Македонски:

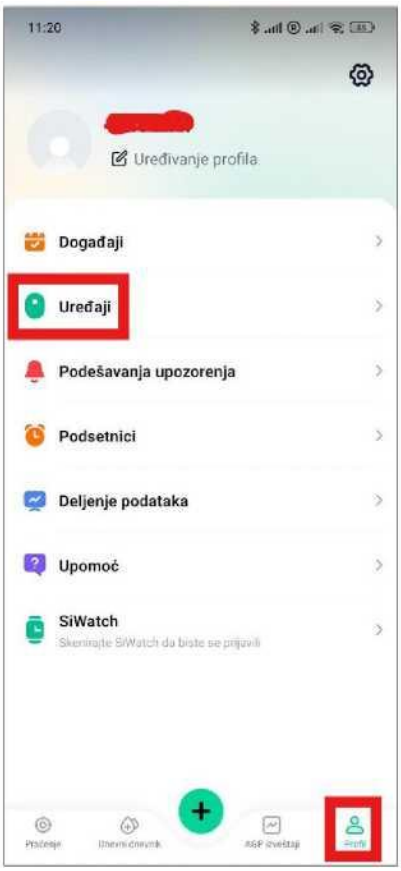
УПАТСТВО ЗА КОРИСНИЦИ ВО СЛУЧАЈ НА ПОПЛАКА ЗА СЕНЗОРОТ SIBIONICS GS1 CGM

Почитувани корисници,

Ве замолуваме внимателно да го прочитате ова упатство за поднесување поплака за сензорот Sibionics GS1 за постојано мерење на глукозата. За да ја земеме предвид вашата поплака, мора да ги доставите следниве информации за да се утврди вистинската фактичка состојба:

1. Фотографија од фискалната сметка што сте ја добиле при купување на сензорот Sibionics GS1 CGM.

2. Снимки од екранот на апликацијата Sibionics aplikacije на кои е прикажано следново:
   а. Профил б. Уреди



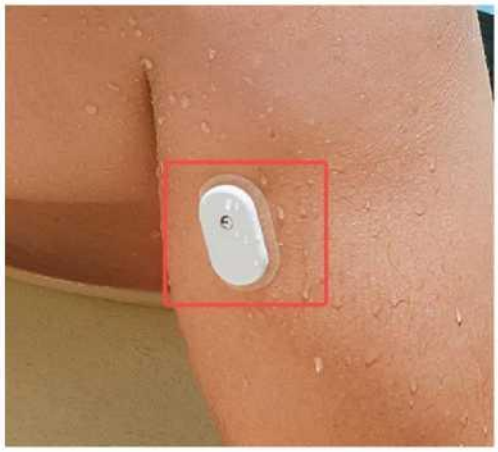


3. Фотографија од QR-кодот на кутијата на Sibionics GS1 CGM за поврзување на сензорот и телефонот.

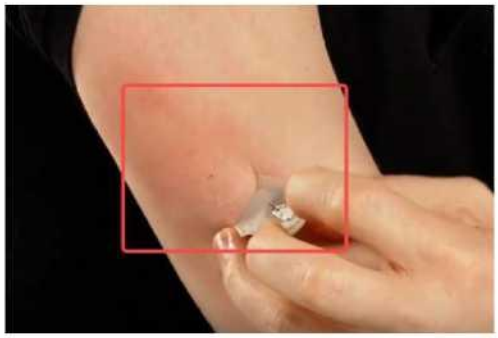


4. Ако системот пријавува грешка, треба да испратите и снимка од почетниот екран на апликацијата Sibionics на која јасно се гледа грешката што системот ја пријавува.

5. Јасна фотографија од позицијата на сензорот на телото.



6. Јасна фотографија од местото каде што бил поставен сензорот откако ќе го отстраните.



7. Јасна фотографија од електродата на сензорот откако ќе го отстраните.



8. Ако поплаката се однесува на точноста на мерењето на сензорот, треба да доставите:

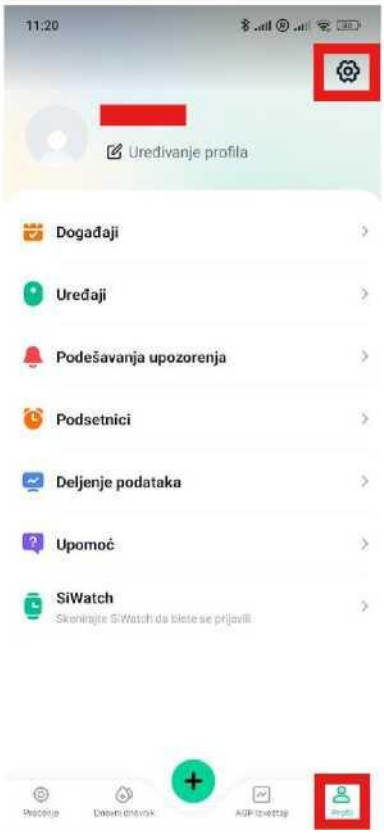
   -Фотографии од две последователни мерења на сензорот и апаратот за одредување глукоза од прст поставени едно до друго, со јасно видлив час.

