



Warranty and Quality Policy

General

Cypress Diagnostics sells high-quality products and customer service is an integral part of our quality policy.

All our products come with an aftersales and performance guarantee. Cypress Diagnostics will handle all issues through our local representatives and distributors.

Reagents

For our reagents we guarantee that they perform as described in the insert until expiration date (as mentioned on the kit) if used and stored correctly.

Analyzers and equipment

All analyzers and equipment are sold with one (1) year warranty starting at the date of installation¹. This warranty covers everything² (on FOB Langdorp basis) except:

- Improper use of the instrument (not according to the instructions)
- Insufficient (or missing) preventive maintenance by the user/service engineer
- Damage or loss due to transport (responsibility of the carrier)
- Parts subject to wear and tear by normal use or consumables and accessories in contact with liquid (pump tubes, lamps, rims...)
- All damages due to power surges and electrical instability

¹ Only if all the analysers and the equipment is registered on our website within 6 months of the sale from Cypress Diagnostics to the distributor. If the equipment is not registered on our website the invoicing date to the distributor counts.

² But limited to spare parts. No workhours, damages, lost revenues or else are covered



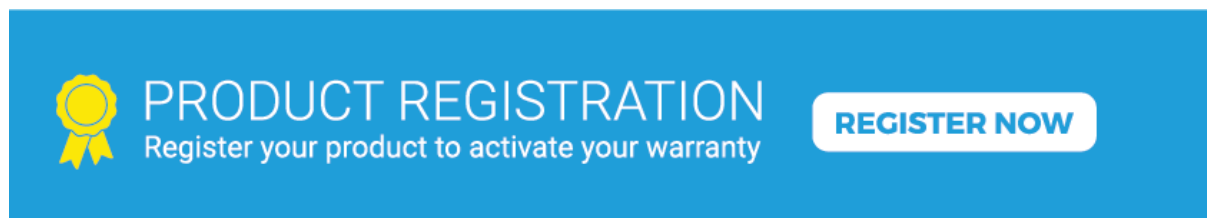
**CYPRESS
DIAGNOSTICS**
Langdorpsesteenweg 160
B-3201 Langdorp - Belgium



All equipment is sold with a user manual. This document clearly states the required maintenance, applicable precautions, correct use and service practices. Please read it carefully before using the products.

The installation report must be filled in by the technician of the distributor and send to Cypress Diagnostics.

Upon taking the instrument in use, the owner (= the laboratory) must register the instrument on <http://www.diagnostics.be/en/Cyan>.



Without complete and correct registration by the instrument owner (= the laboratory) on <http://www.diagnostics.be/en/Cyan> the warranty is limited to one (1) year after invoicing date from Cypress Diagnostics to the distributor. With a registration by the owner of the equipment the warranty is limited to one and a half (1,5) years after invoicing to the distributor³ by Cypress Diagnostics.

Issues

In the unlikely event that any issues should arise, please contact your distributor and provide him with clear information about the product (name, code, lot,...) and a detailed description of your concern (measurement, expected values, quality control results,...).

Kind regards,

Mr. Thomas

Marketing Director

For and on behalf of Cypress Diagnostics

³ Upon receiving a sufficient high number of installation reports by a large number of distributors and website registration by a majority of users we will be glad to start a two year warranty at installation date.

**CYPRESS
DIAGNOSTICS**
Langdorpsesteenweg 160
B-3201 Langdorp - Belgium

P:\Marketing\Quality Policy\Warranty and Quality Policy 20171127.docx

Printed: 27 November 2017

Page: 2

Headquarters - Siège social: Langdorpsesteenweg 160 • 3201 Langdorp • Belgium • RPR Leuven • VAT BE 0455 514 077 • www.diagnostics.be

Factory - Fabrique: Industriepark 36 • Zone B5 • 2235 Hulshout • Belgium • Tel: ++ 32 15 67 67 68 • e-mail: cypress@diagnostics.be

KBC Bank Belgium: Swift Code KREDBEBB • **Euro Account:** IBAN BE44 4315 1418 5145 • **USD \$ Account:** IBAN BE11 4315 1418 5448



Politique de qualité et garantie

Général

Cypress Diagnostics vend des produits de qualité et le service après-vente fait partie intégrale de notre politique de qualité.

