

GUIDE D'INFORMATION POUR LES CLIENTS



ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS

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 se procurer 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 le dispensateur de vérifier la prescription.



ENGAGEMENT ENVERS LA QUALITÉ DES PRODUITS

Les produits Johnson & Johnson Vision sont garantis contre les défauts de matériaux et de main-d'œuvre. Si, après avoir ouvert un emballage 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.



LENTILLES D'ESSAI

Le cas échéant, Johnson & Johnson Vision fournit des lentilles d'essai pour procéder aux ajustements d'essai ou pour remplacer à l'occasion des lentilles perdues ou déchirées. Elles 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.



ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Communiquer avec le Service à la clientèle si un patient subit tout effet indésirable lié à l'utilisation des lentilles cornéennes ACUVUE^{MD}.

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



POUR COMMANDER

En ligne : fr.jnvisionpro.ca
Téléphone : 1 800 667-5099, du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (HNE)
Courriel : jjvisioncare@its.jnj.com

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

* LIVRAISON ACUVUE^{MD} 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^{MD} OASYS MAX 1-jour • ACUVUE^{MD} OASYS MAX 1-jour MULTIFOCAL • ACUVUE^{MD} OASYS 1-jour • ACUVUE^{MD} OASYS 1-jour pour l'ASTIGMATISME

• ACUVUE^{MD} MOIST 1-JOUR • ACUVUE^{MD} MOIST 1-JOUR pour l'ASTIGMATISME • ACUVUE^{MD} MOIST 1-JOUR MULTIFOCAL • ACUVUE^{MD} DEFINÉ^{MD} 1-JOUR.

Les **COMMANDES D'UNE PROVISION D'UN AN** des **lentilles réutilisables pour 2 semaines** doivent comporter au moins 8 boîtes de 6 lentilles ou 4 boîtes de 12 lentilles ou 2 boîtes de 24 lentilles.

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 12 lentilles.

OPTIONS DE LIVRAISON



Commandes à la clinique

Standard
(3 jours ouvrables)

Produits pour la revente :
GRATUIT

Commandes de lentilles d'essai effectuées par téléphone* :

6,00 \$ de frais d'expédition



Livraison ACUVUE^{MD} à domicile

Standard
(5 à 7 jours ouvrables)

Quantités qualifiées* :
GRATUIT

sinon 6,00 \$ de frais d'expédition



PAIEMENT

Les chèques doivent être envoyés par courrier habituel à l'adresse indiquée sur le relevé. Pour obtenir de plus amples renseignements, visiter fr.jnvisionpro.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 commander par carte de crédit. Les cartes Visa^{MD}, MasterCard^{MD} et American Express^{MD} 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, visitez fr.jnvisionpro.ca
Questions sur la facturation – Service des comptes débiteurs
1 800 465-0882

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

Veillez noter que 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, 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
Visitez : fr.jnvisionpro.ca
Contactez le Service

à la clientèle au

1 800 667-5099
Plus de 15 emballages groupés :
Contactez votre représentant

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



POUR NOUS JOINDRE

1 800 465-0882 • Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE)

Questions techniques, médicales ou sur la qualité des produits
RA-VISUS-AcuvueCA@ITS.JNJ.com

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

Questions sur l'utilisation et l'ajustement des produits
1 877 334-EYES (3937) • Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HNE)

Questions générales ou sur les commandes
1 800 667-5099 • Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (HNE)

Visitez la page « Nous joindre » au fr.jnvisionpro.ca