



RICHIAMO VOLONTARIO DEL PRODOTTO

Hy-Care® soluzione unica per lenti a contatto

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

Gentile Cliente,

CooperVision sta volontariamente richiamando le sue soluzioni Hy-Care® dal mercato con effetto immediato. I nostri test di qualità hanno constatato che il prodotto in alcune circostanze potrebbe non offrire i livelli appropriati di disinfezione contro alti livelli di un particolare microrganismo. Sebbene non ci siano state pervenute lamentele e non ci siano state conferme di incidenti attribuiti ad una inadeguata disinfezione, noi stiamo agendo in via estremamente cautelativa.

I nostri sistemi ci indicano che lei ha ricevuto i prodotti incriminati in una o molteplici confezioni sopraccitate. Apprezzeremo molto la sua collaborazione nelle seguenti azioni:

- Esaminare immediatamente il proprio magazzino.
- Sospendere qualsiasi distribuzione del prodotto.
- Registrare, dove possibile, il codice lotto e la quantità di ciascuna bottiglia dal suo magazzino.
- Compila il modulo sul nostro sito per ottenere una nota di credito per la tua merce: **<https://coopervision.de/kontaktlinsenspezialist/hy-care-rueckrufaktion>**
- Premi "Invia" per inviarcelo. Se, contrariamente alle aspettative, la trasmissione del modulo non funziona, si prega di contattare il nostro Servizio Clienti al numero **0842 266 737**.
- In alternativa, puoi anche scansionare il codice QR qui sotto con il tuo smartphone. Questo vi porterà automaticamente al modulo di richiamo:



- Liberarsi della soluzione gettando il liquido nel WC e l'imballaggio nella spazzatura. Se si preferisce è possibile riconsegnare il prodotto completo a CooperVision.

Il suo conto sarà accreditato non appena avrà restituito il modulo e distrutto la merce. Gli ordini che non sono stati ancora consegnati da noi saranno cancellati.

Stiamo mettendo a punto i meccanismi al fine di effettuare le seguenti azioni e saremo in contatto con lei successivamente per darle ulteriori informazioni:

- Notifica ai consumatori (tramite email/affissione su punto vendita/sito web) collegato ad uno specifico sito web di riconsegna.
- Post per il suo sito web collegato legato al sito web di riconsegna.
- Sito web di riconsegna: i consumatori saranno avvisati di smaltire le soluzioni attraverso il WC di casa e gettare nella spazzatura il pack. Ci saranno istruzioni su come ottenere il rimborso del prodotto.

Ci metteremo in contatto con voi probabilmente entro la fine di febbraio per fornirvi ulteriori informazioni.

Fino a nuovo avviso, vi preghiamo di pubblicare la comunicazione allegata a questa lettera sul vostro sito web.

Apprezziamo la sua assistenza e ci scusiamo per gli inconvenienti causati ai suoi clienti. Se desidera avere maggiori info la preghiamo di contattare il servizio clienti ai seguenti recapiti:

0842 266 737

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Cordiali saluti.

Johannes Zupfer
General Manager DACH

In Allegato:

- Formato di notifica di riconsegna prodotto
- Documento di domande frequenti