

Créteil, le 14/02/2022

## **RAPPEL PRODUIT COOPERVISION**

Solution d'entretien multifonction  
pour lentilles de contact souples **Hy-Care®** et **Bio Confort**  
60ml, 360ml, Pack 3x360ml

Chère Cliente, Cher Client,

CooperVision rappelle volontairement sa solution d'entretien pour lentilles de contact **Hy-Care®** et **Bio Confort** 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, CooperVision a préféré 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 :

- **Arrêter toute distribution du produit concerné**
- **Réaliser au plus vite l'inventaire de vos produits**
- **Isoler les produits et compléter le formulaire joint qui servira de base au remboursement des produits concernés** : vous aurez besoin d'y renseigner le nombre de bouteilles par format (60ml, 360ml, 380ml), les numéros de BL ou n° de commande Precilens, les numéros de lot.
- **Destruction du produit** : nous vous recommandons 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](http://www.consignesdetri.fr) ou télécharger l'application « Guide du tri ».

Veuillez 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, CooperVision va mettre en place les supports 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.

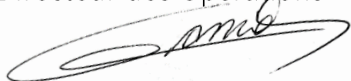
Dans l'intervalle, nous vous demandons de bien vouloir publier l'avis ci-joint de CooperVision aux consommateurs sur votre site internet, et d'afficher cette communication en point de vente de manière visible.

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 nous contacter à l'adresse email suivante : [rappel.produit@precilens.com](mailto:rappel.produit@precilens.com) ou contacter notre service client au 01 45 13 18 45.

Nous vous prions d'agréer, Chère Cliente, Cher Client, l'expression de nos sentiments distingués.

Christophe Grassiot  
Directeur des Opérations



Pièces jointes :

- Communication CooperVision à destination de vos clients à mettre sur votre site et afficher en magasin
- Foire aux questions CooperVision