

Normalisation des bouteilles d'analyse des fluides 2021 de l'Est du Canada

Foire aux questions - Client

(Voir également "[Notre processus](#)" et "[Instructions d'expédition](#)" pour obtenir des instructions plus détaillées)

Produit

Description	Quantité	Ancien			Nouveau		
		PN	SOS	Couleur du Couvercle	PN	SOS	Couleur du Couvercle
Analyse de Base Huile - Kit	1	A5000	963	Noir	SOSOIL	263	Jaune
		QA5000	963	Rouge			
		MA5000	963	Rouge			
Analyse de Base Huile 10 Kits	10	A5001	963	Noir	SOSOIL-X	263	Jaune
		QA5001	963	Rouge			
		MA5001	963	Rouge			
Analyse de Base Huile 50 Kits	50	A5002	963	Noir	SOSOIL-L	263	Jaune
		QA5050	963	Rouge			
Analyse de Base Huile 100 Kits	100	A5003	963	Noir	SOSOIL-C	263	Jaune
		QA5100	963	Rouge			
Analyse Antigél Niveau 1	1	ZA102	963	Noir	SOSCOOL	263	Blanc
		QZA103	963	Blanc			
		MZA103	963	Blanc			
Analyse Antigél Niveau 2	1	ZA103	963	Rouge	SOSCOOL2	263	Orange
Analyse Carburant Diesel	1	ZFUEL	963	Noir	SOSFUEL	263	Bleu
		MFUEL	963	Noir			
		QFUEL	963	Noir			



Type de Test	N° de pièce	Description du Service	Brève Description de l'analyse
Analyse de Base Huile	SOSOIL SOSOIL-X SOSOIL-L SOSOIL-C	S•O•S SM Kit S•O•S SM 10 Kits S•O•S SM 50 Kits S•O•S SM 100 Kits	Analyse Élémentaire (23 Éléments) - ASTM D5185 L'eau par Crépitemment Dilution par le Carburant par GC (au besoin) Contamination par le Glycol par GC (au besoin) Viscosité à 100°C – ASTM D445 Compte de Particules par ISO 4406 sur les systèmes hydrauliques seulement PQI sur les systèmes non-filtrés et moteurs Cat
Analyse Antigel Niveau 1	SOSCOOL	Kit d'analyse du Antigel Niveau 1	Analyse Élémentaire (14 Éléments) % de Glycol, Point de Congélation et Point d'Ébullition pH Conductivité Niveau des Nitrites Caractéristiques Physiques de l'Antigel - Moussage, Couleur, Contamination par l'huile, précipités, et Odeur
Analyse Antigel Niveau 2	SOSCOOL2	Kit d'analyse du Antigel Niveau 2	Antigel Niveau I Analyse de base Solides Dissouts Totaux Chlorure/Carbonate/Sulfate Glycolate Phosphate Acide Sébasique
Analyse Carburant Diesel	SOSFUEL	Kit d'analyse du Carburant Diesel	Analyse Élémentaire, avec Soufre Densité API Contenu en eau par Karl Fisher Bactérie (si l'eau est positive) Inspection Visuelle Compte de Particules ISO 4406

- Q1. Dois-je m'attendre à payer davantage pour ces nouvelles troussees SOS ?**
Les prix actuels resteront en vigueur au moins jusqu'en janvier 2022.
- Q2. Qu'est-ce qui est inclus dans le test d'analyse de carburant, et le prix est-il le même au Québec, au Manitoba, en Ontario et à Terre-Neuve?**
Le test et le rapport d'interprétation sont fournis au même prix, quel que soit le lieu de prélèvement de l'échantillon, à Toromont.
- Q3. Que dois-je faire de mes anciennes bouteilles ?**
Vous pouvez continuer à les utiliser jusqu'à épuisement de vos stocks, puis acheter les nouveaux produits. Nous honorerons le service fourni avec les produits achetés antérieurement.
- Q4. Puis-je échanger mes anciennes bouteilles contre de nouvelles bouteilles ?**
Nous continuerons à honorer les services fournis précédemment (voir ci-dessus).
- Q5. Puis-je toujours utiliser la bouteille de test d'analyse d'huile de base (SOSOIL) pour « d'autres » tests, comme le test de liquide de refroidissement de niveau 1 ?**
Le test d'analyse du liquide de refroidissement niveau 1 a sa propre bouteille - SOSCOOL. Elle doit être utilisée pour les tests de niveau 1 du liquide de refroidissement.
- Q6. Les sacs d'expédition sont-ils inclus dans les nouvelles troussees ?**
Chaque trousse SOS comprend un ou plusieurs sacs d'expédition prépayés. Si vous préenregistrez l'échantillon à l'aide du formulaire d'information d'analyse de fluide, veuillez à inclure la partie destinée au laboratoire du formulaire (avec les informations sur le client et les demandes de test).

