

VIRKSOMHEDSINITIERET SIKKERHEDSMEDDELELSE

Hy-Care® alt-i-en-væske 60 ml, 100 ml, 250 ml, 360 ml, 380 ml

Kære kunde

CooperVision gennemfører en frivillig tilbagekaldelse af virksomhedens linsevæske Hy-Care®. Tilbagekaldelsen træder i kraft omgående. Vores kvalitetskontrol har vist, at produktet under visse forhold muligvis ikke helt opnår det nødvendige desinficeringsniveau over for et højt indhold af en bestemt gærorganisme. Vi har ikke modtaget reklamationer, og der har ikke været nogen sager i relation til utilstrækkelig desinficering, men tilbagekaldelsen gennemføres alligevel som en forsigtighedsforanstaltning.

Vi kan se, at du har en eller flere flasketyper af det aktuelle produkt, og ville være taknemmelige for, hvis du kunne hjælpe os med følgende:

- Kontrollér omgående din lagerbeholdning/de produkter, som står på hylderne.
- Stop alt salg og distribution af produktet.
- Notér om muligt LOT-nummer og antal for hver flasketype af den berørte væske, som du har på lager.
- Kontakt CooperVisions kundeservice (customerservice@coopervision.se) for at få oplysninger om, hvad du skal gøre for at få krediteret det berørte produkt.
- Kassér linsevæsken ved at hælde den i afløbet, og aflever flaskerne på en genbrugsstation. Hvis du ikke vil gøre dette, kan du returnere produktet til CooperVision på sædvanlig vis.

Som en del af tilbagekaldelsesprocessen vil vi bede slutbruger om at stoppe med at bruge produktet og skille sig af med eventuel væske, de måtte have tilbage. Processen kommer til at fungere på følgende måde (lige nu er vi i gang med at forberede, hvordan det hele skal fungere rent praktisk og vil kontakte dig i godt tid med mere information):

- Information til slutbruger (e-mail-/brevskabelon) – som indeholder link til et website for tilbagekaldelse.
- Opslag til din hjemmeside – som linker til webstedet for tilbagekaldelse.
- Websted for tilbagekaldelse – slutbruger bliver rådet til at skille sig af med linsevæsken ved at hælde den i afløbet og affaldssortere eller aflevere flasker og æsker på en genbrugsstation. Der vil også være instruktioner om, hvad man skal gøre for at få refunderet beløbet for produktet.

Mens vi forbereder ovenstående, beder vi dig om at lægge den vedlagte forbrugerinformation op på din hjemmeside.

Tak for din hjælp. Vi undskylder for eventuelle gener, dette måtte medføre for dig og dine kunder. Hvis du har spørgsmål vedrørende ovenstående, er du velkommen til at kontakte vores kundeservice (customerservice@coopervision.se).

Med venlig hilsen

Christer Gavelstad

Country Manager Nordics