

Poniżej przesyłamy formularz, który prosimy uzupełnić w celu rozpatrzenia reklamacji i wymiany sensora na nowy. FreeStyle Libre to produkt medyczny wobec czego zobowiązani jesteśmy do dokładnej dokumentacji każdego zgłoszonego problemu.

1) Imię i nazwisko użytkownika FreeStyle Libre

-

2) Numer zamówienia, z którego pochodzi zgłaszane urządzenie (lub skan dowodu zakupu)

-

3) Numer seryjny czytnika FreeStyle Libre, który znajduje się z tyłu urządzenia. Jeżeli sensor skanowany jest aplikacją FreeStyle Libre Link poprosimy o model telefonu, wersję oprogramowania oraz wersję aplikacji (informacje te zawarte są w aplikacji w sekcji „Na Temat”)

-

4) Numer seryjny sensora, który znajduje się na brzegu urządzenia i/lub na pudełku

-

5) Data założenia oraz data awarii sensora

-

6) Dokładny opis wydarzenia wraz z komunikatem błędu jaki pojawił się podczas próby zeskanowania

-

7) Trzycyfrowe Kody Zdarzeń z dnia awarii. Zlokalizowane są one w pamięci czytnika: Ekran główny -> Ustawienia -> Status systemu -> Dziennik zdarzeń LUB w aplikacji na telefonie w sekcji Pomoc -> Dziennik Zdarzeń.

-

8) Jeśli zgłaszany problem związany jest z nieprawidłowymi wynikami i/lub komunikatami HI/LO, prosimy o dostarczenie testów porównawczych, jakie były wskazania sensora oraz jakie były wyniki badania z krwi.

*Prosimy także o adnotacje jaki glukometr paskowy używany jest w celu wykonania testów porównawczych

-

9) W którym miejscu na ciele sensor został zaaplikowany? Jak długo korzystają Państwo z systemu FSL?

-

10) Jakikolwiek dodatkowe ważne informacje dotyczące zgłaszanej wady

-

11) Czy zgłaszany sensor jest dostępny do zwrotu?

-

12) Czy z powodu wady urządzenia wymagana była pomoc osób trzecich lub służby zdrowia np. otrzymano jakieś leki?

-

13) Czy zgłoszony problem spowodował utratę przytomności/drgawki?

-

14) Poprosimy adres dostawy. W przypadku przyjęcia reklamacji nowy sensor zostanie wysłany na Państwa koncie FreeStyleLibre.pl lub poprzez Diabetyk24 (refundacja).

-

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