

REKLAMACJA-ABBOTT

Od producenta:

Z racji tego, że zgłoszony produkt jest urządzeniem medycznym, musi zostać prawidłowo udokumentowany w naszym wewnętrznym systemie reklamacji.

W celu zebrania pełnego raportu, prosimy o podanie poniższych informacji:

1. Numer seryjny czytnika *FreeStyle Libre*, który znajduje się z tyłu urządzenia.
2. Numer seryjny wadliwego sensora, który znajduje się na brzegu urządzenia. Trzy ostatnie numery seryjne sensorów można również znaleźć w pamięci czytnika: Ekran główny -> Ustawienia (koło zębate w prawym głównym rogu ekranu) -> Status Systemu (strona 2/3) -> Informacje o systemie -> Strona 2/3 pierwszy (1) Nr ser. Czujnika jest numerem ostatniego używanego sensora.
3. Data założenia oraz data awarii sensora.
4. Komunikat, który wyświetlił się na ekranie głównym oraz kody błędów, które pojawiły się w tym samym czasie co awaria urządzenia. Kody błędów zlokalizowane są w pamięci czytnika: Ekran główny -> Ustawienia (koło zębate w prawym głównym rogu ekranu) -> Status Systemu -> Dziennik zdarzeń.
5. Jeśli zgłaszany problem związany jest z wynikami, proszę dostarczyć testy porównawcze przeprowadzone na czytniku *FreeStyle Libre* z krwi oraz wynik skanu sensora wraz z datami oraz czasem pomiarów. Należy pamiętać, test z krwi powinien zostać wykonany ok 5 – 10 min przed skanem sensora:
 1. Pomiar z krwi za pomocą pasków testowych *Optium Xido* na glukometrze *FreeStyle Libre*
 2. Po 5 – 10 minutach (nie wcześniej, nie później) proszę wykonać pomiar sensora
 3. Godzina – półtorej przerwy
 4. Ponawiamy pomiar krwi
 5. Po 5 – 10 minutach proszę dokonać skanu z sensora
 6. Godzina – półtorej przerwy
 7. Dokonujemy ostatniego pomiaru z krwi na *FreeStyle Libre*
 8. Po 5 – 10 minutach wykonujemy ostatni skan sensora.
6. Czy sensor został złożony zgodnie z instrukcją? Czy urządzenie było przechowywane (sensor: 4 st. C do 30 st. C, czytnik -20 st. C do 60 st. C) oraz użytkowane (10 st. C do 45 st. C) w odpowiednich temperaturach?
7. Czy czytnik pomyślnie przeszedł “Test czytnika”? Na ekranie głównym proszę wybrać “Ustawienia” (koło zębate w prawym górnym rogu ekranu), a następnie “Status systemu” na stronie 2/3. Finalnie, proszę wybrać “test czytnika” i postępować zgodnie z instrukcjami na ekranie.
8. Jakikolwiek dodatkowe ważne informacje dotyczące zgłaszanej wady.
9. Czy zgłaszany sensor jest dostępny do zwrotu? (proszę nie wyrzucać wadliwych urządzeń przed kontaktem z Departamentem Obsługi Klienta, ponieważ wadliwe urządzenie powinno zostać odesłane w celu ewaluacji)
10. czy z powodu wady urządzenia wymagana była opieka medyczna (np.: czy wezwano pogotowie)?

Jeśli urządzenie będzie kwalifikowało się do wymiany, proszę potwierdzić adres wysyłki.

W przypadku dalszych pytań prosimy o kontakt z infolinią firmy Abbott pod numerem telefonu 800 222 688 od poniedziałku do piątku od 08:00 do 17:00.