

AVIS DE SÉCURITÉ À L'INITIATIVE DE L'ENTREPRISE

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

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

Cher Client,

CooperVision retire volontairement la solution d'entretien pour lentilles de contact Hy-Care® du marché avec effet immédiat.

Nos tests de qualité ont montré que, dans certaines circonstances, le produit n'offre pas le niveau approprié de désinfection contre les concentrations élevées d'une certaine levure. Bien qu'aucune plainte n'ait été reçue et qu'il n'y ait eu aucun incident confirmé attribué à une désinfection inadéquate, nous agissons par excès de prudence.

Nos archives montrent que vous avez reçu le produit concerné dans une ou plusieurs des configurations de flacons ci-dessus. Pouvons-nous vous demander votre collaboration pour les actions suivantes :

1. Examinez immédiatement votre inventaire/étagère de produits ;
2. Arrêtez toute nouvelle 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 le site <https://coopervision.be/fr/practitioner> et complétez-y le formulaire.
 - a. Si le formulaire ne fonctionne pas, veuillez contacter le service clientèle de CooperVision au 0800 – 99 809 (BE), +32 (0)4 240 63 46 (LUX).
5. Éliminez la solution par le biais du système d'évacuation des eaux usées et recyclez l'emballage primaire ; si vous ne souhaitez pas éliminer le produit de cette manière, vous pouvez le renvoyer à CooperVision de la manière habituelle.

Dans le cadre de cette action, nous demanderons également aux consommateurs de ne plus utiliser le produit concerné et de l'éliminer. Ce processus sera tel que décrit ci-dessous et nous sommes en train de préparer les mécanismes pour mener à bien ces actions.

Nous vous contacterons en temps voulu pour vous fournir de plus amples informations :

- Notification aux consommateurs (modèle d'e-mail/lettre) - avec lien vers un site web de rappel ;
- Message pour votre site web - avec un lien vers le site web de rappel ;
- Site web de rappel - il sera conseillé aux utilisateurs de jeter la solution dans le système d'évacuation des eaux usées domestiques et de recycler l'emballage primaire. Des instructions seront fournies sur la manière de se faire rembourser le produit.

Pendant que nous préparons ce qui précède, veuillez publier sur votre site web l'avis aux consommateurs ci-joint.

Nous apprécions votre collaboration et nous nous excusons pour tout désagrément causé à vous ou à vos clients. Si vous souhaitez discuter de cette action, veuillez contacter votre délégué commercial ou notre équipe du service clientèle au 0800 – 99 809 (BE), +32 (0)4 240 63 46 (LUX).

Cordialement,
CooperVision Nederland B.V. – Belgian Branche



Christine Chantrain
Directrice régionale DACH & BNLX

En annexe :

Notification au consommateur

Foire aux questions (FAQ)