

# Retiro Voluntario del producto de Jergens® Ultra Healing Moisturizer 3 oz. (Crema Ultra Humectante para piel extra seca 88 ml.)

Por medio de la presente, informamos a ustedes que recibimos un comunicado por parte de Kao USA, Inc. (Kao USA), compañía fabricante del producto Jergens® Ultra Healing Moisturizer, para que se realice el retiro voluntario en México de los lotes **ZU712871** y **ZU722871**, correspondientes a la crema Jergens® Ultra Healing Moisturizer (*Crema Ultra Humectante para piel extra seca*) en tamaño de 3 oz. (88 ml.); lo anterior, después de que Kao USA identificó durante los procedimientos normales de prueba que los lotes del producto antes mencionados pueden representar un riesgo de infección en personas con niveles inmunológicos bajos o debilitados. Cabe mencionar que el resto de las presentaciones y cremas de la línea Jergens® no tuvieron afectación alguna.

Kao USA nos ha compartido que la investigación para determinar el alcance del problema aún está en curso; sin embargo, ha tomado como medida de precaución optar por el retiro voluntario del producto afectado, por lo cual, como distribuidores en México, estamos colaborando con Kao USA para implementar las acciones tendientes para retirar el producto afectado de los almacenes, trabajando con nuestros clientes para que el producto no permanezca en los estantes de las tiendas y notificando de manera proactiva a nuestros valiosos consumidores.

Los códigos de los lotes afectados de la crema Jergens® Ultra Healing Moisturizer (*Crema Ultra Humectante para piel extra seca*) en tamaño de 3 oz. (88 ml.) se pueden encontrar en la parte posterior de la botella impresos en tinta negra y comienzan con el prefijo "ZU", tal y como se muestra a manera de ejemplo en las fotos:



**Es importante que los consumidores que adquirieron este producto con los lotes ZU712871 y/o ZU722871, dejen de usarlo inmediatamente y contactarnos lo antes posible al correo electrónico o teléfono que viene en la parte final de este comunicado.**

A nuestros consumidores, quienes adquirieron cremas de los lotes antes señalados, les solicitamos su colaboración para que procedan a devolver el producto. Les ofrecemos una disculpa por los inconvenientes que esto pueda ocasionar y les informamos que se llevará a cabo la reposición del producto, adicionalmente se les enviará un producto de alguna de las marcas de Kao, distribuidas por Digrifar en México. Los gastos de envío serán absorbidos por Digrifar, a través de la creación de una guía de paquetería para que el consumidor acuda a la sucursal de mensajería de su elección para realizar la devolución del producto. Una vez recibido el producto afectado y validado el lote se procederá con la reposición del producto, se deberá proporcionar el nombre y dirección del consumidor para el envío correspondiente por este mismo medio.

Agradecemos su comprensión y para mayores informes los invitamos a que nos contacten vía correo a: [jaime.espinosa@grisi.com](mailto:jaime.espinosa@grisi.com), o al teléfono (55) 5629 9902.