

«CODIGO»
«CLIENTE»
«direccion»
«CP» «LOCALIDAD»
«PROVINCIA»

31 de mayo de 2007

Estimado cliente,

Tal y como le comunicamos en la carta que le remitimos con fecha 29 de Mayo, nos ponemos de nuevo en contacto con usted para informarle sobre las instrucciones que debe llevar a cabo para la retirada y correspondiente abono de nuestro producto **COMPLETE® MoisturePLUS™**.

Como le informamos en la misiva antes mencionada, Advanced Medical Optics (AMO) ha iniciado la retirada inmediata y voluntaria de su solución de mantenimiento de lentes de contacto **Complete® MoisturePlus™**. Esta decisión es una respuesta a la información proporcionada por el Centro de Control de Enfermedades (CDC) de EEUU en relación a infecciones oculares por *Acanthamoeba*, un organismo que aparece de manera natural en el agua y que puede provocar infecciones corneales serias. No hay ninguna razón para sugerir que la decisión de retirar voluntariamente el producto esté relacionada con la contaminación del mismo ni que afecte a cualquier otro producto de la compañía.

La retirada se está realizando de forma inmediata, con decisión y con la máxima prudencia para proteger la salud ocular de nuestros clientes. Queremos destacar que la compañía está en constante contacto y colaboración con las autoridades pertinentes (el CDC y la FDA en Estados Unidos y la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, en nuestro país). Para AMO lo más importante es la salud de los pacientes y es por ello que la compañía está actuando con determinación para frenar la distribución, retirar el producto del mercado y avisar a los consumidores para que dejen de utilizar la solución **Complete® MoisturePlus™** de AMO.

A continuación le informamos sobre las instrucciones que debe seguir para este proceso:

- Complete el documento adjunto a esta carta con los datos que se solicitan en la misma. Es muy Importante rellenar las casillas del código de cliente (lo encontrará en cualquier albarán o factura de AMO) así como las del número de lote. Si tuviese más de 3 lotes de un producto indíquelo en una hoja adicional.
- Envíe el documento una vez esté debidamente cumplimentado al número de fax que se indica en el mismo **(91 804 99 48)**.
- Una vez haya enviado el citado fax, prepare la mercancía y pasaremos a recoger el producto por su establecimiento. **Importante:** No olvide incluir en la devolución una copia sellada del formulario. Posteriormente se realizará el abono correspondiente.
- AMO ha puesto a su disposición los siguientes teléfonos de consulta:
 - o **Teléfono gratuito de información sobre la incidencia para ópticas y usuarios ...(8000 99141)**
 - o **Teléfono de información sobre la recogida del producto en su óptica (918060333)**
 - o **www.the-complete-experience.com**

Le rogamos disculpe las molestias que esta retirada pueda ocasionar. AMO ha construido su reputación sobre la confianza de sus clientes y la seguridad de ofrecer productos que alcancen los más altos estándares de calidad. Le agradecemos su colaboración en esta situación.

Reciba un cordial saludo



Rafael Guerrero
Director Comercial
AMO Iberia