# GUIDE D'INFORMATION POUR LES CLIENTS



# **ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS**

Soins de la vision Johnson & Johnson, une division de Johnson & Johnson (Canada) inc. (Johnson & Johnson Vision) s'engage à promouvoir la santé des patients par la distribution sûre de ses produits. Les produits Johnson & Johnson Vision ne sont vendus que par des professionnels et détaillants reconnus. Pour pouvoir délivrer des produits, le patient doit avoir une prescription valide, conforme à toutes les lois et tous les règlements applicables. Cela peut comprendre l'obligation pour la partie dispensatrice de vérifier la prescription.



## **LENTILLES D'ESSAI**

Le cas échéant, Johnson & Johnson Vision fournit des lentilles d'essai qui peuvent être utilisées pour procéder aux ajustements d'essai ou pour remplacer occasionnellement toute lentille perdue ou déchirée. Les lentilles d'essai sont emballées uniquement à des fins d'essai gratuit; elles ne doivent pas être vendues, remplacées par des lentilles pour la revente ou être données gratuitement à des fins promotionnelles ou pour remplacer les ventes de lentilles cornéennes.



# **ENGAGEMENT ENVERS** LA QUALITÉ

Les produits Johnson & Johnson Vision sont garantis contre les défauts de matériaux et de main-d'œuvre. Si, après avoir ouvert un emballagecoque scellé à l'usine, la lentille cornéenne semble comporter un défaut de matériel ou de main-d'œuvre, Johnson & Johnson Vision remplacera la lentille cornéenne. La responsabilité de Johnson & Johnson Vision pour les dommages causés par des produits défectueux sera limitée à la procédure de retour en vigueur au moment de la réclamation. Si Johnson & Johnson Vision détermine que le produit faisant l'objet d'une réclamation est défectueux, c'est-à-dire que le produit ne répond pas aux spécifications écrites de Johnson & Johnson Vision en vigueur au moment où le produit a été expédié, Johnson & Johnson Vision remplacera le produit. Johnson & Johnson Vision peut exiger le retour du produit endommagé. Sauf disposition contraire, Johnson & Johnson Vision décline toute autre représentation, garantie ou caution en ce qui concerne les produits, qu'elle soit expresse ou implicite.



### ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Communiquer avec le Service des relations avec la clientèle si un patient subit tout effet indésirable lié à l'utilisation des lentilles cornéennes ACUVUEMD.

Service des relations avec la clientèle :

à la clinique

GRATUIT

Standard (3 jours ouvrables)

Produit pour la revente :

Commandes de lentilles

téléphone ou télécopieur + : 6,00 \$ de frais d'expédition

d'essai effectuées par

1855 345-0032 • Du lundi au vendredi, de 10 h à 17 h (HNE)

OPTIONS DE LIVRAISON



#### POUR COMMANDER

fr.jnjvisionpro.ca

Téléphone : 1800 667-5099, du lundi au vendredi

de 9 h à 18 h (HNE) Télécopieur: 1800 267-2259

Courriel: jjvisioncare@its.jnj.com

† Les commandes comportant uniquement des lentilles d'essai sont expédiées les lundis et jeudis.

\* LIVRAISON ACUVUEMD DIRECTE AU PATIENT

Les COMMANDES D'UNE PROVISION DE 6 MOIS des lentilles 1-jour doivent comporter au moins 12 boîtes de 30 lentilles ou 4 boîtes de 90 lentilles pour ces produits : • ACUVUE<sup>MO</sup> OASYS MAX 1-jour • ACUVUE<sup>MO</sup> OASYS MAX 1-jour MULTIFOCALE • ACUVUEMO OASYS 1-jour • ACUVUEMO OASYS 1-jour pour l'ASTIGMATISME

ACUVUE™® MOIST 1-JOUR • ACUVUE™® MOIST 1-JOUR pour l'ASTIGMATISME • ACUVUE™® MOIST 1-JOUR MULTIFOCALE • ACUVUE™® DEFINE™® 1-JOUR.

Les COMMANDES D'UNE PROVISION D'UN AN des lentilles réutilisables pour un mois doivent comporter au moins 4 boîtes de 6 lentilles ou 2 boîtes de 24 lentilles ou 2 boîtes de 24 lentilles ou 2 boîtes de 25 lentilles.



#### **PAIEMENT**

Les chèques doivent être envoyés par courrier habituel à l'adresse indiquée sur le relevé. Pour obtenir de plus amples renseignements, visiter fr.jnjvisionpro.ca.

Les cartes de crédit sont acceptées pour la facturation une fois le produit expédié. L'information sur la carte de crédit doit être enregistrée en ligne avant de pouvoir accepter des commandes par carte de crédit. Les cartes Visa<sup>MD</sup>, MasterCard<sup>MD</sup> et American Express<sup>MD</sup> sont acceptées. Les soldes impayés ne peuvent pas être transférés d'un compte Johnson & Johnson Vision à une carte de crédit.

Pour s'inscrire ou entrer les détails, visiter : fr.injvisionpro.ca Questions sur la facturation - Service des comptes débiteurs 1800 465-0882

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE)

Prière de noter : Johnson & Johnson Vision n'agit pas en tant que société émettrice. Johnson & Johnson Vision se réserve le droit d'annuler l'utilisation des cartes de crédit en tout temps.



# **RETOURS**

Johnson & Johnson Vision acceptera et créditera tout produit retourné dans la mesure où la compagnie reçoit le produit dans son emballage original (y compris les boîtes ouvertes). Aucun crédit ne sera accordé pour tout produit reçu après la date d'expiration indiquée sur l'emballage. Pour retourner un produit, il faut utiliser le formulaire de retour des Soins de la vision Johnson & Johnson et indiquer la raison du retour.

Pour obtenir une copie du formulaire de retour : Envoyez un courriel à : jjvisioncare@its.jnj.com Visiter : <u>fr.jnjvisionpro.ca</u> Contactez le Service à la clientèle : 1800 667-5099

Plus de 15 emballages groupés : Contactez votre représentant

Adresse de retour : Johnson & Johnson Vision c/o Stericycle Inc. 76 Wentworth Court Brampton, ON L6T 5M7

Livraison ACUVUEMD

Quantités qualifiées\*:

sinon 6.00 \$ de frais

Standard (5 à 7 jours ouvrables)

à domicile

**GRATUIT** 

d'expédition



1800 465-0882 • Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE) Questions techniques, médicales ou sur la qualité des produits vpiweb@visus.jnj.com

1 855 345-0032 • Du lundi au vendredi, de 10 h à 17 h (HNE)

1877 334-EYES (3937) • Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HNE) Questions générales / Passation de commandes 1800 667-5099 • Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (HNE) Visitez notre page « Contactez-nous » au : fr.inivisionpro.ca

Questions sur l'utilisation et l'ajustement des produits