ambient temperature range and relative humidity limits	50 °F (10 °C) to 104 °F (40 °C)	30% to 75%
Storage temperature and relative humidity limits	-40 °F (-40 °C) to 140 °F (60 °C)	10% to 95%
Classified	Class II, not classified for protection against harmful ingress of liquid	
Compatible pumps	Hand Inflator Pump	2781-200-000
	Companion Pump 2.0 - optional	2781-100-000

Stryker reserves the right to change specifications without notice.

Symbols

	General warning		Caution		Consult instructions for use
	Foot end		Batch code		Temperature limitation
	Safe working load				Humidity limitation
	Model number		Manufacturer		No sharp objects
	Plastic #3 - Polyvinyl Chloride (PVC or V)				

WARNING/CAUTION/NOTE DEFINITION

The words **WARNING**, **CAUTION** and **NOTE** carry special meanings and should be carefully reviewed.

WARNING

Alerts the reader about a situation which, if not avoided, could result in death or serious injury. It may also describe potential serious adverse reactions and safety hazards.

CAUTION

Alerts the reader of a potentially hazardous situation which, if not avoided, may result in minor or moderate injury to the user or patient or damage to the equipment or other property. This includes special care necessary for the safe and effective use of the device and the care necessary to avoid damage to a device that may occur as a result of use or misuse.

Note: Provides special information to make maintenance easier or important instructions clearer.

WARNING

- Do not use this product with bed siderails down. Siderails are to remind the patient of the edge of the unit, not as a patient restraining device.
- Do not reuse this product on another patient to avoid the risk of cross-contamination and infection.
- Always deflate the product before performing CPR.
- Do not use this product as a transfer device.
- Always keep the bedding dry. Failure to keep the patient's skin dry may lead to maceration.
- Do not continue to use the product if a bulge in the top surface is present as this may reduce the reliability of the product function.
- Always secure the product to the mattress using the corner straps.
- Always inspect the product for tears, cuts, holes, or any other damage, before use.
- Always check the patient's skin at regular intervals for redness or breaks. If redness or breaks in the skin occurs, consult the attending physician.
- Always consult the pump operations manual for use before connecting the system to this product.

CAUTION

- Always use minimal layers of sheeting and incontinence pads. Too many layers between the patient's skin and the product lowers the systems ability to aid in pressure reduction.
- Do not pull linens too tight over the product to avoid the hammock effect and reduce the effectiveness of the product.
- Always latch the siderails when the bed is in a raised position.
- Always be aware that the use of a mattress overlay may reduce the effectiveness and coverage of a siderail.

Contact information
 Contact Stryker Customer Service or Technical Support at 1-800-327-0770.

Stryker Medical
 3800 E. Centre Avenue
 Portage, MI 49002
 USA

Have the Lot batch code (E) (Figure 1) available when you call Customer Service. Include the Lot batch code in all written communication.

Stryker Medical
 3800 E. Centre Avenue
 Portage, MI 49002
 USA

stryker

Operation

Setting up the product

- Remove the product from the plastic bag. Place the product across the bed with the hose connection on the right side of a supine patient (Figure 2).
- Standing at the foot end of the bed, unroll the cushion until you see the air valve on the right side.
- Place the corner straps around the mattress cover.
- Make sure that the hose connection location is easy to access. The air hoses should face up for airflow.
- Place a sheet and incontinence pad (if required) over the cushion (See Adding or changing linens).
- Inflate the Overlay with or without the patient on the product.

Figure 2: Setting up the product

Connecting the hand inflator pump to the product

- Attach the screw cap nozzle of the hand inflator pump to the air valve on the cushion.
- Use approximately 30 complete strokes to inflate the Overlay (1 complete stroke = 1 in and out motion).
- Remove the hand inflator pump. In a rapid movement, replace the blue cap until sealed.
- Check the pressure setting by hand.

Note: Overinflation may damage the overlay.

Connecting an optional electric pump to the product

- Install the pump on the foot panel of the bed. Plug the power cord into a hospital grade outlet.
- Screw the pump hose connector cap to the product connector. Do not cross the threads.
- Inflate as necessary.

