

## The Cypress Diagnostics Warranty policy

### Always up to date

We keep up-to-date instructions for use and user manuals available at [www.diagnostics.be](http://www.diagnostics.be).

### Reagents guarantee

We guarantee that our reagents perform as described in the instructions for use until the expiration date if used and stored correctly.

### Equipment warranty

All analyzers and equipment are sold with one (1) year warranty, subject to use according to the limitations and recommendations in the user manual and good laboratory practices.

### Requirements

- Equipment must be registered at <https://diagnostics.be/warranty>
- Use of the compulsory complaint form at <https://diagnostics.be/feedback>
- Minimal information<sup>1</sup> criteria to open/handle an inquiry must be submitted

### Limitations

- All equipment is considered to be in use 6 months after the date of invoicing to the distributor.
- This warranty covers spare parts on an FCA Hulshout basis.

## La politique de garantie De Cypress Diagnostics

### Toujours à jour

Nous tenons à votre disposition les instructions et les manuels d'utilisation mis à jour sur [www.diagnostics.be](http://www.diagnostics.be).

### Garantie des réactifs

Nous garantissons que nos réactifs fonctionnent comme décrit dans les instructions d'utilisation jusqu'à la date d'expiration s'ils sont utilisés et stockés correctement.

### La garantie des équipements

Tous les analyseurs et équipements sont vendus avec une garantie d'un (1) an limitée à l'utilisation selon les limitations et recommandations dans les manuels d'utilisation et les bonnes pratiques de laboratoire.

### Requis

- Le matériel doit être enregistré à <https://diagnostics.be/warranty>
- Utilisation obligatoire du formulaire de plainte à <https://diagnostics.be/fr/retours>
- Les informations minimales<sup>2</sup> requises pour l'ouverture et le traitement d'une demande doivent être soumises.

### Limitations

- Tout équipement est considéré comme en utilisation 6 mois après la facturation au distributeur.
- Cette garantie couvre les pièces de rechange sur la base FCA Hulshout.

<sup>1</sup> Product details (item number, name, serial number, lot) + Issue evidence (summary, pictures, database, values, video, ability to reproduce the error) + Information about actions taken to exclude execution mistakes by the user + Actions and troubleshooting undertaken and results obtained (with values and details).

<sup>2</sup> Détails du produit (référence, nom, numéro de série, lot) + Preuves du problème (résumé, photos, base de données, valeurs, vidéo, possibilité de reproduire l'erreur) + Mesures prises pour exclure les erreurs d'exécution de l'utilisateur + Actions et dépannages effectués et résultats obtenus (avec valeurs et détails).



## Exclusion

- Workhours, financial damage, or lost revenue
- Damages due to improper use of the instrument (not according to the instructions), or insufficient (or missing) preventive maintenance by the user/service engineer, or power surges and electrical instability
- Parts subject to wear and tear by normal use or consumables and accessories in contact with liquid (pump tubes, lamps, rims...)

## Assistance

Our distributors will assist you. Cypress Diagnostics will provide support, expertise, and training to our distributors.

## Report

We invite you to submit your positive feedback, as well as any questions, quality issues, or defects you encounter. We must collect this data to comply with our legal materiovigilance obligations.

## Policy

Customer satisfaction and regulatory compliance are our goals.  
Quality is an input.

With each test, we make the world a better place.  
Notice the difference!

Mr. Thomas  
Managing Director  
For and on behalf of Cypress Diagnostics

## Exclusion

- Les heures de travail, dommages financiers ou perte de revenus
- Dommages dus à la mauvaise utilisation de l'instrument (non conforme aux instructions), ou une maintenance préventive insuffisante (ou manquante) par l'utilisateur/le technicien de service ou des surtensions et une instabilité électrique
- Les pièces soumises à l'usure due à une utilisation normale, ainsi que les consommables et accessoires en contact avec le liquide (tubes de pompe, lampes, jantes...)

## Assistance

Nos distributeurs vont vous assister. Cypress Diagnostics aidera ces distributeurs avec du support, de l'expertise et des formations

## Rapportez

Nous vous invitons à soumettre vos retours positifs, ainsi que toute question, problème de qualité ou défaut rencontré. Nous devons collecter ces données afin de nous conformer à nos obligations légales en matière de matériovigilance.

## Objectif

La satisfaction client et la conformité réglementaire sont nos objectifs.  
La qualité est un ingrédient.

Avec chaque test, nous rendons le monde meilleur.  
Remarquez la différence !