

## REGULAMENTO AO CONSUMIDOR DA AÇÃO PROGRAMA SATISFAÇÃO GARANTIDA ACUVUE®

### 1. SOBRE A PROMOÇÃO

A presente ação, “Satisfação Garantida”, é realizada pela marca de lentes de contato ACUVUE®, da empresa JOHNSON & JOHNSON DO BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE PRODUTOS PARA SAÚDE LTDA, divisão Johnson & Johnson Vision (“promotora”), sediada na Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 2041, Torre B, Complexo JK, Vila Olímpia, São Paulo – SP 04543-011, inscrita no CNPJ sob o nº 54.516.661/0040-00, aqui denominada como J&J e vigora mediante as seguintes regras.

### 2. PARTICIPAÇÃO

2.1 Estão aptos a participar da promoção pessoas físicas, maiores de 18 (dezoito) anos de idade, residentes e domiciliadas no Brasil com indicação médica feita por um oftalmologista para uso de lentes de contato participantes da promoção. Esta promoção não permite participação de pessoas jurídicas.

2.2 Participam desta atividade os seguintes produtos ACUVUE®: ACUVUE® OASYS para ASTIGMATISMO com HYDRACLEAR® PLUS, ACUVUE® OASYS MULTIFOCAL, 1-DAY ACUVUE® MOIST para ASTIGMATISMO com LACREON®, ACUVUE® OASYS 1-DAY com HydraLuxe™ para ASTIGMATISMO , 1-DAY ACUVUE® MOIST MULTIFOCAL com LACREON®, que tenham sido comercializados pela promotora no Brasil **e que tenham sido adquiridos pelo consumidor em território nacional entre 01/01/2023 e 31/12/2024.**

2.3 Produtos não participantes: ACUVUE® OASYS COM HYDRACLEAR® PLUS, ACUVUE® OASYS 1-Day com HydraLuxe™, 1-DAY ACUVUE® MOIST com LACREON®, ACUVUE® 2, ACUVUE® OASYS BANDAGE® (uso terapêutico), demais produtos ACUVUE® já descontinuados e demais produtos ACUVUE® que porventura sejam lançados durante a vigência do programa e que não constem neste regulamento.

2.4 A ação prevê o reembolso em caso de não adaptação, na forma e valores previstos no item 3 deste regulamento, para o consumidor que tenha seguido corretamente o processo de adaptação e o modo de uso dos produtos participantes e que não obtenha o resultado esperado.

2.5 É responsabilidade do consumidor verificar com seu médico oftalmologista a indicação de uso das lentes de contato. Recomenda-se como boa prática no processo de adaptação uma consulta com médico oftalmologista para: avaliação da necessidade de correção visual; aferição dos graus de correção (obtenção da receita); avaliação de indicação de uso de lentes de contato; processo de adaptação de lentes de contato.

2.6 O consumidor deverá usar as lentes indicadas no item 2.2 pelo período indicado por cada tipo de lente, conforme a seguir, salvo orientação médica contrária ou a verificação de algum evento adverso (item 2.10 deste regulamento), sendo:

#### **2.6.1 ACUVUE® OASYS para ASTIGMATISMO com HYDRACLEAR® PLUS**

##### **Embalagem com 6 lentes**

##### **Descarte a cada 14 dias para uso durante período de vigília (dia)**

- O consumidor poderá fazer o uso de até 1 única lente por olho.
- Cada caixa contém 6 lentes. Após o uso pelo período citado acima, em caso de solicitação de reembolso, será necessário devolver ao menos 04 unidades lacradas e sem sinais de uso por caixa reclamada juntamente com a caixa do produto.