Adding or changing linens

- Apply the linens loose to avoid a hammock effect.
- Use minimal layers of sheeting and incontinence pads.
- Change the linens per your hospital procedures.

Maintaining patient comfort and protection

The Overlay has an under inflated appearance and may not need inflation. The best way to determine proper inflation is to check by hand.

Checking pressure setting by hand

Check the pressure setting by hand to make sure that the patient receives the proper therapy. Perform a hand check with the patient in the worst case position, which is the side-lying position. This position maximizes the pressure at the sacrum.

Figure 3: Under inflation Figure 4: Proper inflation

Positioning the cushion and patient

The hand grips (Figure 5) are on each side of the Overlay. You can use these grips to position the patient or the cushion on the mattress.

Figure 5: Hand grips

Deflating for CPR

- Unscrew the hose connector cap (Figure 6) from the product.
- For slow or partial deflation, insert a pen point or other device into one of the four holes in the valve disc (Figure 7). Air will escape at a slow pace.
- For fast or complete deflation, pull the tab to remove the disc from the air valve (Figure 8).
- Proceed per your hospital CPR procedures.

Figure 6: Unscrew cap Figure 7: Puncture Figure 8: Remove disc

WARNING/CAUTION/NOTE DEFINITION

The words **WARNING**, **CAUTION** and **NOTE** carry special meanings and should be carefully reviewed.

WARNING

Alerts the reader about a situation which, if not avoided, could result in death or serious injury. It may also describe potential serious adverse reactions and safety hazards.

CAUTION

Alerts the reader of a potentially hazardous situation which, if not avoided, may result in minor or moderate injury to the user or patient or damage to the equipment or other property. This includes special care necessary for the safe and effective use of the device and the care necessary to avoid damage to a device that may occur as a result of use or misuse.

Note: Provides special information to make maintenance easier or important instructions clearer.

WARNING

- Do not use this product with bed siderails down. Siderails are to remind the patient of the edge of the unit, not as a patient restraining device.
- Do not reuse this product on another patient to avoid the risk of cross-contamination and infection.
- Always deflate the product before performing CPR.
- Do not use this product as a transfer device.
- Always keep the bedding dry. Failure to keep the patient's skin dry may lead to maceration.
- Do not continue to use the product if a bulge in the top surface is present as this may reduce the reliability of the product function.
- Always secure the product to the mattress using the corner straps.
- Always inspect the product for tears, cuts, holes, or any other damage, before use.
- Always check the patient's skin at regular intervals for redness or breaks. If redness or breaks in the skin occurs, consult the attending physician.
- Always consult the pump operations manual for use before connecting the system to this product.

CAUTION

- Always use minimal layers of sheeting and incontinence pads. Too many layers between the patient's skin and the product lowers the systems ability to aid in pressure reduction.
- Do not pull linens too tight over the product to avoid the hammock effect and reduce the effectiveness of the product.
- Always latch the siderails when the bed is in a raised position.
- Always be aware that the use of a mattress overlay may reduce the effectiveness and coverage of a siderail.

Contact information
 Contact Stryker Customer Service or Technical Support at 1-800-327-0770.

Stryker Medical
 3800 E. Centre Avenue
 Portage, MI 49002
 USA

Have the Lot batch code (E) (Figure 1) available when you call Customer Service. Include the Lot batch code in all written communication.

Introduction

Ce manuel offre de l'aide pour utiliser le recouvrement DuoGard® Stryker modèle 2780-300-000. Lire ce manuel avant d'utiliser le produit, et en conserver une copie dans les dossiers. Mettre en place des méthodes et des procédures pour la préparation et la formation du personnel à l'utilisation ou à l'entretien en toute sécurité de ce produit.

Description du produit

Le recouvrement DuoGard gonflé redistribue la pression de la peau du patient placé sur un matelas. Le recouvrement DuoGard se gonfle à l'aide de pompes compatibles.