Q7. Comment puis-je joindre quelqu'un au sujet de mon échantillon et/ou du rapport ?

Vous pouvez appeler le numéro principal sans frais EMS (1 866-569-5979), choisir la langue, puis sélectionner l'option 1 pour les échantillons SOS. Vous pouvez également envoyer un courriel à soslab@toromont.com.

Q8. Que dois-je faire avec le code QR inscrit sur le côté de la bouteille ?

Vous pouvez numériser le code QR lorsque vous effectuerez le pré enregistrement SOS via Cat® Inspect. Entrez le numéro situé sous le code QR pour préenregistrer l'échantillon sur le site Web SOS. Ensuite, Inscrivez-le sur le formulaire dans l'espace 'Bottle Label'.

Q9. J'avais l'habitude d'acheter les tests/bouteilles supplémentaires, mais ils ne sont plus proposés. N'étaient-ils pas importants pour mon équipement ?

Les tests supplémentaires restent extrêmement importants et sont toujours effectués. Nous avons simplement changé la façon dont nous gérons la demande et le paiement des tests. Voir la question Q16.

Inscription**Q10. Que dois-je faire de la partie détachable du formulaire d'information d'analyse de fluide ?**

Inscrivez le numéro du code QR dans l'espace 'Étiquette bouteille' de la partie détachable, détachez et conservez-la comme un reçu de vestiaire ou de nettoyage à sec, au cas où vous auriez besoin de consulter les informations sur l'échantillon plus tard.

