

SCHNELLSERVICE

LEITFADEN COM1



DE-CSC-230125

Allergan Aesthetics, a division of AbbVie
Mainzer Straße 81
65189 Wiesbaden
www.coolsculpting.de

VORGEHENSWEISE BEI ZYKLUSVERLUST

 **1.** Ein Foto von der Fehlermeldung am Display machen


 **2.** Beurteilung der Fehlercodes
[siehe S. 3-4](#)

 **3.** Systemprotokoll abschicken
[siehe S. 5](#)

 **4.** Formular ausfüllen
[siehe S. 6-7](#)

 **5.** Vollständig ausgefülltes Formular als PDF-Datei
inkl. Foto der Fehlermeldung vom Display per E-Mail
an den/die PDM (Außendienstmitarbeiter*in) senden.

FEHLERCODES

ZELTIQ Code	NACHRICHT	ÜBERSETZUNG	MASSNAHME
Z401	Applicator error. Z401-YYY Disconnect and reconnect the applicator.	Applikatorfehler. Z401-YYY Applikator abnehmen und wieder anschließen.	Applikator abnehmen und wieder anschließen.
Z402	The card expired. Z402-YYY Connect a new card.	Die Karte ist abgelaufen. Z402-YYY Eine neue Karte anschließen.	Die Karte aus dem Applikator nehmen und eine neue einstecken.
Z403	The coolant level is low. Z404-YYY	Niedriger Kühlmittelfüllstand. Z404-YY	Kühlmittel einfüllen.
Z404	The card and applicator are incompatible. Z404-YYY	Karte und Applikator sind nicht kompatibel. Z404-YY	Die Karte aus dem Applikator nehmen. Eine für diesen Applikatortyp passende Karte einsetzen.
Z405	Applicator software error. Z405-YYY Replace the applicator.	Applikator-Softwarefehler. Z405-YYY Applikator austauschen.	Einen anderen Applikator verwenden.
Z406	Card error. Z406-YYY Disconnect and reconnect the card.	Fehler Karte. Z406-YYY. Karte abnehmen und wieder anschließen.	Karte herausnehmen und erneut einstecken.
Z407	Card error. Z407-YYY Disconnect and reconnect the card.	Fehler Karte. Z407-YYY Karte abnehmen und wieder anschließen.	Karte herausnehmen und erneut einstecken.
Z408	Applicator control error. Z408-YYY Start a treatment. If the problem persists, call Customer Service.	Fehler Applikatorsteuerung. Z408-YYY Eine Behandlung starten. Falls das Problem fortbesteht, den Kundendienst anrufen.	Eine Behandlung starten. Falls das Problem fortbesteht, Applikator austauschen.
Z409 	Thermal event detected. Z409-YYY Remove the applicator and gelpad. Refer to the user manual.	Potenzielle Unterkühlung festgestellt. Z409-YYY Applikator und Gelpad entfernen. Im Benutzerhandbuch nachschlagen.	CoolAdvantage- und CoolMini-Applikatoren: • Die Behandlung innerhalb der nächsten 24 Stunden nicht erneut durchführen. Alle anderen Applikatoren: • Wenn für dieselbe Behandlungsstelle erneut die Meldung Z409 angezeigt wird, muss die Behandlung dieser Stelle abgebrochen werden und darf innerhalb der nächsten 24 Stunden nicht erneut durchgeführt werden
Z410	Applicator control error. Z410-YYY Start a treatment. If the problem persists, call Customer Service.	Fehler Applikatorsteuerung. Z410-YYY Eine Behandlung starten. Falls das Problem fortbesteht, den Kundendienst anrufen.	Eine Behandlung starten. Falls das Problem fortbesteht, den Kundendienst anrufen.
Z411	Applicator error. Z411-YYY Power the control unit off and on.	Applikatorfehler. Z411-YYY Bedienteil ausschalten und wieder einschalten.	Bedienteil ausschalten und wieder einschalten.
Z412	Treatment quality error. Z412-YYY Start a treatment. If the problem persists, call Customer Service.	Fehler Behandlungsqualität. Z412-YYY Eine Behandlung starten. Falls das Problem fortbesteht, den Kundendienst anrufen.	Die Behandlung erneut starten oder eine neue Behandlung starten.
Z414	Applicator error. Z414-YYY Disconnect and reconnect the applicator.	Applikatorfehler. Z414-YYY Applikator abnehmen und wieder anschließen.	Applikator abnehmen und wieder anschließen.
Z415	Potential loss of patient contact. Z415-YYY Reapply the applicator and start a treatment. If the problem persists, call Customer Service.	Potenzieller Kontaktverlust zu dem/der Patient*in. Z415-YYY. Den Applikator wieder anbringen und eine Behandlung starten. Falls das Problem fortbesteht, den Kundendienst anrufen.	Unterdruck ausschalten, die Applikatormulde von dem/der Patient*in abnehmen, das gebrauchte Gelpad entsorgen, die Behandlungsstelle säubern und ein neues Gelpad auflegen. Eine unterbrochene Behandlung erneut starten oder eine neue Behandlung starten.
Z417	Card compatibility error. Z417-YYY Replace the card.	Kompatibilitätsfehler Karte. Z417-YYY Die Karte austauschen.	Eine mit dem Bedienteil kompatible Karte einstecken.
Z418	Card compatibility error. Z418-YYY Call Customer Service.	Kompatibilitätsfehler Karte. Z418-YYY Kundendienst anrufen.	Kundendienst anrufen.
Z420	Card compatibility error. Z420-YYY Call Customer Service.	Kompatibilitätsfehler Karte. Z420-YYY Kundendienst anrufen.	Kundendienst anrufen.
Z418	Card error. Z421-YYY Disconnect and reconnect the card.	Fehler Karte. Z421-YYY Karte abnehmen und wieder anschließen.	Karte abnehmen und wieder anschließen.