### **2.6.2 ACUVUE® OASYS 1-DAY com HydraLuxe™ para ASTIGMATISMO**

Embalagem com 30 lentes

#### **Descarte a cada 01 dia para uso durante período de vigília (dia)**

- O consumidor poderá fazer o uso de até 05 lentes por olho.
- Cada caixa contém 30 unidades de lentes. Após o uso pelo período citado acima, em caso de solicitação de reembolso, será necessário devolver ao menos 20 unidades lacradas e sem sinais de uso por caixa reclamada juntamente com a caixa do produto.

### **2.6.3 ACUVUE® OASYS MULTIFOCAL**

Embalagem com 6 lentes

#### **Descarte a cada 14 dias para uso durante período de vigília (dia)**

- O consumidor poderá fazer o uso de até 1 única lente por olho.
- Cada caixa contém 6 lentes. Após o uso pelo período citado acima, em caso de solicitação de reembolso, será necessário devolver ao menos 04 unidades lacradas e sem sinais de uso por caixa reclamada juntamente com a caixa do produto.

### **2.6.4 1-DAY ACUVUE® MOIST para ASTIGMATISMO com LACREON®**

Embalagem com 30 lentes

#### **Descarte a cada 01 dia para uso durante período de vigília (dia)**

- O consumidor poderá fazer o uso de até 05 lentes por olho.
- Cada caixa contém 30 unidades de lentes. Após o uso pelo período citado acima, em caso de solicitação de reembolso, será necessário devolver ao menos 20 unidades lacradas e sem sinais de uso por caixa reclamada juntamente com a caixa do produto.

### **2.6.5 1-DAY ACUVUE® MOIST MULTIFOCAL com LACREON®**

Embalagem com 30 lentes

#### **Descarte a cada 01 dia para uso durante período de vigília (dia)**

- O consumidor deverá fazer o uso de 05 lentes por olho.
- Cada caixa contém 30 unidades de lentes. Após o uso pelo período citado acima, em caso de solicitação de reembolso, será necessário devolver ao menos 20 unidades lacradas e sem sinais de uso por caixa reclamada juntamente com a caixa do produto. As unidades/blisters devem estar lacradas e sem sinais de uso.

2.7 O reembolso corresponderá até 2 (duas) caixas de lentes do mesmo produto, salvo se o cliente possuir graus diferentes em cada um dos olhos, situação em que o reembolso será de 1 (uma) caixa de lentes de contato de acordo com cada grau do cliente (totalizando o reembolso de 2 caixas). As informações sobre valores e processo de reembolso estão dispostas no item 3 deste regulamento.

2.8 O consumidor poderá solicitar o reembolso uma única vez durante todo o período da promoção, sendo o reembolso individual e intransferível, apurado pelo cruzamento de informações de nome completo e CPF. Se a promotora verificar que o consumidor já participou antes nesta mesma promoção, os pedidos de reembolso solicitados agora e/ou no futuro serão automaticamente excluídos, independentemente de qualquer aviso ao consumidor.

2.9 A central de relacionamentos da promoção estará à disposição do consumidor para esclarecimentos de dúvidas, orientações e reclamações da campanha a qualquer momento, mesmo antes do cumprimento dos

14 dias, através do e-mail [duvidas@its.jnj.com](mailto:duvidas@its.jnj.com). O consumidor também poderá consultar o regulamento através do website: [www.acuvue.com.br/satisfacaogarantida](http://www.acuvue.com.br/satisfacaogarantida).

**2.10 Em caso de qualquer evento adverso verificado (ex.: infecções oculares, desconforto, lacrimejamento excessivo, alterações visuais, vermelhidão ou demais problemas oculares), remova as lentes e suspenda o uso imediatamente, consulte seu médico oftalmologista e entre em contato com nossa central de relacionamento através do número 0800 76 25424 e/ou [faleconosco.br@acuvue.com](mailto:faleconosco.br@acuvue.com) . Casos identificados como potenciais eventos adversos serão tratados por um time específico fora do programa 'Satisfação Garantida'.**

### 3. PROCEDIMENTO PARA REEMBOLSO

3.1 Para solicitar o reembolso, o consumidor deve seguir o seguinte procedimento:

I) Contatar a Central de Relacionamento do programa 'Satisfação Garantida' através do e-mail [duvidas@its.jnj.com](mailto:duvidas@its.jnj.com), de **01/01/2023 a 31/12/2024** para fornecer os seus dados e solicitar o seu reembolso.

