

COMUNICADO AO CLIENTE

**REF.: Bolsa de Ostomia 1 peça código SAP 1706278, ref. ICC 416976
ESTEEM+ DURAHESIVE DRENÁVEL RECORTÁVELTRANSPARENTE 19 – 64 mm
Lotes 2A00585, 2A00586, 2A00587, 2A04527, 2A04528 e 2A04529**

A ConvaTec globalmente está realizando uma comunicação sobre alguns produtos e seu recolhimento voluntário (códigos e lotes especificados também no “Formulário de Resposta”). De acordo com nosso Sistema de Rastreabilidade, você recebeu algumas unidades destes itens e deve seguir as seguintes instruções, por favor:

- 1) Verifique os produtos ESTEEM+ na sua posse e a relação de lotes afetados.
- 2) Devolva todos os itens afetados para o devido reembolso, se for o caso.
- 3) Preencha os campos aplicáveis do “Formulário de Resposta”, mesmo que você não tenha o produto em estoque.

É importante frisar que apenas estes lotes foram afetados no Brasil. Nenhum outro produto ConvaTec tem relação com esta comunicação.

A ConvaTec tem o compromisso de prover serviços de alta qualidade para seus clientes e nosso objetivo é fabricar produtos que ofereçam conforto, confiança e segurança. Em virtude disso, o objetivo deste comunicado é informar que algumas unidades destes lotes listados de bolsas ESTEEM+ apresentaram funcionalidade prejudicada. O usuário pode ter dificuldade de remover o protetor adesivo da placa e, portanto, não conseguir usar o produto.

Foi verificada uma tendência crescente de reclamações relacionadas com esta dificuldade de retirada do protetor de adesivo da placa, detectada antes do uso das bolsas. Há ainda a possibilidade de haver difícil remoção da placa da pele do usuário.

Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais, as equipes ConvaTec especializadas em atendimento e em ostomias estão disponíveis para prestar esclarecimentos.

Atenciosamente,

Juan Pablo Rossi
Responsável Legal

Carla Viotto Belli
Responsável Técnica

FORMULÁRIO DE RESPOSTA
COMUNICADO AO CLIENTE

Nº. de Cadastro do Cliente:	
Nome do Cliente:	

**Ação de campo TW1565865 feita em nome da Corporação ConvaTec relacionada à Bolsa de Ostomia 1 peça código SAP 1706278, ref. ICC 416976
ESTEEM+ DURAHESIVE DRENÁVEL RECORTÁVELTRANSPARENTE 19 – 64 mm
Lotes 2A00585, 2A00586, 2A00587, 2A04527, 2A04528 e 2A04529**

Assinale as alternativas abaixo, conforme aplicável:

<input type="checkbox"/>	Confirmando que recebi o “Comunicado ao Cliente”, li e compreendi o seu conteúdo.
<input type="checkbox"/>	Confirmando que não disponho de mais nenhuma unidade dos lotes relacionados no “Comunicado ao Cliente”.
<input type="checkbox"/>	Verifiquei o estoque, coloquei em quarentena e devolvarei todos os produtos afetados à ConvaTec.

Caso tenha assinalado a terceira alternativa, relacione abaixo os lotes e quantidades afetadas por esta comunicação que estão disponíveis em seu estoque atualmente:

Fatura n.º	Código SAP	LOTE n.º	QUANTIDADE
	1706278		

Formulário preenchido e devolvido por:	
Nome:	
Função:	
Telefone:	
Assinatura:	
Data (dd/mm/aaaa):	

Serviço de Atendimento ao Cliente ConvaTec
0800-7276-115
Email: sac.brasil@convatec.com