FEHLERCODES

ZELTIQ Code	NACHRICHT	ÜBERSETZUNG	MASSNAHME
Z422	Disconnect and reconnect the applicator. Z422-YYY	Applikator abnehmen und wieder anschließen. Z422-YYY	Applikator abnehmen und wieder anschließen.
Z425	The restart timer has expired. Z425-YYY Start a new treatment.	Der Neustart-Timer ist abgelaufen. Z425-YYY Eine neue Behandlung starten.	Eine neue Behandlung starten.
Z426	Interference detected. Z426-YYY Start a treatment. If the problem persists, refer to the User Manual.	Interferenz festgestellt. Z426-YYY Eine Behandlung starten. Falls das Problem weiter besteht, im Benutzerhandbuch nachschlagen.	Nach möglichen Ursachen forschen und diese beheben: • Der/Die Patient*in hat sich bewegt • Es befindet sich ein anderes medizinisches Gerät in der Nähe Falls das Problem fortbesteht, den Kundendienst anrufen.
Z404	This system must be serviced by ZELTIQ no later than YYYY-MM-DD to ensure continued use. Z428-YYY	Dieses System muss von ZELTIQ vor dem TT-MM-JJJJ gewartet werden, um eine ununterbrochene Verwendung sicherzustellen. Z428-YYY	Kundendienst kontaktieren.
Z429	The applicator adapter and applicator are incompatible. Z429-YYY. Contact Customer Service.	Der Adapter des Applikators ist nicht mit dem Applikator kompatibel. Z429-YYY. Kundendienst kontaktieren.	Kundendienst kontaktieren.

FEHLERMELDUNGEN

Bei allen Systemfehlern das Bedienteil ausschalten und erneut einschalten.
Falls das Problem fortbesteht, den Kundendienst anrufen.

ZELTIQ Code	NACHRICHT	ÜBERSETZUNG	MASSNAHME
Z801	Chiller error. Z801-YYY	Fehler Kühltagegregat. Z801-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z802	Chiller error. Z802-YYY	Fehler Kühltagegregat. Z802-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z803	Control unit error. Z803-YYY	Fehler Bedienteil. Z803-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z804	Control unit error. Z804-YYY	Fehler Bedienteil. Z804-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z805	Control unit error. Z805-YYY	Fehler Bedienteil. Z805-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z806	Invalid configuration values. Z806-YYY	Ungültige Konfigurationswerte. Z806-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z808	Software error. Z808-YYY	Softwarefehler. Z808-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z809	Control unit error. Z809-YYY	Fehler Bedienteil. Z809-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z810	This system must be serviced by ZELTIQ. Contact Customer Service.	Dieses System muss von ZELTIQ gewartet werden. Kundendienst kontaktieren.	Kundendienst kontaktieren
Z811	Control unit error. Z811-YYY	Fehler Bedienteil. Z811-YYY	Kundendienst kontaktieren
Z812	The device connected to the control unit is not recognized.	Das am Bedienteil angeschlossene Gerät wird nicht erkannt.	Kundendienst kontaktieren

