



TÉRMINOS & CONDICIONES

## **Términos y condiciones del servicio**

En LABOPAT® buscamos brindar un diagnóstico confiable a través de nuestros servicios de salud de alta calidad para médicos y pacientes. Ninguna parte del contenido compartido en el sitio web o redes sociales debe considerarse o utilizarse como sustituto del asesoramiento médico, el diagnóstico o el tratamiento.

Con el objetivo de brindar un servicio de calidad y salvaguardar su seguridad, Labopat se reserva el derecho de ofrecer sus servicios a:

- *Personas que se presenten a su cita en estado inconveniente.*
- *Personas que ofendan y/o agredan de cualquier modo a nuestro equipo de trabajo.*
- *Personas en estado de interdicción o con apoyo respiratorio.*
- *Personas que falsifiquen documentos oficiales.*
- *Personas que no sigan las recomendaciones locales para la prevención de contagios por la COVID-19.*

Para brindar una atención personalizada y un servicio de calidad, cualquier paciente que consideremos que no cumpla con las condiciones o preparación previa para una toma de muestra óptima, se le invitará a reagendar su cita.

Por seguridad, en nuestras sucursales de toma de muestra no se recomienda el muestreo de pruebas relacionadas con la COVID-19. Para este tipo de servicio, ponemos a su disposición nuestras sucursales de *Labopat Express*, con sistema tipo *Drive Thru*, donde el acceso es exclusivo en automóvil (*máximo 4 personas por automóvil*) y con previa cita de preferencia.

### **Solicitud médica de estudios**

En Labopat estamos en contra de la dicotomía médica, por lo que el servicio de generación de solicitudes es completamente gratuito. El médico no recibe ningún tipo de compensación económica o de otro tipo por los estudios que solicita.

### **Cuentas y contraseñas**

El usuario reconoce el carácter personal e intransferible de la contraseña, la cual quedará bajo su custodia o cuidado, por lo que será exclusiva responsabilidad del Usuario cualquier daño o perjuicio que pudiese ser consecuencia del uso indebido de la misma. En caso de olvidar su contraseña, puede recuperar su cuenta siguiendo el proceso al seleccionar «*recuperar contraseña*» en la pantalla para iniciar sesión. De lo contrario, puede solicitar apoyo para este fin por medio del *callcenter* 2212-31-1313.

## **Precios especiales y convenios**

Las promociones y precios especiales expuestos en la página web y redes sociales son de carácter informativo y pueden realizarse cambios sobre el precio y la temporalidad sin previo aviso.

En caso de contar con algún convenio deberá ingresar el cupón o código correspondiente en el apartado «*Código promocional*» al momento de realizar su cita en la página web, de tal manera que el descuento sea aplicado de manera automática. Los cupones son individuales, intransferibles y no acumulables. El descuento y vigencia aplicados son dependientes del convenio acordado.

En caso de contar con un cupón posterior al pago de la cita, no aplica el reembolso por la diferencia del descuento correspondiente.

Si desea realizar un convenio con nosotros o tiene alguna duda referente al convenio realizado, favor de comunicarse con el departamento de atención a clientes al número 2213-26-1479 o bien, al *call center* 2212-31-1313.

## **Programación de citas**

Para programar una cita para toma de muestra puede hacerlo por medio de nuestra página web: *labopat.mx*, directamente en sucursal o vía telefónica llamando al *callcenter* 2212-31-1313 donde nuestro personal altamente calificado podrá asesorarle.

En caso de realizar una cita para un tercero, la persona que llene el formulario o proporcione los datos personales del paciente será responsable de la veracidad y exactitud de los datos brindados; tomando en cuenta que el reporte de resultados y factura serán emitidos con base en estos mismos datos.

Es responsabilidad del paciente mantener las condiciones correctas que requieran las tomas de muestra que quedarán asentadas en el consentimiento informado, en caso de no seguirlas informar al químico tomador de muestra de no ser así para poder agendar un nuevo horario.

Lo anterior es indispensable para que podamos proporcionarle el servicio y que como laboratorio avalado para el procesamiento de muestras para detección del virus SARS-CoV-2 y estudios de laboratorio, estamos obligados a reportar ante Secretaría de Salud Federal y demás autoridades sanitarias correspondientes. Para conocer más sobre el uso que se le dará a sus datos personales, le sugerimos revisar nuestro aviso de privacidad en: *www.labopat.mx*

## **Indicaciones para la toma de muestra**

Las indicaciones previas para la correcta toma de muestra se encuentran disponibles en la descripción completa de cada estudio en la página: *www.labopat.mx*. De igual forma, al momento de realizar su cita recibirá un correo electrónico con el comprobante de su solicitud, donde podrá encontrar esta información.

Con el fin de brindarle el mejor servicio al momento de su cita, pedimos su atento seguimiento a las siguientes indicaciones:

- Llegar con 10 minutos de antelación a su cita programada.
- Tener a la mano una identificación oficial y el comprobante de la cita con su respectivo código QR, ya sea de manera impresa o directamente desde su teléfono celular.
- Queda prohibido grabar video, tomar fotografías o transmitir en vivo a través de aplicaciones y dispositivos móviles.

**Para el servicio de toma de muestra en Labopat Express:**

- No bajar los vidrios ni descender de su vehículo en ningún momento a menos que le sea solicitado por nuestro personal.
- No conducir su vehículo con una velocidad superior a 5 km por hora.
- Queda prohibido llevar mascotas dentro del vehículo.
- El número máximo de personas por vehículo queda restringido a 4 personas.