Utilisation prévue

Le recouvrement DuoGard favorise la prévention et le traitement des plaies de lit (ulcères de décubitus) et est réservé à une utilisation sur un patient unique. Le produit doit être utilisé par des professionnels des soins de santé et des membres de la famille formés. Le produit est destiné aux patients présentant ou risquant de présenter des ulcères de décubitus. Utiliser ce produit dans le cadre de soins de santé à long terme ou à court terme et à domicile. Des exemples sont les soins intensifs, les soins intermédiaires, les soins médicaux/chirurgicaux, les soins moyenne durée et les unités de soins post-anesthésie.

Contre-indications

- Un traitement par soutien pneumatique n'est pas recommandé lorsque la stabilité de la colonne vertébrale est une préoccupation = un mouvement alternatif.
- Ce produit n'est pas destiné à supporter un patient couché sur le ventre.

Durée de vie prévue

La durée de vie du recouvrement DuoGard est de 90 jours lors d'une utilisation sur un patient unique et dans des conditions d'utilisation normales.

Caractéristiques techniques

Matériau	Vinyle PVC	
Longueur	193 cm	76 po
Largeur	83,8 cm	33 po
Poids	2,0 kg	4,5 lb
Charge d'utilisation thérapeutique	45,3 kg à 158,8 kg	100 lb à 350 lb
Charge maximum admissible	181,4 kg	400 lb
Plage de température ambiante et limites d'humidité relative pour l'utilisation	50 °F (10 °C) à 104 °F (40 °C)	30% à 75%
Plage de température et limites d'humidité relative pour le stockage	-40 °F (-40 °C) à 140 °F (60 °C)	10% à 95%
Classifié	Classe II, non classifié pour une protection contre les pénétrations nuisibles de liquide	
Pompes compatibles	Pompe de gonflage manuelle	2781-200-000
	Pompe Companion 2.0 - en option	2781-100-000

Stryker se réserve le droit de modifier ces caractéristiques sans préavis.

Symboles

	Avertissement général		Mise en garde		Consulter la notice d'utilisation
	Pied de lit		Code de lot		Limite de température
	Charge maximum admissible				Limite d'humidité
	Numéro de modèle		Fabricant		Ne pas utiliser à proximité d'objets coupants
	Plastique n° 3 - Polychlorure de vinyle (PVC ou V)				

Introduction

Ce manuel offre de l'aide pour utiliser le recouvrement DuoGard® Stryker modèle 2780-300-000. Lire ce manuel avant d'utiliser le produit, et en conserver une copie dans les dossiers. Mettre en place des méthodes et des procédures pour la préparation et la formation du personnel à l'utilisation ou à l'entretien en toute sécurité de ce produit.

Description du produit

Le recouvrement DuoGard gonflé redistribue la pression de la peau du patient placé sur un matelas. Le recouvrement DuoGard se gonfle à l'aide de pompes compatibles.

Utilisation prévue

Le recouvrement DuoGard favorise la prévention et le traitement des plaies de lit (ulcères de décubitus) et est réservé à une utilisation sur un patient unique. Le produit doit être utilisé par des professionnels des soins de santé et des membres de la famille formés. Le produit est destiné aux patients présentant ou risquant de présenter des ulcères de décubitus. Utiliser ce produit dans le cadre de soins de santé à long terme ou à court terme et à domicile. Des exemples sont les soins intensifs, les soins intermédiaires, les soins médicaux/chirurgicaux, les soins moyenne durée et les unités de soins post-anesthésie.

Contre-indications

- Un traitement par soutien pneumatique n'est pas recommandé lorsque la stabilité de la colonne vertébrale est une préoccupation = un mouvement alternatif.
- Ce produit n'est pas destiné à supporter un patient couché sur le ventre.

Durée de vie prévue

La durée de vie du recouvrement DuoGard est de 90 jours lors d'une utilisation sur un patient unique et dans des conditions d'utilisation normales.

