



**Chers consommateurs,**

Le volume des appels que nous recevons à notre centre d'appels concernant ce rappel de produits est actuellement très élevé. Nous faisons de notre mieux pour répondre à vos questions le plus rapidement possible.

Si vous nous contactez pour recevoir un remboursement sur l'un des produits affectés par le rappel et que vous avez en votre possession, vous n'avez pas besoin de le faire par téléphone. Vous pouvez soumettre votre demande de remboursement en remplissant le formulaire en ligne (voir le lien ci-dessous).

Pour recevoir un remboursement pour le produit en votre possession, veuillez lire la marche à suivre ci-dessous :

- a) Remplir tous les champs désignés par un astérisque (\*) et fournir votre adresse postale complète sur le formulaire de contact.
- b) Préciser soit a) « Je désire recevoir un remboursement », soit b) « Je désire recevoir un bon pour le remplacement du produit » dans la case « Question » au bas du formulaire. Le bon pour le remplacement du produit est valide sur une vaste gamme de produits de Soins-santé grand public McNeil. Les résidents du Québec doivent choisir le remboursement car le bon pour le remplacement du produit n'est pas valable au Québec.
- c) Indiquer clairement le nom du produit, son DIN (numéro d'identification du médicament) et son numéro de lot dans la case « Question » du formulaire. Vous trouverez ces deux numéros sur l'étiquette du flacon.
- d) Inscrire dans la même case toute question ou tout commentaire que vous souhaitez nous adresser.
- e) Soumettre le formulaire.

Nous vous aviserons par courriel de la réception de votre demande. Toutes les demandes de remboursement seront traitées le plus rapidement possible. Votre remboursement vous sera envoyé dans un délai de 4 à 6 semaines.

[Cliquer ici](#) pour accéder au formulaire en ligne.

Pour parler à un agent du Service à la clientèle, veuillez contacter notre Centre d'appels au 1-888-222-6036.

Pour la liste des produits touchés par ce rappel au Canada, visitez-nous sur [www.jnjcanada.com](http://www.jnjcanada.com), et lisez le communiqué de presse sur notre page d'accueil.