

POLÍTICA DE VENTAS EN LÍNEA GENOVIVE MÉXICO

Horario de servicio

Puedes realizar tu compra por internet a través de nuestra tienda en línea Genovive , las 24 horas del día los 365 días del año.

Tenemos a tu disposición diferentes medios de contacto, en caso de que necesites dar seguimiento a tu compra:

Correo electrónico: contacto@genovive.com.mx en un horario de 8:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes.

Teléfono: Marcando nuestro Centro de Atención a Clientes al 01 800 GNOVIVE sin costo desde toda la República Mexicana, en un horario de 9:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes.

Personalmente: En nuestras instalaciones de la Ciudad de México, en Avenida de las Palmas 745 Consultorio 402 Colonia Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo CDMX en un horario 9:00 AM a 4:00 PM de Lunes a Viernes.

Ventas fuera de territorio nacional

Genovive.com.mx vende y entrega productos únicamente en la República Mexicana. Ningún envío puede ser realizado a una dirección que se encuentre fuera del territorio nacional.

Garantías

- Al ser una prueba de laboratorio, nosotros únicamente podemos garantizar que el envío y el manejo de la muestra física sea el adecuado. En caso de que Genovive por algún error dañe, destruya o cometa un error en el manejo de la muestra, Genovive se compromete a enviar un nuevo kit de recolección y llevar acabo el proceso de la toma de muestra sin costo alguno para el cliente, en el entendido de que los tiempos originales de procesamiento se verán afectados.
- En caso del que el kit de recolección muestre algún daño durante el envío, que imposibilite su uso para la recolección, Genovive enviara un kit de recolección nuevo sin costo.
- **¿Qué tienes que hacer?**

Opción 1

Escríbenos a contacto@genovive.com.mx

Describe detalladamente el problema que presenta el kit de recolección.

Adjunta: Las fotos donde muestras el daño del kit de recolección.

Opción 2

Lleva tu kit dañado a la oficina de Genovive en Avenida de las Palmas 745 Consultorio 402 Colonia Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo CDMX en un horario 9:00 AM a 4:00 PM de Lunes a Viernes y recibe un kit nuevo.

- **¿Qué necesito?**

- Kit de recolección y empaque
- Recibo de pago
- Todos los accesorios que traía el producto en perfectas condiciones

- **¿Qué pasa después?**

Si no estas en la Ciudad de México, te enviaremos un nuevo kit lo más pronto posible.

Importante:

Debes tomar en cuenta lo siguiente:

En ocasiones las muestras genéticas no contienen el material genético suficiente para llevar a cabo la extracción de las variables necesarias. Las razones habituales por lo que esto puede suceder son:

1. El cliente no sigue el pie de la letra las instrucciones incluidas en el kit de recolección. Por lo tanto, no se obtiene la cantidad suficiente de muestra.
2. El cliente excede el tiempo determinado para la recolección y envío de la muestra.
3. El cliente no cumple con las indicaciones de cuidado y /o manejo de la muestra genética, incluyendo su posible refrigeración, lo cual puede dañar la muestra.

En cualquiera de los casos, esto únicamente se puede saber hasta que la muestra esta en la fase de proceso en el laboratorio, Si el cliente no contara con una muestra adecuada, se deberá de enviar una nueva muestra y los costos de los envíos correrán por parte del cliente.

Se procederá a correr la segunda muestra, si la segunda muestra tampoco puede ser procesada, el cliente tendrá derecho al reembolso de la prueba descontando previamente los gastos de procesamiento en laboratorio, envío y recolección que se hayan generado.

Devoluciones

El plazo de devolución es de 5 días hábiles a partir de la recepción del kit. Genovive sólo aceptará devoluciones cuando cumplan los siguientes requisitos:

Únicamente podemos hacer devoluciones en caso de que no se haya tomado y procesado la muestra.

Si decides no tomar tu muestra es importante notificar a nuestro equipo acerca de la devolución del producto antes de que se cumplan 5 días hábiles a partir de la fecha que recibes el kit.

Para devolver el kit, el envío deberá hacerse usando el mismo medio que Genovive utilizó para enviarlo a tu domicilio. El producto deberá devolverse en las mismas condiciones en que se entregó y deberá llegar en su empaque original sin haber sido abierto y con el sello intacto, no podrá venir dañado ni alterado en forma alguna.