**Pagos en las instalaciones**

En caso de presentarse alguna dificultad para realizar el pago por medio de nuestra plataforma online, se le ofrecerá la opción de pagar con tarjeta o efectivo directamente en nuestras instalaciones. Se acepta cualquier tipo de tarjeta, excepto *American Express*. Ningún paciente pasará al área de toma de muestra sin antes haber completado su pago (a excepción de pacientes con convenio).

**Facturación**

En caso de requerir factura, deberá ingresar sus datos de facturación completos desde el formulario de solicitud de cita. La persona que llene estos datos será responsable de la veracidad de los mismos. Si su cita es generada vía telefónica por medio del número de atención a clientes, se le preguntará si necesita factura para llenar su información de facturación.

De no pedir su factura al tiempo de su solicitud de cita, tendrá **24 horas** después del pago para solicitarla al correo [facturas@labopat.com](mailto:facturas@labopat.com) anexando sus datos de facturación completos, de lo contrario **no se podrá emitir su factura fuera del mes en que se realizó el pago.**

A partir de su solicitud, contamos con **48 horas hábiles** para realizar el envío de su factura. Si su factura no es recibida dentro del tiempo antes mencionado, le recomendamos revisar sus correos no deseados o *spam*.

En caso de tener algún inconveniente o duda en cuanto a la factura, le pedimos enviar un correo electrónico con su solicitud, comprobante de pago y nombre completo del(los) paciente(s) al correo [facturas@labopat.com](mailto:facturas@labopat.com).

## **Políticas sobre puntualidad y no asistencia a la cita**

Le solicitamos de favor llegar de manera puntual a su cita, de manera que se pueda asegurar su toma de muestra en el tiempo establecido, así como la entrega de sus resultados. El tiempo de tolerancia para respetar el horario de su cita es de 15 minutos.

Si llegara a presentarse a su toma de muestra después del tiempo de tolerancia, tendrá que esperar hasta que un turno le sea asignado.

En caso de no presentarse a su cita, le pedimos comunicarse lo antes posible al número de atención (2212-31-1313). En caso de haber pagado en línea y haber solicitado factura, únicamente podrá reagendar su cita dentro del mismo mes en que realizó su pago, de lo contrario se procederá a cancelar la cita sin derecho de reembolso. De no requerir factura, podrá reagendar su cita en un lapso de 30 días posteriores a su pago.

## **Reagenda de citas**

En caso de que necesite reagendar su toma de muestra para un día diferente al que apartó en su cita, le pedimos comunicarse al número de atención a clientes (2212-31-1313), donde le guiaremos para reagendar su cita dentro de nuestro horario de atención.

## **Cancelaciones y reembolsos**

Para que su cancelación sea efectiva y se reembolse el total del monto pagado, debe hacerse al **menos 1 hora** antes de su cita para permitir que se libere el horario seleccionado y darle la oportunidad a otra persona de poder ocuparlo.

Para cancelar su cita, deberá marcar al número de atención a clientes (2212-31-1313), donde le brindaremos el formato de reembolso que deberá llenar y enviar junto con su comprobante de pago al correo [facturas@labopat.com](mailto:facturas@labopat.com). El reembolso se efectuará en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha de solicitud.

## **Entrega de resultados**

El tiempo de entrega de resultados se encuentra disponible en la descripción completa de cada estudio en la página [labopat.mx](http://labopat.mx). De igual forma, al momento de realizar su cita recibirá un correo electrónico con el comprobante de su solicitud, donde podrá encontrar esta información.

Para visualizar sus resultados, le llegará un correo electrónico y un mensaje de whatsapp para informarle en el momento en que estén listos para su descarga. Los resultados pueden descargarse desde el mismo correo electrónico o desde su cuenta en nuestra plataforma digital [labopat.mx](http://labopat.mx).

En caso de que sus resultados no hayan llegado a su correo electrónico dentro del tiempo esperado, le sugerimos revisar sus correos no deseados o *spam*. Para cualquier aclaración o duda, favor de comunicarse al teléfono (2212-31-1313) dentro del horario de atención.

Por política interna, los resultados de cualquier área del laboratorio serán resguardados durante 5 años posteriores a la emisión del reporte; sin embargo usted podrá visualizar y descargar el historial completo de sus resultados durante el tiempo en que la página *labopat.mx* siga vigente.

### **Comprobante de autenticidad y traducciones**

Todos los reportes de las pruebas para detección de SARS-CoV-2 por PCR, cuentan con un código QR en la esquina inferior derecha. Éste, al ser escaneado despliega el comprobante de autenticidad de prueba PCR para detectar el virus SARS-Cov-2, puede ser visualizado en los *5 idiomas disponibles: español, inglés, francés, alemán y chino*. Una vez seleccionado uno de los idiomas anteriores, puede descargarse el reporte de resultados completo en ese idioma al seleccionar el botón de «imprimir reporte».

En caso de que solicite su prueba para detección de SARS-CoV-2 para un viaje, le pedimos comunicarse al número de atención a clientes (2212-31-1313), ya que le apoyaremos a determinar el mejor momento para hacer su cita tomando en cuenta la fecha de su viaje, el país al que viaja y los tiempos de tolerancia desde la emisión de los resultados.

Labopat se reserva el derecho a modificar los presentes términos en cualquier momento. Los cambios realizados serán publicados en la página web y plataforma para solicitud de citas de Labopat, indicando la fecha de última actualización en la parte inferior.

**ABRIL 2022**