



Rappel produit solution d'entretien multifonction Hy-Care® Site « Consommateurs » pour le remboursement

Foire aux questions

Comment procéder en tant que consommateur pour obtenir un remboursement ?

Afin d'obtenir de plus amples informations sur la procédure et les modalités de remboursement, les consommateurs sont invités à se rendre dès le 28 février (dès 14 :00) sur le site internet dédié : www.CVrecall.expertinquiry.com

Sous quelle forme les consommateurs perçoivent-ils le remboursement ?

Une fois sa demande vérifiée et traitée, le consommateur recevra une carte virtuelle par email de l'expéditeur : CVrecall@myglobaloptions.com.

Le consommateur sera ensuite invité à s'enregistrer sur le site B4B (société chargée du traitement des remboursements) en utilisant le code à 9 chiffres fourni dans l'email. Une fois enregistré, le consommateur pourra activer et utiliser sa carte suivant les modalités d'utilisation.

Qu'est-ce qu'une carte virtuelle de paiement ?

Il s'agit d'une carte électronique qui fonctionne comme une carte traditionnelle de paiement. Les utilisateurs peuvent payer pour des achats en ligne ou via leur smartphone partout où les cartes Mastercard sont acceptées.

L'enregistrement sur le site nécessite-t-il de renseigner des informations personnelles ?

Les informations personnelles nécessaires au traitement et à la vérification de la demande comme le nom, l'adresse, l'adresse mail et la date de naissance sont requises pour l'enregistrement. Aucune information financière n'est demandée et aucune de ces informations ne sera partagée avec un tiers.

Quel est le délai de remboursement ?

Compter environ 2 semaines pour obtenir le remboursement. Ce délai correspond à la durée de traitement et de vérification de la demande. Le remboursement est ensuite géré par B4B qui envoie au consommateur les instructions d'enregistrement et d'activation par e-mail.

Pourquoi les consommateurs sont-ils dirigés vers un autre site web ?

Le process de remboursement consommateurs est géré par Sedgwick, société désignée pour assister CooperVision dans le cadre du rappel produit. Il s'agit d'une société internationale spécialiste dans la gestion de rappels produits et CooperVision a choisi ce partenaire afin de rendre les démarches de remboursement pour le consommateur les plus simples possibles. Sedgwick utilise le fournisseur de cartes de paiement virtuelles B4B pour le remboursement, ce qui nécessite un enregistrement des consommateurs sur le site B4B.

**Que faire en cas d'impossibilité d'accéder au site ?**

En cas de difficulté à se connecter au site www.CVrecall.expertinquiry.com, le consommateur peut contacter le Service Clients Sedgwick dès le 28 février 14 :00. Ce service est joignable de 9 :00 à 18 :00.

Numéro du Service Clients : 0805-988061

Ils peuvent également contacter ce même numéro en cas de difficulté d'accès au site B4B.

Quelles sont les devises acceptées par la carte virtuelle ?

Le produit Mastercard est disponible en GBP, USD et EUR. Pour les autres pays, le taux de la monnaie locale sera traité au moment de l'achat. Pour ces pays, des frais de 2,75 % sont applicables et sont pris en compte au moment du remboursement (en les ajoutant à la valeur de la carte de paiement).