En cualquier caso los costos de flete y seguro para realizar la devolución correrán por tu cuenta. Se te devolverá el importe conforme a la misma forma de pago que empleaste.

Debido a nuestro tipo de producto y al tratarse de pruebas genéticas es imposible obtener devoluciones una vez que la muestra ha sido recibida por el laboratorio y/o centro de distribución en la Ciudad de México.

Descargas electrónicas de resultados

Genovive cuenta con una plataforma y un portal electrónico protegido bajo los estándares actuales de certificación web, así como con sistemas antivirus. Genovive no se hace responsable por cualquier afectación y/o pérdida de información, daño o malware que se genere de la posible descarga de los reportes y/o productos que sean contratados.

Si necesitas asistencia para acceso a tus reportes, llama al Centro de Atención telefónica 01 800 GNO-VIVE de Lunes a Viernes de 9:00 a.m. 4:00 p.m. (hora de la Cd. de México).

Comprobante De La Compra Y Facturación

La institución bancaria que opera el cobro en línea es quien nos ofrece un número de orden ligado al resultado de tu pago electrónico, lo cual permite conciliarlo con la notificación que recibes en tu correo previo al pago.

Si requieres factura de tu compra por favor solicítala cuando generes tu pedido, confirmando el RFC al momento en que llenes los datos en nuestra página.

Métodos De Pago

Tarjeta de Crédito

Puedes realizar tu pago mediante tarjeta de crédito. Al momento en que se coloque tu orden, Genovive obtendrá una aprobación previa de la compañía que emite la tarjeta de crédito a través de la infraestructura del proveedor de servicios de por el monto del pedido. El cobro a la tarjeta ocurrirá en el momento en que confirmas tu compra y con previa autorización de la transacción por medio de tu banco. Únicamente aceptamos tarjetas de crédito emitidas en la Republica Mexicana.

Seguridad en tu compra

Nuestros proveedores de servicio de recolección de pagos en línea manejan un programa de seguridad de compras en línea donde el tarjetahabiente debe introducir una contraseña exclusiva para compras en línea. Si no has creado esta contraseña, tu banco puede solicitarte que la crees.

American Express solicita el código de la tarjeta de crédito para las compras en línea, que es un número individual de cuatro dígitos específicos que aparecen en la parte frontal de tu tarjeta de crédito. Preguntar por éste y confirmar tu código de seguridad permite validar que tú - y sólo tú - te encuentras en posesión de tu tarjeta y te protege de un uso no autorizado de tu cuenta.

Tarjeta de Débito

Podrás pagar mediante cualquier tarjeta de débito emitida en la República Mexicana

Depósito o Transferencia Bancaria

La tienda online Genovive acepta pagos a través de depósitos bancarios y/o transferencia interbancaria en una sucursal del banco Banamex.

Asegúrate de incluir el número de orden-pedido en tu transferencia. El número de orden-pedido es el número de pedido que obtuviste al realizar tu compra.

La tienda en línea Genovive debe recibir tu pago y recibir el comprobante correspondiente en nuestra dirección contacto@genovive.com.mx dentro de los 5 días calendario posteriores a la generación del pedido. De lo contrario, será cancelado.

NOTA: La nota de compra o factura que te enviamos incluirá cualquier tipo de impuesto aplicable.

Envíos

Una vez que contemos con tu pago se te asignará una guía de seguimiento. Con ella podrás ingresar al portal del proveedor de la paquetería de envío y así consultar el estatus de tu pedido en tiempo real.

