



CooperVision Iberia
Avda. de los Labradores, 1
28760 Tres Cantos
Madrid

AVISO DE NOTIFICACIÓN DE SEGURIDAD INICIADO POR COOPERVISION

Hy-Care®: Solución única para el cuidado de las lentes de contacto
Formatos de 60ml, 100ml, 250ml, 360ml y 380ml

Estimado profesional,

CooperVision está retirando voluntariamente del mercado su solución única para lentes de contacto Hy-Care®, (y sus marcas personalizadas) con efecto inmediato. Nuestras pruebas de calidad han determinado que el producto puede no ofrecer los niveles adecuados de desinfección en algunas circunstancias frente a los altos niveles de un hongo en particular. Cabe destacar que no se han conocido casos, ni se han confirmado incidentes atribuidos a una desinfección inadecuada, estamos actuando con mucha precaución. Como siempre CooperVision busca preservar la más alta calidad en todos sus productos.

Nuestros registros indican que en su centro se han recibido algunas unidades del producto afectado.

Agradeceríamos su ayuda en las siguientes acciones:

- Examine de inmediato su inventario o su estantería de productos.
- Detener cualquier distribución posterior del producto afectado.
- Registre los números de LOTE y la cantidad de cada tipo de botella de su inventario.
- Comuniquenos a través de este teléfono 91 807 00 00 su solicitud de abono del producto afectado.
- Eliminar el líquido a través de cualquiera de los desagües de su centro y reciclar el embalaje de plástico en el contenedor amarillo y el cartón en su contenedor.

Como parte de esta acción, pediremos a los consumidores que dejen de usar y se deshagan de cualquier producto afectado que tengan. El proceso será el siguiente y actualmente estamos preparando los mecanismos para llevar a cabo estas acciones; nos comunicaremos con usted en su momento para brindarle más información:

- En las próximas dos semanas crearemos una web para gestionar la retirada y el reembolso del producto.
- Le informaremos con una Notificación para sus pacientes (email/plantilla de carta) con un enlace a un sitio web de retirada de producto;
- Le mandaremos un texto para su publicación en su web: con un enlace al sitio web de retirada;
- Sitio web de retirada: se recomendará a los usuarios que eliminen el líquido a través de cualquiera de los desagües de su hogar y reciclen el embalaje de plástico en el contenedor amarillo y el cartón en su contenedor. Habrá instrucciones sobre cómo obtener el reembolso del producto.

Mientras preparamos lo anterior, le pedimos que publique en su sitio web la notificación al consumidor que encontrará en el enlace inferior de este e-mail

Agradecemos su ayuda y nos disculpamos por cualquier inconveniente para usted o sus clientes. Si tiene alguna duda adicional póngase en contacto con su gestor comercial o con nuestro equipo de Atención al cliente en el teléfono 918070000 (Extensión 1)

Atentamente,



Alejandro Lara
Director General de Coopervision Iberia

Enlaces para descargar los siguientes archivos:

- Plantilla de notificación de retirada de productos (Comunicado web del profesional de la visión al paciente)
- Documento de preguntas frecuentes

Ref: 6F-0507