

## RAPPEL PRODUIT

SOLUTION D'ENTRETIEN  
MULTIFONCTIONS HY-CARE®

LE MOMENT OÙ  
LES LENTILLES VOUS  
RENDENT LIBRES



## SOLUTION D'ENTRETIEN MULTIFONCTIONS HY-CARE® – SITE WEB DE RAPPEL CONSOMMATEURS

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES ET RÉPONSES

### Comment les consommateurs peuvent-ils obtenir le remboursement de leurs flacons ?

Les consommateurs peuvent se rendre sur le site [www.CVrecall.expertinquiry.com](http://www.CVrecall.expertinquiry.com) pour obtenir de plus amples informations sur la marche à suivre et des instructions sur la manière de demander un remboursement. Ce site est accessible depuis lundi 28 février (14.00 heures).

### Comment les consommateurs seront-ils remboursés ?

Une fois la demande vérifiée et traitée, le consommateur recevra une Carte Virtuelle dans un e-mail provenant de l'adresse [CVrecall@myglobaloptions.com](mailto:CVrecall@myglobaloptions.com). Le consommateur sera ensuite invité à s'inscrire sur le site web de B4B (la société qui effectue le paiement) en utilisant le code à 9 chiffres fourni dans l'e-mail. Après l'enregistrement, le consommateur peut activer et gérer la carte de paiement en suivant les instructions suivantes.

### Qu'est-ce qu'une carte de paiement virtuelle ?

Il s'agit d'une carte électronique qui fonctionne comme une carte de paiement physique traditionnelle. Les utilisateurs peuvent payer en ligne ou par téléphone partout où la carte Mastercard est acceptée.

### Le site web demande-t-il des informations personnelles ?

Le site web doit demander certaines informations personnelles telles que le nom, l'adresse, l'e-mail et la date de naissance afin d'effectuer les contrôles du gestionnaire de paiement. Aucune information financière n'est demandée et aucune de ces informations n'est partagée avec des tiers.

### Combien de temps faut-il pour être remboursé ?

Il faut compter environ deux semaines pour être remboursé. La raison de ce délai de traitement est que les demandes doivent être validées et vérifiées. Le processus de paiement est ensuite géré par B4B, qui enverra au consommateur des instructions d'enregistrement et d'activation par e-mail.

### Pourquoi les consommateurs sont-ils dirigés vers un autre site web ?

Ce processus de remboursement des consommateurs est géré par Sedgwick, la société qui soutient le fabricant, CooperVision, dans ce rappel. Sedgwick est spécialisé dans la gestion des rappels de produits dans le monde entier. CooperVision a choisi de travailler avec cette société pour s'assurer que les consommateurs obtiennent leurs remboursements le plus facilement possible. Sedgwick utilise le fournisseur de cartes de paiement virtuelles B4B pour le remboursement, qui demande aux consommateurs de s'inscrire sur le site web de B4B.

#### CooperVision GmbH

West Park 45  
Siemensstraße 3  
64859 Eppertshausen  
Allemagne



CooperVision®

## RAPPEL PRODUIT

SOLUTION D'ENTRETIEN  
MULTIFONCTIONS HY-CARE®

LE MOMENT OÙ  
LES LENTILLES VOUS  
RENDENT LIBRES



### Les consommateurs ne parviennent pas à accéder au site web. Que doivent-ils faire ?

Si les consommateurs rencontrent des problèmes pour accéder au site web [www.CVrecall.expertinquiry.com](http://www.CVrecall.expertinquiry.com), ils peuvent contacter le service clientèle de Sedgwick comme indiqué ci-dessous (accessible à partir du lundi 28 février, 14.00 CET). Le service clientèle est disponible de 9h00 à 18h00 GMT et CET.

### Numéros de téléphone du service clientèle

Royaume-Uni : 0800-0261954  
Tous les autres pays : +44-207-660 8272  
France : 0805-988061  
Allemagne : 0800-1810578  
Espagne : 900-831760  
Pays-Bas : 0800-0223017

Ils peuvent également utiliser ces informations de contact s'ils rencontrent des problèmes pour accéder au site web de B4B.

### Avec quelles devises la carte virtuelle peut-elle être utilisée ?

Le produit Mastercard est disponible en GBP, USD et EUR. Pour les autres pays, c'est le taux de change de la monnaie locale du point de vente qui sera appliqué. Pour ces pays, une commission de 2,75 % s'applique, qui est prise en compte lors du remboursement (en l'ajoutant à la valeur de la carte de paiement).

#### CooperVision GmbH

West Park 45  
Siemensstraße 3  
64859 Eppertshausen  
Allemagne



CooperVision®