ZELTIQ KUNDENDIENST:

EUROPA: +44 (0) 808-238-1500 ODER E-MAIL: COOLSCULPTING.INTLSUPPORT@ALLERGAN.COM

LOGFILES HOCHLADEN (SYSTEM- UND KARTENPROTOKOLL)

AUFRUFEN DES BILDSCHIRMS SYSTEMPROTOKOLL:

1. Auf dem Bildschirm **Systemtools** die Taste System **Log** (Systemprotokoll) drücken. Der Bildschirm **System Log** (Systemprotokoll) wird angezeigt.
2. Zum Durchblättern des Bildschirms den Schieber unten bzw. rechts am Bildschirm bewegen.

HINWEIS: Die Verfügbarkeit und die Verwendung des Datenmodems ist abhängig von der Qualität der Datenverbindung. Die Taste Upload Data (Daten hochladen) wird nur dann angezeigt, wenn das Modem aktiviert ist.

HINWEIS: Die Funktion zum Daten-Upload benötigen Sie während Ihres Anrufs beim Kundendienst.

HOCHLADEN VON DATEN AN DEN KUNDENDIENST IN DUBLIN:

1. Auf dem Bildschirm **Systemprotokoll** die Taste zum **Hochladen** von Daten drücken. Der Bildschirm **Upload Status** wird angezeigt.

HINWEIS: Sobald der Vorgang abgeschlossen ist, wird eine Meldung angezeigt. Upload Status: Uploading (Upload gestartet), Upload Complete (Upload abgeschlossen), Upload Failed (Upload fehlgeschlagen)

CHECKLISTE FÜR DIE RÜCKERSTATTUNG VON ZYKLEN

CYCLE REIMBURSEMENT CHECK LIST

HINWEIS: Es handelt sich bei diesem Formular nur um eine beispielhafte Darstellung.
Bitte beantragen Sie das Formular bei ihrem/ihrer zuständigen Außendienstmitarbeiter*in.

IN ORDER TO REIMBURSE THE CYCLES, WE REQUIRE ALL THE INFORMATION LISTED BELOW.
Zur Erstattung der Zyklen benötigen wir alle unten aufgeführten Informationen.

Allergan Customer Name

Name des/der Allergan-Kund*in
(Praxis / Arzt oder Ärztin)

City

Stadt

Allergan Customer Number

Allergan-Kundennummer

Date

Datum

Time

Zeit

Name of person conducting treatment

Name der Person, die die Behandlung durchführt

Treatment time elapsed when interruption occurred (e.g. Z409-383 after 35 min):

Bis zur Unterbrechung verstrichene Behandlungszeit (z. B. Z409-383 nach 35 Minuten):

Error code

Fehlercode

after

nach

minutes

Minuten

Area treated

Behandelter Bereich

Number of cycles lost

Anzahl verlorener Zyklen:

Ext. Serial Number

Externe Seriennummer steht im System

Int. Serial Number

Interne Seriennummer steht im System

(Displayed on the screen in Tools → About)

(Wird auf dem Bildschirm unter Extras → Info angezeigt.)

CHECKLISTE FÜR DIE RÜCKERSTATTUNG VON ZYKLEN

Applicator type	Serial Number / Seriennummer
CoolMini	V02120XXXXXXXX
CoolAdvantage	V160201XXXXXXXX
CoolAdvantage Plus	V180201XXXXXXXX
CoolAdvantage Petite	V140201XXXXXXXX
CoolSmooth Pro	V091201XXXXXXXX

Sie finden die Seriennummer seitlich am Applikator.

	RETREATED zurückgezogen	RESCEDULED verschoben
Was the treatment of the patient Wurde die Behandlung des/der Patient*in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	YES	NO
Was the patient well after the interruption? Ging es dem/der Patient*in nach der Unterbrechung gut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Date Logs uploaded or sent to Allergan: Wurden die Protokoll-Daten hochgeladen oder an Allergan geschickt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Picture of the error code attached on to the request? Ist der Anfrage ein Bild des Fehlercodes beigefügt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Name
Name

Signature
Unterschrift

Date
Datum

WO FINDE ICH DIE SERIENNUMMER/UPM?

Sie finden die Seriennummer auf der Rückseite des Gerätes.
Die Nummer fängt mit diesem Zeichen an: **SN**