- La recepción de la mercancía es requerida para la entrega: En caso de que no te encuentres en la dirección que registraste para entrega de la mercancía, por favor considera una dirección alterna de envío en donde alguien de tu plena confianza pueda recibir tu pedido. Toma nota que NO podremos ajustar la dirección de envío una vez que tu paquete sale de nuestro almacén. La propiedad y riesgo de pérdida de todos los productos pasará a ti al momento de la entrega.
- Paquetes que no se pueden entregar: En el caso de que la mensajería nos indique que han devuelto el paquete en dos ocasiones sin poderse entregar, nos regresará el producto y deberás cubrir el costo de otro envío para que podamos mandártelo nuevamente.
- Condiciones de envío y procesamiento de los pedidos
 - El envío de tu kit de recolección y/o producto se realizará en un periodo estimado de 3 a 5 días hábiles de lunes a viernes, quedando sujeto a disponibilidad del producto, el tiempo de confirmación del pago y el tiempo de procesamiento del almacén y empaque.
 - Los pedidos comenzarán a procesarse hasta que el pago se haya confirmado.
 - Las ordenes colocadas en fin de semana o días festivos comenzarán con el procesamiento de envío en el día hábil siguiente, a partir de las 10:00 AM y hasta las 6:00 PM, hora de la Ciudad de México.
 - Cambios no anticipados en el suministro pueden afectar la disponibilidad del producto.
 - Se utiliza una guía por envío
 - Peso máximo: 1 kg por paquete
 - Tamaño máximo: 50 cm
 - Consulta las condiciones para hacer efectiva la garantía de entrega en la páginas los proveedores de envío www.dhl.com.mx, o www.fedex.com.mx . Sujetos a cambios sin previo aviso.

Precios

El precio total de pedido incluye: el precio del producto al momento de la compra más los impuestos aplicables y los cargos de envío. Genovive se reserva el derecho de cambiar los precios por productos mostrados en nuestra página en cualquier momento, pero respetará los precios de los pedidos que se hayan efectuado previos al cambio.

Los precios pueden variar de acuerdo al canal de venta (tienda, internet y promociones).

Retrasos y otras restricciones

Si los tiempos estimados cambian, Genovive te contactará por correo electrónico y/o teléfono para darte a conocer el estatus actualizado de tu envío. En caso de dudas contáctanos a través de contacto@genovive.com.mx mencionando tu numero de pedido.

En caso de existir algún desastre natural o social, mal tiempo o problema político; el periodo de envío puede ser hasta de 30 días hábiles.

En virtud de la demanda de ciertos productos, Genovive podrá restringir el número de ciertos artículos que puedas comprar. Cualquier restricción en el límite de los productos será mencionada en la página de internet. Esta información está sujeta a cambio. Genovive se reserva el derecho de discontinuar productos.

En caso de contingencia ambiental o sobrecarga de trabajo en los servicio de mensajería por fechas promocionales como Buen Fin, HotSale, etc. el tiempo de entrega puede tardar más de lo normal.

Otros términos y condiciones

- Genovive no es responsable de errores tipográficos.
- Genovive se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de venta en Genovive.com.mx en cualquier momento, pero respetará los términos y condiciones de los pedidos que se hayan efectuado previo al cambio.
- Todas las ventas en Genovive.com.mx están regidas por las leyes en México, Distrito Federal, sin dar efecto a disposiciones sobre conflictos de leyes y cualquier controversia será dirimida por los tribunales competentes ubicados en la ciudad de México, Distrito Federal.
- Ningún empleado o agente de Genovive tiene la autoridad de variar las políticas o los términos y condiciones que rigen cualquier venta.
- Para órdenes de negocios que requieren una factura, Genovive necesita recibir la información apropiada de la compañía dentro del mismo mes calendario en el cual la compra fue facturada. Si la información requerida para la factura es recibida por el cliente después de que concluya el mes calendario, entonces la tienda Genovive no podrá proporcionar la factura.

La responsabilidad total de Genovive no excederá en ningún caso del monto del valor de (los) producto(s) adquiridos por el cliente.

Aviso de Privacidad de Genovive México S.A. de C.V.

I.-Finalidad del tratamiento de los datos personales

Los Datos Personales en posesión de Genovive México S.A. de C.V. serán utilizados para:

- Prestación de servicios, Consultas, estudios diagnósticos, estudios genéticos, atención de enfermería, análisis de laboratorio, terapia, rehabilitación, dieta y nutrición y demás fines relacionados con servicios de salud.
- Creación, estudio, análisis, actualización, y conservación del expediente clínico.
- Facturación y cobranza por servicios.
- Estudios, registros, estadísticas y análisis de información de salud.
- Conservación de registros para seguimiento a servicios, prestación de servicios en el futuro y en general para dar seguimiento a cualquier relación contractual.
- Análisis estadísticos y de mercado.
- Promoción y mercadeo de productos y servicios de Genovive México S.A. de C.V. u otras empresas pertenecientes al mismo grupo corporativo.

