

售后服务告知书

一、收到细胞处理方法

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 小时（视细胞密度而定）稳定细胞状态，悬浮细胞不需要静置直接按照悬浮细胞步骤操作。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，观察培养基的颜色和是否有漏液情况，随后在显微镜下拍下细胞状态，100×，200×各 2 张），观察记录细胞在运输过程中是否有污染情况。作为我方进行售后的依据。
2. 收到细胞未开封，出现污染状况我们负责免费重发一次细胞。
3. 由于细胞状态受环境、操作和运输等多方面因素的影响，故本公司只保证客户收到细胞后一周内的细胞状态，故客户需要售后是需出示收到细胞的时间证明及客户提供收货时间和发现问题后与客服人员沟通的时间证明，期间间隔时间不能大于 7 天。
4. 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。

二、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 3 天内，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 2 小时后，干冰冻存发货的细胞复苏后 2 天后，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 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；
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。

三、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. 非我们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证明大于 7 天的，不重发；
7. 视具体情况而定。

四、其他服务政策

1. 细胞出现问题后，未能及时反馈并提交细胞质量问题反馈表的，不能免费重发，如需重发，客户需与公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。
2. 客户在细胞培养过程中，有任何技术问题可以拨打技术售后服务电话：021-60523091，我们随时给予解答。