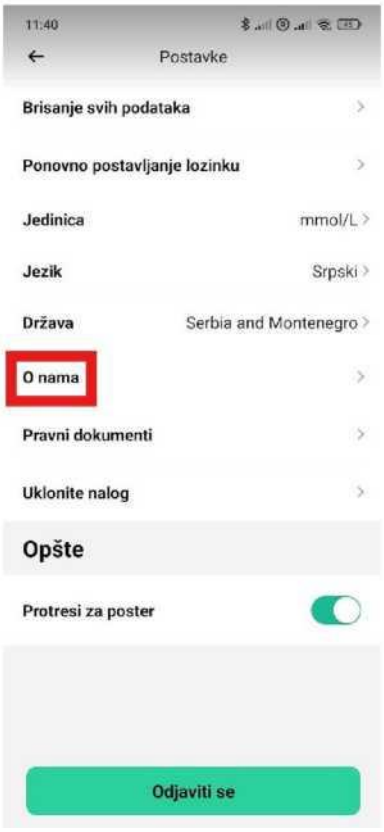
   -Мерењата од прст да бидат на најмалку 15 минути растојание

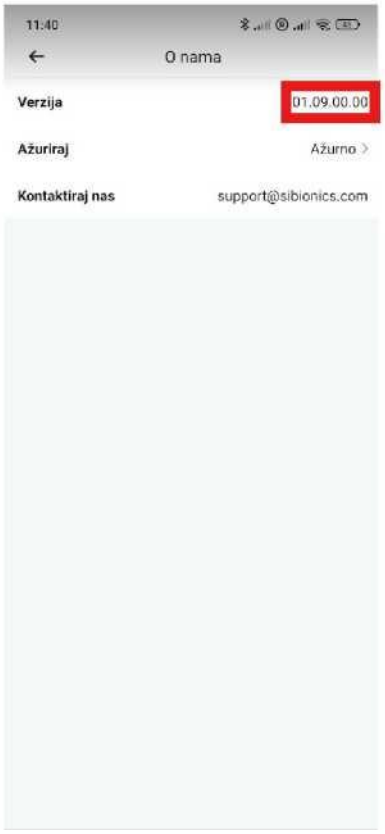
   -Мерењата од сензорот и од прст да бидат најмалку 2 часа после јадење

9. Информации за производителот и за моделот на мобилниот телефон, како и за верзијата на оперативниот систем.

10. Информации за верзијата на Sibionics апликацијата што ја користите следејќи ги следниве чекори:







За сите дополнителни прашања или за помош при поднесувањето поплака, слободно контактирајте ја нашата служба за корисници така што ќе се јавите на 02/329 69 90 на или преку испраќање е-порака на **info@bimek.com.mk**

Нашиот тим е тука да ви помогне и да го осигури вашето задоволство.

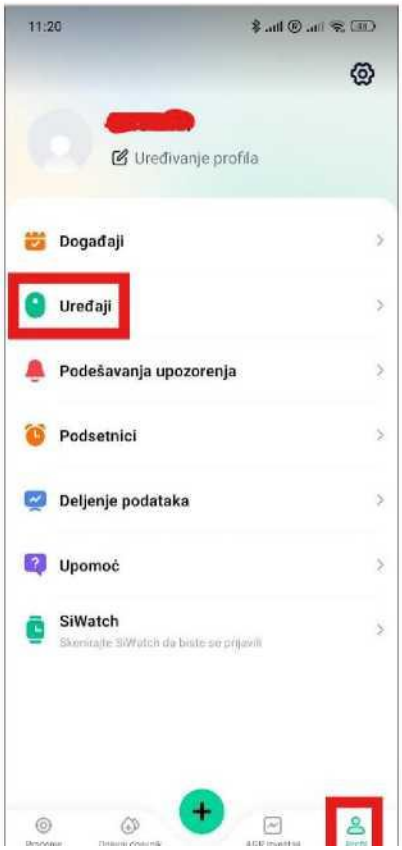
English:

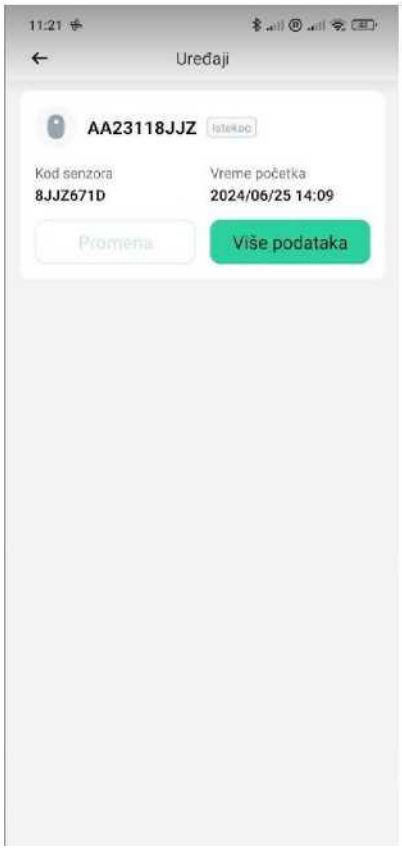
INSTRUCTIONS FOR USERS IN CASE OF A COMPLAINT FOR THE SIBIONICS GS1 SENSOR

Dear Users,

Please carefully read these instructions for filing a complaint regarding the Sibionics GS1 Continuous Glucose Monitoring Sensor. To ensure that your complaint is processed, it is necessary to provide the following information to determine the factual basis of the issue:Fotografiju fiskalnog računa dobijenog prilikom kupovine Sibionics GS1 CGM senzora.

1. Screenshots from the Sibionics app showing:
   a. Profil/Profile b. Uređaji/Devices



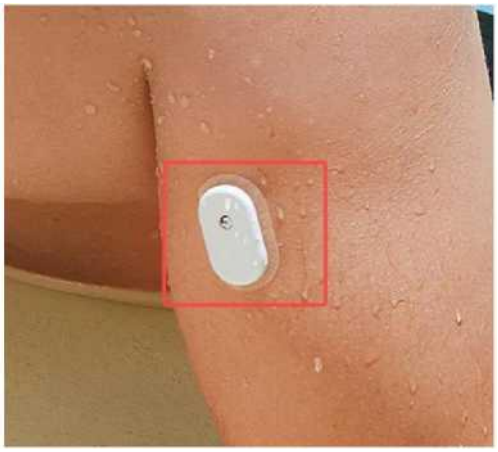


2. A photograph of the QR code from the Sibionics GS1 CGM box for connecting the sensor and phone.



3. If the system reports an error, you must also send a screenshot of the initial screen of the Sibionics app where the error reported by the system is clearly visible.

4. A clear photograph of the sensor's position on the body.



5. A clear photograph of the area where the sensor was placed after removal.



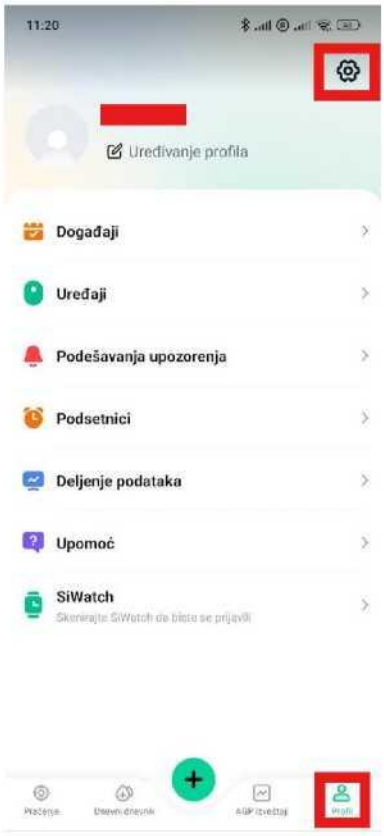
6. A clear photograph of the sensor electrode after the sensor has been removed.



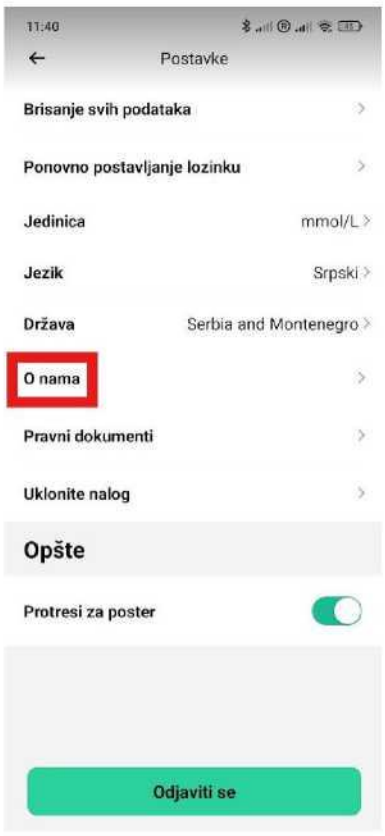
7. If the complaint concerns the accuracy of the sensor measurements, you need to provide two photographs of comparative measurements from the sensor and a blood glucose meter, with clearly visible timestamps indicating when the measurements were taken on both the sensor and the meter.

8. Information about the manufacturer and model of the mobile phone, as well as the operating system version.

9. The version of the Sibionics app you are using, by following these steps:



Profil/Profile



O nama/About us



Verzija/Version

For any additional questions or assistance with your complaint, please feel free to contact our customer service by calling +3892 3296990 or via email at info@bimek.com.mk

Our team is here to provide support and ensure your satisfaction.