II) O consumidor deverá neste primeiro contato informar o produto, apresentar **comprovante de compra** dos produtos participantes emitido a partir do dia **01/01/2023** e fornecer **dados pessoais** necessários para proceder com o reembolso: nome completo, número de CPF, endereço, telefone, e-mail e dados bancários (nome e número do banco, número da agência e da conta corrente ou conta poupança incluindo dígito, ou chave/dados para PIX). Em nenhuma hipótese será realizado reembolso em espécie.

III) Após a validação das informações, será fornecido para o consumidor o número de autorização de postagem no Correio para envio dos itens abaixo, que deverá ser postado no Correio no prazo máximo de 6 dias úteis. O consumidor deverá postar:

- a. A caixa/embalagem do produto e os blisters/lentes não utilizados (conforme exposto no item 2.6 deste regulamento).
- b. Sinalização do número de CPF no qual o reembolso está sendo processado.

Caso o consumidor não poste os itens no prazo de 6 dias úteis, será necessário retomar o processo para etapa inicial para emitir novo código de postagem.

3.2 A solicitação de reembolso do consumidor será analisada e, dentro de até 15 dias úteis após o recebimento do material acima indicado, a promotora enviará uma resposta ao pedido via e-mail, informando sobre sua aceitação ou não.

3.3 Estando o pedido de reembolso em conformidade com as normas descritas neste regulamento, o reembolso será efetuado no prazo de até 15 dias úteis após o envio do e-mail.

3.4 O valor a ser reembolsado ao consumidor será o equivalente ao constante no comprovante de compra oficial.

3.5 O reembolso somente ocorrerá, caso o período indicado por cada tipo de lente no item 6 deste regulamento seja respeitado, sendo limitado até 02 (duas) caixas de lentes do mesmo produto, salvo se o cliente possuir graus diferentes em cada um dos olhos, situação em que o reembolso poderá ser de 2 (duas) caixas de lentes de acordo com cada grau do cliente.

3.6 O acesso ao site [www.acuvue.com.br/satisfacaogarantida](http://www.acuvue.com.br/satisfacaogarantida) para obtenção de informações sobre a promoção é de responsabilidade total do participante. A empresa promotora não se responsabiliza por eventuais falhas da Internet alheias à sua competência que impossibilitem o acesso ao site.

3.7 O participante será desclassificado da promoção se vier a infringir este regulamento e/ou no caso de fraude comprovada, podendo, ainda, responder civil e/ou criminalmente por tal conduta. Entende-se por fraude, por exemplo, o envio de nota fiscal ou embalagens falsificadas, o fornecimento de dados inverídicos na solicitação de reembolso, entre outras situações.

#### **4. DISPOSIÇÕES GERAIS**

4.1 Eventuais dúvidas ou divergências que não puderem ser dirimidas pelas disposições deste regulamento serão submetidas à apreciação da comissão composta por representantes da promotora, cujas decisões serão soberanas e irrecorríveis.

4.2 A promotora se reserva o direito de efetuar suspensão ou alterações deste regulamento e seu prazo de validade sem aviso prévio, assegurando sua publicidade através do site [www.acuvue.com.br/satisfacaogarantida](http://www.acuvue.com.br/satisfacaogarantida).

4.3. Ao participar desta ação, nos termos deste regulamento, os participantes estarão automaticamente autorizando, reconhecendo e aceitando que os dados pessoais e demais informações que porventura lhe sejam solicitados poderão ser armazenados e utilizados pela promotora e demais empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico, assim como empresas parceiras prestadoras de serviço envolvidas no processo previsto neste regulamento, para os fins necessários à adequada realização, divulgação e conclusão desta ação, bem como para futuros contatos com os participantes.