Tous nos produits s'accompagnent d'un service après-vente et d'une garantie de performance. Tous les soucis seront gérés par nos représentants locaux et distributeurs.

Trousses et réactifs

Pour nos trousse et réactifs nous garantissons qu'elles performeront comme décrit dans la notice d'utilisation jusqu'à la date de péremption (telle que mentionnée sur la trousse) à condition qu'elles soient utilisées et stockées correctement.

Analyseurs et équipement de laboratoire

Tous nos analyseurs et équipements de laboratoire sont vendus avec un (1) an de garantie à partir de la date d'installation de l'instrument⁴.

Cette garantie couvre tout⁵ (sur base de FOB Langdorp) à l'exception de :

- Mauvaise utilisation (pas selon les manuels) ou sabotage
- Dommages ou pertes lors du transport (responsabilité du transporteur)
- Pièces qui sont par nature soumises à l'usure ou en contact avec les liquides (tubes, lampes, courroies,...)
- Dommages causés par la maintenance manquante, insuffisante ou erronée
- Tous les dommages dus à des surtensions et une instabilité électrique

⁴ Uniquement si tous les analyseurs ou tous les équipements de laboratoire est enregistré sur notre site internet dans les 6 mois qui suivent la vente de l'instrument de Cypress Diagnostics au distributeur. Si l'instrument n'est pas enregistré sur notre site internet, la date de vente de Cypress Diagnostics au distributeur compte comme le début de la garantie.

⁵ Mais est limité aux pièces d'échange. Heures de travail, transport, dommages, pertes de revenu et autres ne sont pas couverts.



Tous nos équipements sont vendus avec un manuel d'utilisation. Celui-ci définit clairement la maintenance préventive, les précautions, le bon usage et les pratiques de manutention. Lisez-le attentivement avant toute utilisation.

La fiche d'installation doit être remplie par le technicien du distributeur et envoyé à Cypress Diagnostics.

Après l'installation, dès la première utilisation de l'instrument, le propriétaire (= le laboratoire) doit enregistrer l'instrument sur <http://www.diagnostics.be/en/Cyan>.



ENREGISTREMENT DU PRODUIT
Enregistrez votre équipement pour activer la garantie

ENREGISTREZ !

Sans enregistrement complet et correct par le propriétaire (= le laboratoire) la garantie est limitée à un (1) an après la date de vente de Cypress Diagnostics au distributeur. Avec enregistrement sur <http://www.diagnostics.be/en/Cyan>, la garantie est limitée à un an et demi (1,5) après la date de facturation de Cypress Diagnostics au distributeur⁶.

Soucis

Dans l'improbable cas d'un souci, nous vous prions de contacter notre distributeur local et de lui fournir de l'information détaillé sur le produit (nom, lot, code, ...) ainsi qu'une description de votre soucis (mesure, valeur attendue, contrôle de qualité, références,...).

Sincères salutations,

Mr. Thomas

Directeur Marketing

Pour et au nom de Cypress Diagnostics

⁶Dès le moment où nous recevons suffisamment de fiches d'installation dûment remplies de nos distributeurs et d'enregistrements de garantie par les utilisateurs, nous serons ravis d'accorder deux ans de garantie à partir de la date d'installation.

**CYPRESS
DIAGNOSTICS**
Langdorpsesteenweg 160
B-3201 Langdorp - Belgium

P:\Marketing\Quality Policy\Warranty and Quality Policy 20171127.docx

Printed: 27 November 2017

Page: 4

Headquarters - Siège social: Langdorpsesteenweg 160 • 3201 Langdorp • Belgium • RPR Leuven • VAT BE 0455 514 077 • www.diagnostics.be

Factory - Fabrique: Industriepark 36 • Zone B5 • 2235 Hulshout • Belgium • Tel: ++ 32 15 67 67 68 • e-mail: cypress@diagnostics.be

KBC Bank Belgium: Swift Code KREDBEBB • **Euro Account:** IBAN BE44 4315 1418 5145 • **USD \$ Account:** IBAN BE11 4315 1418 5448