



# NOTRE ENGAGEMENT À SATISFAIRE LA CLIENTÈLE

SVJJ s'engage à favoriser la santé des patients par la distribution responsable et sûre de ses produits. Les produits des SVJJ ne seront vendus que par le biais de professionnels et détaillants reconnus, uniquement aux utilisateurs qui présentent une ordonnance en règle, et conformément à toutes les lois et réglementations applicables, y compris la vérification de l'ordonnance.

Les professionnels et détaillants reconnus peuvent acheter les produits directement des SVJJ ou auprès des fournisseurs autorisés.

**Le présent document résume les principales dispositions de la politique relative aux clients des SVJJ convenues par nos clients après avoir ouvert un compte.**

**Visiter [acuvueprofessionnel.ca/sales-policy](http://acuvueprofessionnel.ca/sales-policy) pour obtenir plus d'informations sur la politique relative aux clients, la garantie des produits et les restrictions.**



# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA QUALITÉ DES PRODUITS

Les produits des Soins de la vision Johnson & Johnson, division de Johnson & Johnson inc. (SVJJ), sont garantis contre les défauts de matériaux et de main-d'œuvre. Si, après avoir ouvert un emballage-coque scellé à l'usine, on juge que la lentille comporte un défaut de matériel ou de main-d'œuvre, SVJJ remplacera la lentille. À l'exception de la garantie explicite énoncée ci-dessus, SVJJ renonce à toutes les garanties, explicites ou implicites, y compris les garanties implicites de valeur marchande ou d'adaptation à un usage particulier. La garantie explicite et le recours prévu sont exclusifs et remplacent toutes les autres garanties, ou tous les autres recours prévus par la loi. Cette garantie s'applique uniquement aux premiers acheteurs des produits des SVJJ.



## RETOURS

Soins de la vision Johnson & Johnson acceptera et créditera le produit retourné dans la mesure où la compagnie reçoit le produit dans son emballage original (y compris les boîtes ouvertes). Un crédit ne sera pas émis pour tout produit reçu après la date d'expiration indiqué sur l'emballage. Tous les produits reçus qui ne sont pas conformes aux critères d'émission de crédit seront détruits. 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 :  
Envoyer un courriel à : [jjvisioncare@its.jnj.com](mailto:jjvisioncare@its.jnj.com)  
Visiter : [orderacuvue.ca](http://orderacuvue.ca)  
Communiquer avec le Service à la clientèle :  
1-800-667-5099

Plus de 15 emballages groupés :  
Communiquer avec votre représentant

Adresse de retour :  
Soins de la vision Johnson & Johnson  
À l'attention de Stericycle inc.  
25, croissant Ironside, Toronto ON M1X 1G5



## PAIEMENT

Les chèques doivent être envoyés par courrier habituel à l'adresse indiquée sur le relevé.

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 de crédit 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 SVJJ à une carte de crédit.

Pour s'inscrire ou entrer les détails, visiter [orderacuvue.ca](http://orderacuvue.ca)

Questions sur la facturation – Service des comptes débiteurs : 1-800-465-0882, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h (HNE)

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

## GUIDE D'INFORMATION À L'INTENTION DES CLIENTS

### OPTIONS DE LIVRAISON



**Commandes à la clinique**  
**Standard**  
**(3 jours ouvrables)**

Produit pour la revente : **GRATUIT**  
Commandes de lentilles d'essai effectuées par téléphone ou télécopieur\* : **6,00 \$**



**Livraison ACUVUE<sup>MD</sup> à domicile**  
**Standard**  
**(5 à 7 jours ouvrables)**

Quantités qualifiées\* : **GRATUIT**  
Quantité inférieure à l'approvisionnement d'un an : **6,00 \$**



## POUR COMMANDER

Web : [orderacuvue.ca](http://orderacuvue.ca)  
Téléphone : 1-800-667-5099, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h (HNE)  
Télécopieur : 1-800-267-2259  
Courriel : [jjvisioncare@its.jnj.com](mailto:jjvisioncare@its.jnj.com)



## LENTILLES D'ESSAI

SVJJ 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 d'ordonnance ou être données gratuitement à des fins promotionnelles ou pour remplacer les ventes de lentilles cornéennes.



## 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 de marque ACUVUE<sup>MD</sup>.

Service des relations avec la clientèle :  
1-855-345-0032, du lundi au vendredi de 9 h 30 à 17 h (HNE)



## POUR NOUS JOINDRE

Questions sur la facturation – Service des comptes débiteurs : 1-800-465-0882

Qualité des produits, garantie ou questions d'ordre médicale – Service des relations avec la clientèle : 1-855-345-0032

Aide en ce qui concerne l'ajustement :  
1-877-334-3937

Toutes autres questions – Service à la clientèle :  
1-800-667-5099

Visiter notre site Web : [acuvueprofessionnel.ca](http://acuvueprofessionnel.ca)

Ceci est un résumé de la politique relative aux clients. Pour obtenir plus de renseignements, visitez [acuvueprofessionnel.ca](http://acuvueprofessionnel.ca). Plusieurs de ces politiques sont décrites en détail dans la convention type d'ouverture de compte.

Les marques de commerce de tiers contenues dans le présent document sont les marques de commerce de leurs propriétaires respectifs.

ACUVUE<sup>MD</sup>, ACUVUE OASYS<sup>MD</sup>, ACUVUE<sup>MD</sup> TruEye<sup>MD</sup> 1-JOUR, ACUVUE<sup>MD</sup> MOIST 1-JOUR et ACUVUE<sup>MD</sup> DEFINE<sup>MD</sup> 1-JOUR sont des marques de commerce de Johnson & Johnson inc. ©Johnson & Johnson inc. 2018 Décembre 2017 AS-01-18-15-BIL

**ACUVUE<sup>MD</sup>**  
MARQUE DE LENTILLES CORNÉENNES

**Johnson & Johnson VISION**