Caractéristiques techniques

Matériau	Vinyle PVC	
Longueur	193 cm	76 po
Largeur	83,8 cm	33 po
Poids	2,0 kg	4,5 lb
Charge d'utilisation thérapeutique	45,3 kg à 158,8 kg	100 lb à 350 lb
Charge maximum admissible	181,4 kg	400 lb
Plage de température ambiante et limites d'humidité relative pour l'utilisation	50 °F (10 °C) à 104 °F (40 °C)	30% à 75%
Plage de température et limites d'humidité relative pour le stockage	-40 °F (-40 °C) à 140 °F (60 °C)	10% à 95%
Classifié	Classe II, non classifié pour une protection contre les pénétrations nuisibles de liquide	
Pompes compatibles	Pompe de gonflage manuelle	2781-200-000
	Pompe Companion 2.0 - en option	2781-100-000

Stryker se réserve le droit de modifier ces caractéristiques sans préavis.

Symboles

	Avertissement général		Mise en garde		Consulter la notice d'utilisation
	Pied de lit		Code de lot		Limite de température
	Charge maximum admissible				Limite d'humidité
	Numéro de modèle		Fabricant		Ne pas utiliser à proximité d'objets coupants
	Plastique n° 3 - Polychlorure de vinyle (PVC ou V)				

Introduction

Ce manuel offre de l'aide pour utiliser le recouvrement DuoGard® Stryker modèle 2780-300-000. Lire ce manuel avant d'utiliser le produit, et en conserver une copie dans les dossiers. Mettre en place des méthodes et des procédures pour la préparation et la formation du personnel à l'utilisation ou à l'entretien en toute sécurité de ce produit.

Description du produit

Le recouvrement DuoGard gonflé redistribue la pression de la peau du patient placé sur un matelas. Le recouvrement DuoGard se gonfle à l'aide de pompes compatibles.

Utilisation prévue

Le recouvrement DuoGard favorise la prévention et le traitement des plaies de lit (ulcères de décubitus) et est réservé à une utilisation sur un patient unique. Le produit doit être utilisé par des professionnels des soins de santé et des membres de la famille formés. Le produit est destiné aux patients présentant ou risquant de présenter des ulcères de décubitus. Utiliser ce produit dans le cadre de soins de santé à long terme ou à court terme et à domicile. Des exemples sont les soins intensifs, les soins intermédiaires, les soins médicaux/chirurgicaux, les soins moyenne durée et les unités de soins post-anesthésie.

Contre-indications

- Un traitement par soutien pneumatique n'est pas recommandé lorsque la stabilité de la colonne vertébrale est une préoccupation = un mouvement alternatif.
- Ce produit n'est pas destiné à supporter un patient couché sur le ventre.

Durée de vie prévue

La durée de vie du recouvrement DuoGard est de 90 jours lors d'une utilisation sur un patient unique et dans des conditions d'utilisation normales.

Caractéristiques techniques

Matériau	Vinyle PVC	
Longueur	193 cm	76 po
Largeur	83,8 cm	33 po
Poids	2,0 kg	4,5 lb
Charge d'utilisation thérapeutique	45,3 kg à 158,8 kg	100 lb à 350 lb
Charge maximum admissible	181,4 kg	400 lb
Plage de température ambiante et limites d'humidité relative pour l'utilisation	50 °F (10 °C) à 104 °F (40 °C)	30% à 75%
Plage de température et limites d'humidité relative pour le stockage	-40 °F (-40 °C) à 140 °F (60 °C)	10% à 95%
Classifié	Classe II, non classifié pour une protection contre les pénétrations nuisibles de liquide	
Pompes compatibles	Pompe de gonflage manuelle	2781-200-000
	Pompe Companion 2.0 - en option	2781-100-000

Stryker se réserve le droit de modifier ces caractéristiques sans préavis.

Symboles

	Avertissement général		Mise en garde		Consulter la notice d'utilisation
	Pied de lit		Code de lot		Limite de température
	Charge maximum admissible				Limite d'humidité
	Numéro de modèle		Fabricant		Ne pas utiliser à proximité d'objets coupants
	Plastique n° 3 - Polychlorure de vinyle (PVC ou V)				

Positionnement du coussin et du patient

Les poignées (Figure 5) sont situées de chaque côté du recouvrement. Elles peuvent être utilisées pour positionner le patient sur le matelas.

