

## TEHNIČNA PODPORA ZALOKER & ZALOKER

Tehnična podpora je na voljo uporabnikom medicinskih pripomočkov proizvajalca/izdelovalca Medtronic.

V okviru tehnične podpore nudimo:

V delovnem času: od 7. do 15. ure:

- Svetovanje v primeru tehničnih težav z inzulinsko črpalko, programiranjem nastavitvev, vstavitvijo infuzijskega seta in težav praktične narave.
- Svetovanje in pomoč v primeru tehničnih težav s sistemom za neprekinjeno merjenje glukoze (npr. težave z glukoznim senzorjem, povezovanje novega oddajnika v črpalko ipd).
- Svetovanje in pomoč v primeru tehničnih težav z drugimi pripomočki, ki so povezani z inzulinsko črpalko ali sistemom za neprekinjeno merjenje glukoze (npr. s sistemom povezan merilnik glukoze v krvi, aplikacije, programska oprema CareLink). Velja le za tiste pripomočke, ki so za uporabo s sistemom Medtronic odobreni s strani družbe Medtronic.

Izven delovnega časa: od 15. do 22. ure ter med vikendi in prazniki od 7. do 22. ure

- Pomoč v primeru tehničnih težav z inzulinsko črpalko (na primer inzulinska črpalka ne deluje, se ne odziva, gumbi ne delujejo, na inzulinski črpalki se pojavi alarm Napaka črpalke, črpalka piska in se je ne da ugasniti).

Dolžnost uporabnika inzulinske črpalke je, da:

- Ima **vedno pri sebi inzulinski injektor**, s katerim si v primeru okvare ali poškodbe črpalke injicira inzulini (po navodilih zdravnika) do prejema nadomestne naprave. Če uporabnik inzulina oz. inzulinskega injektorja nima, naj se obrne na najbližjo nujno medicinsko pomoč.
- Ima vedno pri sebi **merilnik glukoze v krvi**, s katerim si v primeru okvare ali nedelovanja sistema za neprekinjeno merjenje glukoze meri glukozo iz prsta.
- Je **seznanjen s pravilnim ukrepanjem** ob hipoglikemiji, hiperglikemiji, diabetični ketoacidozi in drugih morebitnih zapletih z zdravjem. Ukrepite po navodilih zdravnika!

**POMEMBNO:** podjetje Zaloker & Zaloker d.o.o. ni pristojno za dajanje navodil o zdravljenju in spremembi terapije – za vprašanja v zvezi z zdravljenjem se obrnite na izbranega diabetologa.

**TELEFONSKA ŠTEVILKA TEHNIČNE PODPORE Z&Z: 051 316 560**

Ob klicu navedite svoje ime in priimek, ime in priimek uporabnika (če kličete v njenem/njegovem imenu), tip pripomočka, vrsto težave. Vsak klic na številko tehnične podpore zabeležimo ter glede na protokol, primer po potrebi poročamo proizvajalcu in/ali JAZMP (Javni agenciji za zdravila in medicinske pripomočke). S klicem na telefonsko številko tehnične podpore se strinjate z zbiranjem in obdelavo osebnih podatkov za namen izvajanja tehnične podpore. V postopku reševanja tehničnih težav sledimo protokolu proizvajalca/izdelovalca pripomočka. Tehnična podpora uporabnikom je na voljo v slovenskem jeziku.

## KADAR JE POTREBNA MENJAVA PRIPOMOČKA

### Inzulinska črpalka:

Menjava inzulinske črpalke se izvrši v najkrajšem možnem času. Nadomestno inzulinsko črpalko pošljemo po pošti, možen pa je tudi osebni prevzem pripomočka na sedežu podjetja Zaloker & Zaloker d.o.o.. Če se vaša inzulinska črpalka okvari ali poškoduje v večernih ali nočnih urah (ne glede na dan v letu), se zamenjava izvrši najprej naslednji dan (z osebnim prevzemom) ali naslednji delovni dan (s pošiljanjem po pošti). Do zamenjave inzulinske črpalke uravnavate glukozo v krvi z injiciranjem inzulina z mehanskim injektorjem, po navodilih diabetologa.

Ob reklamaciji medicinskega pripomočka v času bivanja v tujini lahko zamenjavo izvedemo glede na lokalno veljavne predpise in v objektivno možnem času. Za čas počitnic/potovanja je možen najem inzulinske črpalke.

V primeru reklamacije inzulinske črpalke ali oddajnika za neprekinjeno merjenje glukoze uporabnik **reklamirano napravo vrne takoj ob prejemu nadomestne naprave**. V primeru, da takojšnje vračilo iz objektivnih razlogov ni možno, je uporabnik dolžan zagotoviti vračilo reklamirane naprave v naše podjetje **najkasneje v roku treh delovnih dni**. Ob menjavi inzulinske črpalke s seboj prinesite podatke o bazalnih in drugih nastavitvah naprave, ki jih je določil diabetolog. Za pravilno nastavitvev nadomestne naprave je odgovoren uporabnik pripomočka.

### Sistem za neprekinjeno merjenje glukoze (glukozni senzor, oddajnik)

Menjava delov sistema za neprekinjeno merjenje glukoze se izvrši po predhodnem dogovoru v delovnem času (osebno ali po pošti).

### Merilniki glukoze v krvi

Tehnično podporo in reklamacije za merilnike glukoze v krvi proizvajalca Ascensia Diabetes Care izvajamo v delovnem času in v prostorih podjetja Zaloker & Zaloker d.o.o.

Podporo za merilnik Accu Check Guide Link izvajamo po protokolu družbe Medtronic. Če v postopku iskanja in odprave napak v povezljivosti inzulinske črpalke in merilnika ugotovimo, da je morda potrebna reklamacija merilnika Accu Check Guide Link, vas napotimo na proizvajalca merilnika.

## UVELJAVLJANJE REKLAMACIJ

Pri oceni upravičenosti reklamacije sledimo protokolu proizvajalca in Izjavi o garanciji (Garancijski list). Ob uveljavljanju reklamacije predložite kopijo računa. Splošne pravice in dolžnosti kupca in prodajalca določa Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1).

Reklamacijo sporočite preko e-pošte na [podpora@zaloker-zaloker.si](mailto:podpora@zaloker-zaloker.si). Pripišite te obvezne podatke:

- Naziv pripomočka
- Serijsko številko pripomočka ali potrošnega materiala (npr. LOT glukoznega senzorja)
- Kratek opis napake
- Pri glukoznih senzorjih tudi mesto vstavitve (npr. roka, trebuh ipd.)\*

\*Prosimo, da reklamacije glukoznih senzorjev uveljavljate najkasneje 30 dni od nastanka vzroka za reklamacijo. Reklamirate lahko vsak glukozni senzor, ki zaradi tehničnih vzrokov ne deluje ali ne deluje dovolj dolgo (vsaj 6 dni). Ob reklamaciji 5 ali več glukoznih senzorjev v sporočilo pripnite izpis iz programa CareLink PERSONAL (v obliki csv).