

## PRODUKTRÜCKRUF

### HY-CARE® ALL-IN-ONE- KONTAKTLINSENFLEGE MITTEL

DER **AUGENBLICK**,  
WENN KONTAKTLINSEN  
FREIHEIT BEDEUTEN



## HY-CARE® ALL-IN-ONE-LÖSUNG/RÜCKRUF-WEBSITE FÜR ENDVERBRAUCHER HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN UND ANTWORTEN

### Wie bekommen Verbraucher die Kosten für ihre Flaschen erstattet?

Für Verbraucher wurde die Website [www.CVrecall.expertinquiry.com](http://www.CVrecall.expertinquiry.com) eingerichtet, auf der sie ausführliche Informationen über das weitere Vorgehen und Anweisungen für die Beantragung der Erstattung erhalten. Diese Website ist seit Montag, dem 28. Februar (14.00 Uhr) online.

### Wie erhalten Verbraucher eine Rückerstattung?

Nachdem der Verbraucher seinen Antrag eingereicht hat, wird dieser geprüft und bearbeitet. Verbraucher erhalten nach der erfolgreichen Prüfung eine E-Mail von [CVrecall@myglobaloptions.com](mailto:CVrecall@myglobaloptions.com) mit dem Link zu einer virtuellen Karte und einem 9-stelligen Code. Mit diesem können sich Verbraucher auf der Website des Online-Zahlungsdienstleisters B4B registrieren. Nach der Registrierung können sie dann ihre Zahlungskarte aktivieren und verwalten.

### Was versteht man unter einer virtuellen Karte?

Eine virtuelle Karte funktioniert wie eine herkömmliche Kreditkarte und ermöglicht sichere Online-Zahlungen. Die Nutzer\*innen können mit unserer virtuellen Karte, auf die Ihre Kosten für den Hy-Care Produktkauf erstattet werden, überall dort einsetzen, wo Mastercard für online und telefonische Bestellungen akzeptiert wird.

### Werden auf der Website persönliche Informationen abgefragt?

Auf der Website werden einige persönliche Daten wie Name, Adresse, E-Mail-Adresse und Geburtsdatum abgefragt, damit der Online-Zahlungsdienstleister Kontrollen vornehmen kann. Es werden keine finanziellen Informationen abgefragt und keine dieser Informationen werden an Dritte weitergegeben.

### Wie lange dauert es, bis die Kosten erstattet werden?

Es dauert etwa zwei Wochen, bis die Kosten erstattet werden. Der Grund für die Bearbeitungszeit ist, dass die Anträge validiert und geprüft werden müssen. Der Zahlungsvorgang wird über B4B abgewickelt, die dem Verbraucher per E-Mail Anweisungen zur Registrierung und Aktivierung schicken.

### Warum werden die Verbraucher auf eine andere Website weitergeleitet?

Die Rückerstattung für Verbraucher wird vom Unternehmen Sedgwick abgewickelt, das CooperVision bei diesem Rückruf unterstützt. Sedgwick ist ein weltweit tätiges Unternehmen, das sich auf die Abwicklung von Produktrückrufen spezialisiert hat. CooperVision hat sich für eine Partnerschaft mit Sedgwick entschieden, um den Verbrauchern einen möglichst reibungslosen Ablauf der Rückerstattung zu gewährleisten. Sedgwick nutzt für die Erstattung die Firma B4B, die sich auf maßgeschneiderte Online-Bezahlösungen spezialisiert hat, und daher müssen sich die Verbraucher auf der B4B-Website registrieren.



## PRODUKTRÜCKRUF

HY-CARE® ALL-IN-ONE-  
KONTAKTLINSENFLEGE MITTEL

DER **AUGENBLICK**,  
WENN KONTAKTLINSEN  
FREIHEIT BEDEUTEN



### Nutzer können nicht auf die Website zugreifen: Was können sie tun?

Wenn Verbraucher mit der Website [www.CVrecall.expertinquiry.com](http://www.CVrecall.expertinquiry.com) Probleme haben, können sie sich an den Sedgwick-Kundendienst wenden (live ab Montag, 28. Februar, 14.00 Uhr MEZ. Die Hotline ist von 9.00 bis 18.00 Uhr (GMT und MEZ) erreichbar:

### Kundendienst-Telefonnummern von Sedgwick

UK: 0800-0261954  
Alle anderen Länder: +44-207-660 8272  
Frankreich: 0805-988061  
Deutschland: 0800-1810578  
Spanien: 900-831760  
Niederlande: 0800-0223017

Verbraucher können diese Kontaktdaten auch verwenden, wenn sie Probleme mit der Verbindung zur B4B-Website haben.

### Für welche Währungen ist die virtuelle Karte geeignet?

Das Mastercard-Produkt ist in GBP, USD und EUR erhältlich. Für andere Länder wird der örtliche Währungskurs zum Zeitpunkt des Kaufs berechnet. Für diese Länder fällt eine Gebühr von 2,75 % an, die bei der Rückerstattung berücksichtigt wird (indem sie zum Wert der Zahlungskarte addiert wird).