

RAPPEL PRODUIT

Solution d'entretien multifonction pour lentilles de contact **Hy-Care®**.

60ml, 100ml, 250ml, 360ml, 380ml

Chère cliente, cher client,

CooperVision rappelle volontairement sa **solution d'entretien** pour lentilles de contact **Hy-Care®** du marché, avec effet immédiat.

Nos tests de qualité effectués ont révélé que le produit pourrait ne pas offrir le niveau approprié de décontamination pour certaines lentilles de contact face à un niveau élevé d'un micro-organisme de type levure.

Afin d'éviter tout risque, et alors qu'aucune plainte n'a été reçue à ce jour et qu'il n'y a eu aucun incident confirmé attribué à une désinfection inadéquate, nous préférons rappeler ces produits par principe de précaution.

Si vous avez en votre possession le produit concerné dans une ou plusieurs des contenances de bouteilles ci-dessus, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir prendre les mesures suivantes :

1. Réalisez au plus vite l'inventaire de vos produits.
2. Arrêtez toute distribution du produit concerné ;
3. Si possible, notez les numéros de LOT et la quantité de chaque type de flacon dans votre stock ;
4. Consultez notre site [Hy-Care rappel produit | CooperVision Germany](#) et complétez-y le formulaire.
 - a. Si le formulaire ne fonctionne pas, veuillez contacter le service clientèle de CooperVision au 0842 266 737.
5. Vous avez également la possibilité d'accéder au formulaire en scannant le code QR ci-dessous :



6. Nous vous recommandons, si vous en avez la possibilité de procéder à l'élimination de la solution d'entretien dans les systèmes d'évacuation usuels et au recyclage de l'emballage primaire (flacon & emballage carton) par les ordures ménagères et la collecte des cartons.

Dès réception de vos données, nous les vérifions et vous remboursons dans les plus brefs délais sur votre compte.

Dans le cadre de cette action, les consommateurs doivent également cesser d'utiliser le produit concerné. Afin d'informer les consommateurs, et/ ou de les rembourser le cas échéant, nous préparons actuellement les éléments suivants :

- Une communication à destination de vos clients finaux avec le lien du site internet de rappel (lettre / email/ communication pour votre site internet).
- Un avis aux consommateurs à intégrer sur votre site web – avec un lien vers le site internet de rappel.
- Un site internet à leur attention concernant ce rappel produit détaillant :
 - La conduite à tenir concernant les produits : il sera conseillé aux utilisateurs de jeter la solution dans le système d'évacuation des eaux usées de leur foyer et de recycler l'emballage primaire. (Attention à conserver dans un premier temps ces emballages qui serviront de preuve pour le remboursement des produits)
 - Les instructions sur la façon d'obtenir le remboursement du produit.
 - CooperVision se chargera directement des remboursements selon des modalités à venir.

Nous reviendrons vers vous au plus tard à la fin du mois de février avec ces éléments.

Dans l'intervalle, nous vous demandons de bien vouloir publier l'avis aux consommateurs ci-joint sur votre site internet. La foire aux questions n'est pas destinée à être publiée, elle est uniquement destinée à vous informer.

Nous vous remercions pour votre aide et nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée à votre égard et à l'égard de vos clients.

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter votre délégué CooperVision ou le service client à ce numéro 0842 266 737.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués,

Cordialement,

Johannes Zupfer
General Manager DACH

Pièce jointe/annexe :

Communication à destination de vos clients / consommateurs

Foire aux questions (FAQ)