

RAPPEL PRODUIT COOPERVISION

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

Madame, Monsieur,

Nous avons été informés par le fabricant CooperVision d'un rappel de produits concernant la solution d'entretien multifonction pour lentilles de contact Hy-Care® et Bio Confort (bouteilles de 60 ml, 360 ml et Pack 3x360ml).

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 préfère rappeler ses produits par principe de précaution.

Le fabricant mettra prochainement en place (dans un délai de 3 à 4 semaines maximum) un site internet où les utilisateurs du produit pourront s'informer sur la procédure à suivre et les modalités de remboursement. Nous reviendrons vers vous avec des informations complémentaires dès qu'elles nous auront été communiquées.

Il est important que vous continuiez à nettoyer et à désinfecter vos lentilles de contact. Veuillez cesser d'utiliser et jeter votre solution multifonction Hy-Care® et Bio Confort dès que vous aurez trouvé une autre solution multifonction. Veuillez conserver le flacon afin d'obtenir votre remboursement sur le site internet du rappel.

Vous trouverez ci-après des réponses aux questions que vous pourriez légitimement vous poser.

Sur le choix d'une autre solution multifonction, nous vous invitons à vous rapprocher de votre opticien qui saura vous conseiller.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Service Commercial Precilens

Solution d'entretien Hy-Care® et Bio Confort Precilens Rappel produit

Pourquoi la société CooperVision procède-t-elle au rappel de la solution multifonction Hy-Care® ou Bio Confort Precilens ?

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, nous préférons rappeler les produits par principe de précaution.

L'utilisation de la solution d'entretien Hy-Care® ou Bio Confort Precilens présente-t-elle un danger ?

Nous n'avons reçu aucune plainte et il n'y a eu aucun incident confirmé attribué à une désinfection inadéquate. Cependant, comme 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, nous préférons retirer les produits par principe de précaution.

Des événements indésirables, des complications ou des plaintes ont-ils été signalés ?

Nous n'avons reçu aucune plainte et il n'y a eu aucun incident confirmé attribué à une désinfection inadéquate.

Quelles marques sont concernées ?

Le retrait concerne l'ensemble des produits de la solution Hy-Care® et Bio Confort Precilens (60ml, 100ml, 250ml, 360ml, 380ml). Aucun autre produit CooperVision n'est concerné par cette action.

Les marques de distributeur de Hy-Care® ou Bio Confort Precilens sont-elles concernées ?

Oui, elles sont incluses (Bio Confort Precilens) dans le rappel. Veuillez contacter le responsable contactologie de votre enseigne si besoin.

Quels sont les pays concernés par le rappel ?

Les bouteilles concernées ont été expédiées dans les pays suivants :

Andorre, Argentine, Aruba*, Autriche, Bélarus, Belgique, Bolivie, Botswana*, Bulgarie, Chili, Costa Rica, Chypre, République tchèque, Danemark, Équateur, Finlande, **France**, Géorgie, Allemagne, Grèce, Groenland, Guernesey (Royaume-Uni), Hong Kong, Hongrie, Islande, Inde*, Irlande, Israël, Italie, Jersey (Royaume-Uni), Jordanie, Kenya, Lettonie, Lesotho*, Lituanie, Luxembourg, Malte, Maurice, Mozambique*, Namibie*, Pays-Bas, Antilles néerlandaises, Norvège, Paraguay, Pologne, Portugal, Qatar, Russie, Saint-Marin, Arabie saoudite, Serbie, Seychelles*, Slovaquie, Slovénie, Afrique du Sud, Espagne, Suriname*, Swaziland*, Suède, Suisse, Tanzanie*, Turquie, Ukraine, Émirats arabes unis, Royaume-Uni, Uruguay, Zambie*, Zimbabwe*.

**En attente de la confirmation.*

Le rappel a-t-il été rendu obligatoire ou est-il volontaire ?

Le respect des normes les plus élevées en matière de qualité des produits est une priorité pour CooperVision, et cette action est entreprise volontairement.

La société a-t-elle informé les autorités compétentes appropriées ?

La communication avec les autorités compétentes est en cours et se fera dans les délais requis.

D'autres solutions CooperVision peuvent-elles également être concernées ?

Non, ce rappel est spécifique à la solution multifonction Hy-Care® ou Bio Confort Precilens.

D'autres solutions CooperVision utilisent-elles cette formulation ?

Non, cette formulation est spécifique à Hy-Care® ou Bio Confort Precilens.

Pouvez-vous être plus précis sur la façon dont la performance de désinfection n'est pas obtenue ?

Les tests en laboratoire ont indiqué que le produit pouvait ne pas être aussi efficace que les standards que nous attendons si des lentilles venaient à être contaminées avec un niveau élevé d'un certain micro-organisme de type levure.

Que doivent faire les consommateurs qui possèdent de l'Hy-Care® ou Bio Confort Precilens ?

Les consommateurs qui possèdent la solution Hy-Care® ou Bio Confort Precilens doivent cesser de l'utiliser, mais conserver la bouteille et l'emballage afin de procéder à un prochain remboursement. Nous préparons un site internet qui contiendra de plus amples informations et des instructions sur ce que les consommateurs doivent faire, y compris concernant le remboursement.

Pourquoi ce site n'est-il pas disponible maintenant ?

Nous avons agi rapidement pour informer les autorités compétentes et les clients de nos actions. Nous ne voulions pas retarder cette action pendant la création du site internet pour les consommateurs.

La marque Hy-Care® ou Bio Confort Precilens reviendra-t-elle sur le marché à un moment donné ?

Nous vous tiendrons informés à ce sujet.