<p>Fluid Sample Information 1 866-569-5979 soslab@toromont.com</p> <p>Report in: <input type="checkbox"/> English <input type="checkbox"/> Français</p> <p>TEST RESULTS WILL BE EMAILED.</p> <p>Please fill out the required fields.</p>	<p>**Email:</p> <p>Company:</p> <p>Customer No:</p> <p>Address:</p> <p>Contact:</p> <p>Telephone:</p> <p>**Serial No:</p> <p>Unit No:</p> <p>Make:</p> <p>Model:</p> <p>Site:</p> <p>Work Order:</p> <p>Sample Date:</p> <p>Service Meter HRS/KMS: <input type="checkbox"/> HRS <input type="checkbox"/> KM</p> <p>Fluid HRS/KMS: <input type="checkbox"/> HRS <input type="checkbox"/> KM</p> <p>Component HRS/KMS: <input type="checkbox"/> HRS <input type="checkbox"/> KM</p>	<p>COMPARTMENT</p> <p><input type="checkbox"/> Diesel Engine <input type="checkbox"/> Landfill Gas Engine</p> <p><input type="checkbox"/> Gasoline Engine <input type="checkbox"/> Radiator</p> <p><input type="checkbox"/> Natural Gas Engine <input type="checkbox"/> Transmission</p> <p><input type="checkbox"/> Hydraulic <input type="checkbox"/> Steering</p> <p><input type="checkbox"/> Differential <input type="checkbox"/> Fuel</p> <p><input type="checkbox"/> Final Drive <input type="checkbox"/> Pump Drive</p> <p><input type="checkbox"/> Swing Drive <input type="checkbox"/> New Oil</p> <p><input type="checkbox"/> Other</p> <p><i>Please fill in according to component:</i></p> <p><input type="checkbox"/> Left <input type="checkbox"/> Right <input type="checkbox"/> Center</p> <p><input type="checkbox"/> Front <input type="checkbox"/> Rear <input type="checkbox"/> Auxiliary</p> <p>Oil Make / Grade:</p> <p>Fluid Changed: <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No</p> <p>Filter Changed: <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A</p> <p>Oil added since last change (litres):</p> <p>Compartment kidney loop filtered: <input type="checkbox"/> Before <input type="checkbox"/> After</p> <p>Filter inspection was: <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Abnormal</p> <p>Please describe:</p>	<p>ADDITIONAL TESTS</p> <p>Additional costs apply</p> <p>Purchase Order No:</p> <p>OIL</p> <p><input type="checkbox"/> Ferrous Index (PQ)</p> <p><input type="checkbox"/> Radiator</p> <p><input type="checkbox"/> Karl Fisher</p> <p><input type="checkbox"/> Bio-conversion</p> <p><input type="checkbox"/> Particle Count</p> <p><input type="checkbox"/> T.A.N. <input type="checkbox"/> T.B.N.</p> <p><input type="checkbox"/> V40</p> <p>COOLANT</p> <p><input type="checkbox"/> ELC <input type="checkbox"/> DEAC</p> <p><input type="checkbox"/> Hybrid <input type="checkbox"/> NGEC</p> <p><input type="checkbox"/> Water <input type="checkbox"/> ELI</p> <p><input type="checkbox"/> Level 2</p> <p>FUEL *See shipping note</p> <p><input type="checkbox"/> Flash Point (contamination gas)</p> <p><input type="checkbox"/> Cloud Point (cold weather)</p>	<p>Notes/Recent Repairs:</p> <p>Bottle Label #:</p>	<p>Compartment du liquide échantillonné / Fluid Compartment Sampled:</p> <p>Numéro de série / Serial Number:</p> <p>Numéro d'unité / Unit No:</p> <p>Bon de travail / Work Order:</p> <p>Date:</p> <p>Vous devez conserver cette copie pour vos dossiers Please retain this copy for your records.</p> <p>No. Étiquette Bouteille / Bottle Label #:</p>
--	---	--	--	---	--

Q11. Que signifie l'icône Cat Inspect Ready sur la bouteille de l'échantillon ?

Cat® Inspect est un outil qui permet aux utilisateurs d'effectuer le pré enregistrement d'un échantillon. Voir la question Q13.



Q12. Si je préenregistre mon (mes) échantillon(s) via l'application Cat® Inspect, vais-je recevoir le rapport sur l'application ?

Pas pour l'instant, mais vous pouvez les recevoir par courrier électronique ou vous inscrire/connecter pour consulter tous les rapports en ligne, via le site Web SOS.

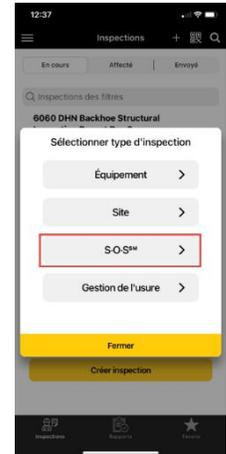
Q13. Puis-je utiliser Cat® Inspect pour effectuer mon pré enregistrement SOS ?

Vous pouvez utiliser l'outil Cat® Inspect 4.0 pour remplir votre demande et soumettre vos échantillons par voie électronique, ce qui vous permettra d'économiser temps et efforts.

Channel1 propose une courte vidéo sur la façon d'utiliser SOS Inspection, via Cat® Inspect dans les deux langues.

En français : <https://www.youtube.com/watch?v=VYM2YIUgf6s>

En anglais : <https://www.youtube.com/watch?v=kRXgrT28F4I>



Q14. Comment accélérer le traitement de mes échantillons ?

