



CooperVision Iberia

Avda. de los Labradores, 1

28760 Trés Cantos

Madrid

## AVISO DE NOTIFICAÇÃO DE SEGURANÇA INICIADO PELA COOPERVISION

### Hy-Care® : Solução Única para Cuidado de Lentes de Contacto Formatos de 60ml, 100ml, 250ml, 360ml e 380ml

Caro Profissional,

A CooperVision está a retirar voluntariamente a sua solução única para lentes de contacto Hy-Care® (e as suas marcas personalizadas), com efeito imediato. Os nossos testes de qualidade determinaram que o produto pode não oferecer níveis adequados de desinfeção em algumas circunstâncias, face aos elevados níveis de um fungo específico. Destacamos não houve casos conhecidos ou foram confirmados incidentes atribuídos a desinfeção inadequada, estamos a agir com muita cautela. Como sempre, a CooperVision procura preservar a mais alta qualidade em todos os seus produtos.

Os nossos registos indicam que algumas unidades do produto afetado foram recebidas no seu centro.

Agradecemos a sua colaboração nas seguintes ações:

- Verificar imediatamente o seu inventário ou prateleira de produtos.
- Interromper qualquer distribuição posterior do produto afetado.
- Registe os números de LOTE e quantidades de cada tipo de embalagem do seu inventário.
- Informe-nos através deste formulário [www.CooperVision.pt/HyCare](http://www.CooperVision.pt/HyCare) o seu pedido de crédito do produto afetado.
- Elimine o líquido através do sistema de águas residuais e recicle a embalagem de plástico no contentor amarelo e o cartão no seu caixote do lixo;

Como parte desta ação, pediremos aos consumidores que deixem de utilizar e eliminem quaisquer produtos afetados que possuam. O processo será o seguinte, pelo que estamos neste momento a preparar os mecanismos para a realização destas ações, e entraremos em contato consigo atempadamente para lhe fornecer mais informações:

- Nas próximas duas semanas iremos criar uma página web para gerir a retirada e o reembolso do produto.
- Notificação aos consumidores (modelo de e-mail/carta) – link para um site de descontinuação;
- Publicação para a sua página web: link para o site de descontinuação;
- Site de descontinuação: Os utilizadores serão aconselhados a eliminar a solução através do sistema de águas residuais da sua casa e a reciclar a embalagem de plástico no contentor amarelo e o cartão no seu caixote do lixo. Haverá instruções sobre como obter o reembolso do produto.

Enquanto preparamos o acima exposto, pedimos-lhe que publique na sua página web o aviso ao consumidor em anexo.

Agradecemos a sua ajuda e pedimos desculpa por qualquer inconveniente causado a si ou aos seus clientes. Se deseja analisar esta ação, contacte o seu gestor comercial ou a nossa equipa de apoio ao cliente pelo telefone 800 263 263.

Os melhores cumprimentos



[COUNTRY MANAGER SIGNATURE]

Alejandro Lara Country Manager Coopervision Iberia

Anexo:

Modelo de notificação de recolha de produtos (comunicado web do profissional da visão ao paciente)

Documento com perguntas mais frequentes