Datos sensibles

Genovive México S.A. de C.V. recabará y tratará datos sensibles, relacionados con el estado de salud, antecedentes e historial clínico información genética, información sobre modo de vida y otros datos necesarios o convenientes para los fines arriba señalados. Los datos personales sensibles serán mantenidos y tratados con estricta seguridad y confidencialidad para fines relacionados con la prestación de servicios y conforme a este aviso de privacidad y la legislación, reglamentos y normativa aplicable.

Transferencia

Para la prestación de servicios Genovive México S.A. de C.V. puede transferir dentro y fuera del país, los datos personales en su posesión a terceros subcontratados para fines relacionados con los señalados en este aviso de privacidad. Dentro de los terceros a los que se transferirán dichos datos se incluyen sin limitar laboratorios, clínicas, hospitales, centros de investigación, aseguradoras, así como a cualquier empresa del mismo grupo corporativo, autoridades o aquellos que Genovive México S.A. de C.V. considere necesario o conveniente comunicar datos personales.

II.- Limitación de uso y divulgación de datos personales

Para limitar el uso de sus datos personales, favor de enviar un correo electrónico a datospersonales@genovive.com.mx, o notificación por escrito a Calle Aguascalientes 199 Int 402, Col. Hipódromo Condesa México D.F. C.P. 06100 . dirigida al Departamento de Datos Personales en el que se señale la limitación al uso de sus datos deseada.

III.- Medios para ejercer derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Para el ejercicio de sus derechos ARCO y/o modificación y/o la revocación de su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales por Genovive México S.A. de C.V., en caso de que estos sean inexactos o incompletos u oponerse a su tratamiento para ciertos fines, favor de presentar una solicitud por escrito (solicitud de ejercicio de derechos ARCO) dirigida a nuestro Departamento de Datos Personales en datospersonales@genovive.com.mx, o solicitud por escrito Aguascalientes 199 Int 402, Col. Hipódromo Condesa México D.F. C.P. 06100. de Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hrs. que contenga la siguiente información:

- Nombre del titular
- Domicilio de titular o dirección de correo electrónico para comunicar respuesta a solicitud
- Documentos que acrediten identidad o autorización para representarlo en la solicitud.

- Descripción de datos personales sobre los que se pretende ejercer algún derecho ARCO
- Cualquier otro elemento que permita la localización de los datos personales y atención a la solicitud

IV.- Medios para revocar consentimiento

En cualquier momento puede solicitar la revocación del consentimiento otorgado a Genovive México S.A. de C.V. para tratar sus datos personales enviando una solicitud por escrito dirigida a nuestro Departamento de Datos Personales datospersonales@genovive.com.mx o enviando una notificación por escrito a Aguascalientes 199 Int 402, Col. Hipódromo Condesa México D.F. C.P. 06100 de Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 has. en la que se detalle claramente los datos respecto de los que revoca su consentimiento.

V.- Notificación de cambios al aviso de privacidad

Genovive México S.A. de C.V. se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones al presente Aviso de Privacidad para cumplir con actualizaciones legislativas, jurisprudenciales, políticas internas, nuevos requisitos para la presentación de servicios de servicios de Genovive México S.A. de C.V. o cualquier otra causa a entera discreción de Genovive México S.A. de C.V., En el entendido de que toda modificación al mismo se le dará a conocer por medio de la publicación de un aviso que estará disponible en nuestra página de internet www.genovive.com.mx Por lo que le recordamos visitarla con frecuencia.

Declaro bajo protesta de decir verdad que he leído en su totalidad este Aviso de Privacidad y entiendo plenamente su alcance y contenido.

Consiento que mis datos personales incluyendo aquellos considerados como sensibles sean tratados conforme a los términos y condiciones del presente aviso de privacidad.

Nombre completo: _____

Firma: _____

Fecha: _____ Teléfono: _____

e-mail: _____