

迈兰博-细胞产品售后服务须知

细胞出现问题，可重发的情况有哪些？判定标准是什么？

1. 细胞运输途中遭遇的各种问题，细胞丢失、瓶身破损、培养液严重漏液等，重发；
2. 细胞污染问题，请在收到产品 48 小时内，给我们提出真实的实验结果，核实后重发；
3. 常温发货的细胞静置 24 小时后，干冰冻存发货的细胞复苏后 24 小时后，绝大多数细胞未存活，（需提供真实清晰的细胞状态照片），重发；
4. 干冰冻存发货的细胞复苏后 24 小时后或常温发货的细胞静置 4 小时并且未开封，出现污染，重发；
5. 细胞活性问题，请在收到产品 7 天内给我们提出真实的实验结果，用台盼蓝染色法鉴定细胞活力，核实后予重发；
6. 细胞收到当天以及第 2、3 天请拍照，3 天未告知的，视为产品合格。4-7 天内出现问题有提供收到细胞前 3 天照片和细胞出现问题时照片以及细胞相关操作的详细步骤的，并跟技术人员沟通的，由技术人员判定为我方责任的，重发。技术人员判定为双方承担责任的由双方进行协商处理或者按合同价的 50%收费重发。
- 7.视具体情况而定。

细胞出现问题，不予以重发的情况有哪些？

1. 客户造成细胞污染，不重发；
2. 客户不正确操作致细胞状态不好，不重发；
3. 非本库推荐细胞培养体系致的细胞状态不好，不重发；
4. 细胞状态不好，未提供细胞培养前 3 天照片的，不重发；
5. 细胞培养时经其它处理的，不重发；
6. 细胞收到 2 天内，未告知，不重发；
7. 视具体情况而定。

免责声明：本公司将不为任何不正常使用此产品时所发生的意外负责。

北京伊事达科技有限公司

电话：13564444959

官网：www.followme-shop.com

地址：北京市海淀区东北旺西路58号尚科办公社区C区一楼



公众号



客服