Figure 5: Poignées

Deflating for CPR

- Unscrew the hose connector cap (Figure 6) from the product.
- For slow or partial deflation, insert a pen point or other device into one of the four holes in the valve disc (Figure 7). Air will escape at a slow pace.
- For fast or complete deflation, pull the tab to remove the disc from the air valve (Figure 8).
- Proceed per your hospital CPR procedures.

Figure 6: Dévisser le capuchon Figure 7: Piquer Figure 8: Retirer le disque

WARNING/CAUTION/NOTE DEFINITION

The words **WARNING**, **CAUTION** and **NOTE** carry special meanings and should be carefully reviewed.

WARNING

Alerts the reader about a situation which, if not avoided, could result in death or serious injury. It may also describe potential serious adverse reactions and safety hazards.

CAUTION

Alerts the reader of a potentially hazardous situation which, if not avoided, may result in minor or moderate injury to the user or patient or damage to the equipment or other property. This includes special care necessary for the safe and effective use of the device and the care necessary to avoid damage to a device that may occur as a result of use or misuse.

Note: Provides special information to make maintenance easier or important instructions clearer.

WARNING

- Do not use this product with bed siderails down. Siderails are to remind the patient of the edge of the unit, not as a patient restraining device.
- Do not reuse this product on another patient to avoid the risk of cross-contamination and infection.
- Always deflate the product before performing CPR.
- Do not use this product as a transfer device.
- Always keep the bedding dry. Failure to keep the patient's skin dry may lead to maceration.
- Do not continue to use the product if a bulge in the top surface is present as this may reduce the reliability of the product function.
- Always secure the product to the mattress using the corner straps.
- Always inspect the product for tears, cuts, holes, or any other damage, before use.
- Always check the patient's skin at regular intervals for redness or breaks. If redness or breaks in the skin occurs, consult the attending physician.
- Always consult the pump operations manual for use before connecting the system to this product.

CAUTION

- Always use minimal layers of sheeting and incontinence pads. Too many layers between the patient's skin and the product lowers the systems ability to aid in pressure reduction.
- Do not pull linens too tight over the product to avoid the hammock effect and reduce the effectiveness of the product.
- Always latch the siderails when the bed is in a raised position.
- Always be aware that the use of a mattress overlay may reduce the effectiveness and coverage of a siderail.

Contact information
 Contact Stryker Customer Service or Technical Support at 1-800-327-0770.

Stryker Medical
 3800 E. Centre Avenue
 Portage, MI 49002
 États-Unis

Have the Lot batch code (E) (Figure 1) lors de tout appel au service clientèle. Inclure le code de lot dans toute communication écrite.

Introduction

Ce manuel offre de l'aide pour utiliser le recouvrement DuoGard® Stryker modèle 2780-300-000. Lire ce manuel avant d'utiliser le produit, et en conserver une copie dans les dossiers. Mettre en place des méthodes et des procédures pour la préparation et la formation du personnel à l'utilisation ou à l'entretien en toute sécurité de ce produit.

Description du produit

Le recouvrement DuoGard gonflé redistribue la pression de la peau du patient placé sur un matelas. Le recouvrement DuoGard se gonfle à l'aide de pompes compatibles.

Utilisation prévue

Le recouvrement DuoGard favorise la prévention et le traitement des plaies de lit (ulcères de décubitus) et est réservé à une utilisation sur un patient unique. Le produit doit être utilisé par des professionnels des soins de santé et des membres de la famille formés. Le produit est destiné aux patients présentant ou risquant de présenter des ulcères de décubitus. Utiliser ce produit dans le cadre de soins de santé à long terme ou à court terme et à domicile. Des exemples sont les soins intensifs, les soins intermédiaires, les soins médicaux/chirurgicaux, les soins moyenne durée et les unités de soins post-anesthésie.