Pour obtenir le délai de traitement le plus rapide, préenregistrez vos échantillons en ligne sur le site Web des services SOS <https://soswebmc.cat.com/cat-sos/samples> ou par le biais de Cat® Inspect en utilisant le SOS Inspection. Si vous vous préenregistrez en ligne, vous n'avez pas besoin de remplir le formulaire d'information d'analyse de fluides.

Q15. Dans combien de temps mes échantillons arriveront-ils au laboratoire ?

Le temps de livraison prévu est de 24 à 48 heures; le temps de transit exclut les week-ends et les jours fériés. À l'exclusion des lieux éloignés. Ce délai est entièrement géré par la compagnie maritime et dépend des capacités du transporteur.

Q16. Comment puis-je demander et payer des tests supplémentaires ?

Utilisez la bouteille d'analyse d'huile de base et faites votre demande de tests supplémentaires en choisissant l'une des très (3) options suivantes :

- Préinscrivez-vous en ligne sur le site Web SOS, faites une demande de tests supplémentaires et entrez le numéro de bon de commande dans la section Notes, ou appelez le laboratoire pour fournir une carte de crédit valide pour payer la différence de prix entre les tests.
- Par Cat® Inspect en utilisant SOS Inspection, au champ NOTES dans la section « Ajouter un compartiment ». Veillez à inclure le nom du test et le numéro de commande, ou appelez le laboratoire avec une carte de crédit valide.
- Préenregistrez-vous à l'aide du formulaire d'information sur l'analyse de fluide, assurez-vous d'avoir sélectionné les options relatives aux services dont vous avez besoin, et fournissez le numéro du bon de commande ou appelez le laboratoire avec une carte de crédit valide.

Livraison

Q17. Comment puis-je retourner mes échantillons de fluide ?

Il existe trois (3) options de retour pratiques :

- Déposer les échantillons dans une succursale la plus proche (meilleure option)
- Déposer l'échantillon à un bureau de Postes Canada
- Imprimez et apposez votre propre étiquette d'expédition, et envoyez le tout par la poste.

Q18. Puis-je faire le suivi de mon échantillon ?

L'étiquette d'expédition prépayée créée est unique et ne peut être utilisée que pour retourner un seul colis. Vous recevrez un numéro de suivi de Postes Canada. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l'état de votre commande d'échantillon, veuillez appeler le numéro principal sans frais de EMS : 1 866-569-5979.

Q19. Dois-je payer pour la livraison de mon échantillon ?

Il n'y a pas de frais supplémentaires pour l'utilisation de nos sacs d'expédition standard fournis avec chaque trousse, que les échantillons soient déposés dans une succursale CAT de Toromont ou envoyés par Postes Canada.

Q20. Dois-je imprimer une étiquette d'expédition et l'apposer sur le sac postal si je dépose mes échantillons dans une succursale locale ?

Non, vous devez simplement vous assurer que les échantillons ont été préenregistrés, soit en ligne sur le site Web SOS, soit en utilisant SOS Inspection via l'application Cat® Inspect, soit en utilisant le formulaire d'information sur l'analyse de fluides, et que la partie destinée au laboratoire du formulaire est incluse dans le sac.

Q21. Puis-je retourner les bouteilles d'huile et de liquide de refroidissement ensemble, dans le même sac d'expédition ?

Les échantillons d'huile et de liquide de refroidissement placés dans le même sac ne posent aucun problème d'expédition. Il n'y a que les échantillons de carburant qui doivent être retournés séparément.

Q22. Puis-je retourner des échantillons de carburant avec des échantillons d'huile et/ou de liquide de refroidissement ?

Non, les retours d'échantillons de carburant doivent être emballés et livrés séparément. Veuillez consulter les instructions spécifiques à la manipulation des échantillons de carburant sur notre site Web.

Q23. Puis-je envoyer des échantillons de carburant par la poste ?

L'envoi d'échantillons de carburant avec Postes Canada est soumis à la réglementation sur la manutention des marchandises dangereuses et implique un processus plus élaboré ; nous vous conseillons vivement de le déposer à la succursale la plus proche.