



CooperVision® France
1800 Route des Crêtes, Les 2 Arcs, Bât. B,
06905 Sophia Antipolis
T : 04 92 96 62 62

Valbonne, le 14/02/2022

RAPPEL PRODUIT

Solutions d'entretien multifonction pour lentilles de contact **Hy-Care®** et **Options® Pure**
60ml, 100ml, 250ml, 360ml, 380ml

Chère Cliente, Cher Client,

CooperVision rappelle volontairement ses **solutions d'entretien** pour lentilles de contact **Hy-Care®** et **Options® Pure** du marché, avec effet immédiat.

Les tests 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 :

- Arrêtez toute distribution du produit concerné
- Réalisez au plus vite l'inventaire de vos produits
- Isoler les produits dans l'attente de pouvoir compléter le formulaire que vous allez recevoir de notre part sous peu. Vous aurez besoin d'y renseigner le nombre de bouteilles par format (60ml, 100ml, 250ml, 360ml, 380ml), les numéros de lot, le numéro de commande ou le numéro de facture.
- Ce formulaire servira de base au remboursement des produits concernés

Nous vous recommandons, si vous en avez la possibilité de procéder à l'élimination de la solution dans les systèmes d'évacuation usuels et au recyclage de l'emballage primaire (flacon & emballage carton). Les consignes de tri pouvant varier localement vous pouvez consulter le site www.consignesdetri.fr ou télécharger l'application Guide du tri ;

Si vous ne souhaitez pas procéder à l'élimination des produits de cette manière, vous pourrez renvoyer ou détruire les produits après accord de votre contact CooperVision.

Si vous faites partie d'une plateforme d'enseigne, d'un groupement d'achat ou êtes passé par un distributeur, merci de vous référer à la procédure qui vous aura été communiquée par celui-ci.

Veillez noter que les commandes existantes qui ont été passées mais qui n'ont pas encore été honorées seront annulées.

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 :

- Un site internet à leur attention concernant ce rappel produit détaillant :
 - o 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)
 - o Les instructions sur la façon d'obtenir le remboursement du produit.
 - o CooperVision se chargera directement des remboursements selon des modalités à venir.

- Une communication à destination de vos clients finaux avec le lien du site internet (Lettre / email/ communication pour votre site internet)

Nous reviendrons vers vous dans un délai de trois à quatre semaines avec ces éléments.

Dans l'intervalle, nous vous demandons de bien vouloir publier l'avis aux consommateurs ci-joint sur votre site internet, d'afficher la communication en point de vente de manière visible.

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 04 92 96 62 62, au numéro vert 0 800 08 36 67 ou à l'adresse email suivante : SUPPORTFR@COOPERVISION-FR.COM

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

Bertrand Dupourqué

Directeur Général CooperVision France



Pièce jointe/annexe :

- Communication à destination de vos clients / consommateurs
- Foire aux questions