

# 伊贝斯-细胞产品售后服务须知

## 收到细胞后处理方法

1. 收到细胞先不开瓶盖，瓶身擦拭酒精后放在培养箱静置 2-4 小时（视细胞密度而定）稳定细胞状态。接着在倒置显微镜下观察细胞生长情况，并对细胞进行不同倍数拍照（建议收细胞时就整体外观拍一张照片，并观察培养基的颜色以及是否有漏液等情况，随后在显微镜下拍下细胞状态，100\*，200\*各一张），观察并记录细胞在运输途中是否有污染情况。以上操作可作为本司进行售后服务的依据。
2. 收到细胞未开封，出现污染状况本司负责免费重发一次细胞。
3. 收到细胞后请务必仔细阅读细胞使用说明书，确保细胞的培养条件一致，如：由于培养条件不一致导致细胞出现问题，责任有客户自行承担。如果因为客户缺少基本的细胞培养知识或培养条件而导致细胞各类问题，本司概不负责。
4. 由于细胞状态受环境、操作和运输等多方面因素影响，故本司只保证客户收到细胞后一周内的细胞状态，故客户需进行售后服务时需出示收细胞的时间证明及客户提供收货时间和发现问题后与我司工作人员沟通的时间证明，期间间隔时间不能大于 7 天。
5. 如客户对细胞的种类、纯度、活性等特性有疑问，需在收到细胞 2 个月之内提供相应的生物学实验检测结果作为依据。经我们技术确定细胞确实有问题的，我们只对细胞本身负责，不对客户进行其他任何补偿。经检测有部分细胞有个别多等位点突出的不在售后范围之内。

## 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，请在收到细胞 3 天内，给我们提出真实的实验结果，核实后重发；
3. 干冰冻存发货的细胞复苏 2 天后或常温发货的细胞静置 2 小时并且未开封，出现污染，重发；
4. 常温发货的细胞静置 2 小时后，干冰冻存发货的细胞复苏后 2 后，绝大多数细胞未存活，（提供真实清晰的细胞状态照片），重发；
5. 细胞活性问题，请在收到细胞 7 天内反馈真实实验结果，用台盼蓝染色法鉴定细胞活力，核实后重发；
6. 细胞收到当天以及第 2,3 天请拍照，3 天未告知的，视为细胞产品合格。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，并跟技术人员沟通，并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. 客户操作造成细胞污染，不重发；
2. 客户严重操作失误致细胞状态不好，不重发；
3. 非本司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，未提供真实清晰的培养前 3 天的细胞状态照片，不重发；
5. 细胞培养时经其它处理导致细胞出现问题的，不重发；
6. 收到细胞发现问题与客服人员沟通的时间大于 7 天的，不重发；
7. 视具体情况而定。

## 其他售后服务政策

1. 细胞污染问题，请在收到产品 48 小时内，反馈真实的实验结果；细胞活性问题，请在收到产品 7 天内反馈出真实的实验结果，本司调查核实后予免费调换，不收取任何费用,第三次重发必须要客户亲自上门取细胞，看过状态再取走。无第四次重发，第四次客户可以把细胞的相关实验交由本司；
2. 需要客户提供细胞培养说明、细胞操作处理方法、细胞质量问题反馈表；如果搞不清原因的或用户收到细胞 8-30 天之内，因处理不当造成细胞死亡或污染，客户可与本司销售人员协商经双方定价后给予重发。原代细胞的重发没有库存的，须经技术人员同意后，定下货期再通知客户。
3. 若对细胞鉴定存在争议，可以在收到细胞 3 个月内提供真实有效的 STR 检测证明，本公司承诺无条件退还细胞款项。其他情况本公司将不予受理。

**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](http://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