



[CV-ADRESSE]
[CV-ADRESSE]
[CV-ADRESSE]
[CV-ADRESSE]
[TEL]

[EMAIL]

[NAME]
[FIRMA]
[ADRESSE]
[STADT, REGION]
[DATUM]

Produktrückruf

Hy-Care® All-in-One-Kontaktlinsenpflegemittel
60ml, 100ml, 250ml, 360ml, 380ml

Sehr geehrter [NAME],

CooperVision ruft seine Hy-Care® Kontaktlinsenpflegemittel mit sofortiger Wirkung freiwillig vom Markt zurück. Der Grund dafür: Unsere internen Qualitätstests haben ergeben, dass das Kontaktlinsenpflegemittel unter bestimmten Umständen keine angemessene Desinfektionsleistung gegen hohe Konzentrationen bestimmter Hefen bietet. **Es handelt sich hierbei um eine reine Vorsichtsmaßnahme unseres Unternehmens.** Bis zu diesem Zeitpunkt sind keine Beschwerden eingegangen und es gab keine bestätigten Vorfälle, die auf eine unzureichende Desinfektion zurückzuführen sind.

Laut unserer Unterlagen haben Sie das betroffene Produkt in einer oder mehreren der oben genannten Flaschenvarianten erhalten. Bitte unterstützen Sie uns bei den folgenden Schritten:

- Bitte überprüfen Sie so schnell wie möglich Ihren Bestand.
- Stoppen Sie sofort den Verkauf des betroffenen Produktes.
- Notieren Sie die LOT-Nummern und die Menge jedes Flaschentyps aus Ihrem Bestand.
- Füllen Sie das Formular auf unserer Website aus, um eine Gutschrift für Ihre Ware zu bekommen: <https://coopervision.de/kontaktlinsenspezialist/hy-care-rueckrufaktion>
Drücken Sie auf „Senden“, um es an uns abzuschicken. Sollte die Übertragung des Formulars wider Erwarten nicht funktionieren, nehmen Sie bitte Kontakt mit unserem Customer Service unter der +49 6071 305 100 auf.
- Alternativ können Sie auch den untenstehenden QR-Code mit Ihrem Smartphone scannen. Sie gelangen so automatisch auf das Rückruf-Formular.



- Bitte entsorgen Sie im Anschluss ihre Pflegemittellösung über den haushaltsüblichen Abfluss. Die Verpackungen (Plastikflasche und ggf. Umkarton) entsorgen Sie bitte über die gelbe Tonne und die Altpapiertonne.

Auf Ihrem Konto erfolgt eine Gutschrift, sobald Sie das Formular zurückgeschickt und die Ware vernichtet haben.

Bestellungen, die bisher noch nicht von uns geliefert wurden, werden storniert.

Im Rahmen unserer Rückrufaktion werden wir auch den/die Endkonsument/in auffordern, Hy-Care®-Produkte in ihrem Besitz nicht mehr zu verwenden und zu entsorgen.

Dies wird mit Hilfe verschiedener Kommunikationsmittel geschehen, die wir gerade abstimmen:

- eine Rückruf-Webseite für Endverwender zur Information über Entsorgung und Kostenrückerstattung,
- eine E-Mail- und/oder Brief-Vorlage zur direkten Information Ihrer Kunden und Kundinnen über den Rückruf inklusive Link zur Rückruf-Website,
- eine Verbraucherinformation für Ihre Webseite mit einer Verlinkung zur Rückruf-Webseite.

Wir werden **uns bis voraussichtlich Ende Februar** wieder mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihnen weitere Informationen zukommen zu lassen.

Bitte veröffentlichen Sie bis auf Weiteres die diesem Schreiben beigefügte Kommunikation auf Ihrer Website.

Wir von CooperVision schätzen Ihre Unterstützung und entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten, die diese Situation Ihnen oder Ihren Kunden und Kundinnen bereitet. Vielen Dank!

Sollten Sie weitere Fragen zur Rückrufaktion haben, wenden Sie sich bitte an Ihren CooperVision Ansprechpartner oder Ihre Ansprechpartnerin. Auch unser Customer Service steht Ihnen unter **+49 6071 305100** zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Johannes Zupfer
General Manager DACH

Anlage:

- Vorlage für eine Produktrückrufbenachrichtigung (Kunde an Verbraucher)
- Dokument "Häufig gestellte Fragen" (FAQ)