4.4 Os participantes desde já autorizam a utilização de seu nome, imagem e som de voz, exclusivamente, pela Promotora, a título gratuito, para a divulgação desta ação, pelo período de até 12 (doze) meses após o término desta, sem que haja, entretanto, obrigatoriedade de tal divulgação.

4.5 Os participantes reservam-se ao direito de revogar esta autorização de uso de imagem, a qualquer momento, mediante pedido direcionado à Johnson & Johnson, através do site [www.acuvue.com.br/contate-nos](http://www.acuvue.com.br/contate-nos) (Canal de Relacionamento ao Cliente).

4.6 O preenchimento do cadastro e envio de informações previstos neste Regulamento pressupõe a aceitação e concordância sem reservas de todos os termos deste Regulamento e da Política de Privacidade da Johnson & Johnson, (<https://www.acuvue.com.br/politica-de-privacidade>).

4.7 A promotora não se responsabilizará por erros de digitação e fornecimento errôneo dos dados, bem como por problemas com software, hardware ou serviço de internet do participante, todos eles passíveis de dificultar ou impedir a participação em tempo hábil nesta ação. A promotora tampouco se responsabilizará por questões atinentes à aprovação do pagamento pela instituição bancária ou dificuldades de reembolso devido ao fornecimento de dados incorretos.

4.8 A presente ação não é cumulativa com outras campanhas e promoções que ocorram nas cidades onde se localizam os pontos de venda participantes, exceto se aqui previsto expressamente.

4.9 A ação independe de qualquer modalidade de sorteio, vale-brinde, concurso ou operação assemelhada e, portanto, não se sujeita à autorização prévia estabelecida no artigo 1º da Lei Federal 5.768/71. 6.10.

4.10 Este regulamento estará disponível no site [www.acuvue.com.br/satisfacaogarantida](http://www.acuvue.com.br/satisfacaogarantida) até 31/12/2023, sendo que a participação nesta promoção caracteriza a aceitação dos termos e condições deste.

Fica, desde já, eleito o foro da comarca da capital do Estado de São Paulo, com plena concordância de todos os participantes, com exclusão de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja para dirimir qualquer dúvida a respeito do presente regulamento ou da ação a que ele se refere.

São Paulo, 01 de setembro de 2023.

Informação importante para usuários de lentes de contato: As lentes de contato da marca ACUVUE® estão disponíveis mediante prescrição e somente para correção da visão. Um profissional da área irá determinar se o uso de lentes de contato é compatível com seu caso. Apesar de raros, sérios problemas oculares podem ser desenvolvidos em decorrência do uso de lentes de contato. Para evitá-los, siga o cronograma de utilização e substituição e as instruções para o uso de lentes de contato fornecidas pelo seu médico. Não utilize lentes de contato no caso de infecções oculares, desconforto, lacrimejamento excessivo, alterações visuais, vermelhidão ou demais problemas oculares. Caso note um desses sintomas, remova as lentes e entre em contato com seu médico o mais rápido possível. Para mais informações sobre o uso adequado de lentes de contato, bem como cuidados necessários e medidas de segurança, entre em contato com ACUVUE® através da Central de Relacionamento com o Consumidor pelo telefone 0800 762 5424 ou acesse o site [acuvue.com.br](http://acuvue.com.br).

VENDA SOB PRESCRIÇÃO MÉDICA REFRACTIONAL. CONSULTE SEU OFTALMOLOGISTA REGULARMENTE. OS PRODUTOS ACUVUE® ESTÃO DEVIDAMENTE REGULARIZADOS NA ANVISA. PARA MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE [WWW.ACUVUE.COM.BR](http://WWW.ACUVUE.COM.BR) OU LIGUE PARA A CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR: 0800 762 5424.