Contre-indications

- Un traitement par soutien pneumatique n'est pas recommandé lorsque la stabilité de la colonne vertébrale est une préoccupation = un mouvement alternatif.
- Ce produit n'est pas destiné à supporter un patient couché sur le ventre.

Durée de vie prévue

La durée de vie du recouvrement DuoGard est de 90 jours lors d'une utilisation sur un patient unique et dans des conditions d'utilisation normales.

Caractéristiques techniques

Matériau	Vinyle PVC	
Longueur	193 cm	76 po
Largeur	83,8 cm	33 po
Poids	2,0 kg	4,5 lb
Charge d'utilisation thérapeutique	45,3 kg à 158,8 kg	100 lb à 350 lb
Charge maximum admissible	181,4 kg	400 lb
Plage de température ambiante et limites d'humidité relative pour l'utilisation	50 °F (10 °C) à 104 °F (40 °C)	30% à 75%
Plage de température et limites d'humidité relative pour le stockage	-40 °F (-40 °C) à 140 °F (60 °C)	10% à 95%
Classifié	Classe II, non classifié pour une protection contre les pénétrations nuisibles de liquide	
Pompes compatibles	Pompe de gonflage manuelle	2781-200-000
	Pompe Companion 2.0 - en option	2781-100-000

Stryker se réserve le droit de modifier ces caractéristiques sans préavis.

Symboles

	Avertissement général		Mise en garde		Consulter la notice d'utilisation
	Pied de lit		Code de lot		Limite de température
	Charge maximum admissible				Limite d'humidité
	Numéro de modèle		Fabricant		Ne pas utiliser à proximité d'objets coupants
	Plastique n° 3 - Polychlorure de vinyle (PVC ou V)				

Positionnement du coussin et du patient

Les poignées (Figure 5) sont situées de chaque côté du recouvrement. Elles peuvent être utilisées pour positionner le patient sur le matelas.

Figure 5: Poignées

Deflating for CPR

- Unscrew the hose connector cap (Figure 6) from the product.
- For slow or partial deflation, insert a pen point or other device into one of the four holes in the valve disc (Figure 7). Air will escape at a slow pace.
- For fast or complete deflation, pull the tab to remove the disc from the air valve (Figure 8).
- Proceed per your hospital CPR procedures.

Figure 6: Dévisser le capuchon Figure 7: Piquer Figure 8: Retirer le disque

WARNING/CAUTION/NOTE DEFINITION

The words **WARNING**, **CAUTION** and **NOTE** carry special meanings and should be carefully reviewed.

WARNING

Alerts the reader about a situation which, if not avoided, could result in death or serious injury. It may also describe potential serious adverse reactions and safety hazards.

CAUTION

Alerts the reader of a potentially hazardous situation which, if not avoided, may result in minor or moderate injury to the user or patient or damage to the equipment or other property. This includes special care necessary for the safe and effective use of the device and the care necessary to avoid damage to a device that may occur as a result of use or misuse.

Note: Provides special information to make maintenance easier or important instructions clearer.

WARNING

- Do not use this product with bed siderails down. Siderails are to remind the patient of the edge of the unit, not as a patient restraining device.
- Do not reuse this product on another patient to avoid the risk of cross-contamination and infection.
- Always deflate the product before performing CPR.
- Do not use this product as a transfer device.
- Always keep the bedding dry. Failure to keep the patient's skin dry may lead to maceration.
- Do not continue to use the product if a bulge in the top surface is present as this may reduce the reliability of the product function.
- Always secure the product to the mattress using the corner straps.
- Always inspect the product for tears, cuts, holes, or any other damage, before use.
- Always check the patient's skin at regular intervals for redness or breaks. If redness or breaks in the skin occurs, consult the attending physician.
- Always consult the pump operations manual for use before connecting the system to this product.

Contact information
 Contact Stryker Customer Service or Technical Support at 1-800-327-0770.

Stryker Medical
 3800 E. Centre Avenue
 Portage, MI 49002
 États-Unis

Have the Lot batch code (E) (Figure 1) lors de tout appel au service clientèle. Inclure le code de lot dans toute communication écrite.