

1. Si el servicio es realizado mediante algún proveedor de servicios, será el responsable de enviar la orden de compra o de servicio al correo electrónico a: vitagenesisrepcion@gmail.com y de proporcionar los datos que solicita la instrucción No. 2 para iniciar el proceso de servicio. De no ser así, iniciar con la instrucción No. 2.
2. El solicitante de servicios deberá realizar una llamada y el envío de un correo electrónico a los teléfonos y correos incluidos en este instructivo, informando del servicio que se requiere, o bien solicitando la recolección de la muestra (cuando así lo requiera*) indicando el número de orden de compra o de servicio (en caso de contar con el) y proporcionando la dirección para que el servicio de paquetería acuda por la muestra. Los datos que deberán proporcionar serán los siguientes:
 - Nombre del solicitante
 - Nombre del Hospital o Instituto de Salud
 - Calle y número
 - Colonia
 - Municipio o Delegación
 - Ciudad o Estado
 - Código Postal
 - Referencias (No. Edificio, No. Piso, No. Consultorio)
 - Núm. Telefónico

Nota: Las muestras deberán ir acompañadas de la **Solicitud de Prueba FCV-14**. *En caso de no requerir el servicio de paquetería, el solicitante se encargará de llevar a cabo el proceso de envío y retorno de muestras. El cliente siempre deberá llenar la solicitud de prueba FCV-14, en ningún caso se aceptarán peticiones verbales.

3. El personal de recepción de **Vitagénesis S.A. de C.V.** iniciará la logística de recolección de muestras, recepción y retorno de las mismas, cuando sea requerido por el solicitante o por el proveedor de servicios, proporcionando el número de guía para su rastreo.
4. Una vez que la muestra es recibida en las instalaciones de Vitagénesis S.A. de C.V. se le designa un código, mismo que se le proporcionará al solicitante y/o proveedor de servicios, junto con los siguientes datos: fecha y hora de recepción de la muestra y fecha límite de entrega de resultados.
5. Como parte de la protección de los datos de clientes, el laboratorio establece un sistema de identificación de las muestras para análisis que no incluye nombres de éstos y donde sólo personal autorizado posee acceso a la información personal del cliente.
6. Una vez que la muestra es recibida en las instalaciones de **Vitagénesis S.A. de C.V.** se le designa un código, mismo que se le proporcionará al solicitante y/o proveedor de servicios, junto con los siguientes datos: fecha y hora de recepción de la muestra y fecha límite de entrega de resultados.
7. Una vez concluido el análisis de muestras, el informe de resultados se enviará a los correos electrónicos proporcionados en la Solicitud de Prueba FCV-14.
8. Una vez enviado el informe de resultados vía correo electrónico, se procederá al retorno de las muestras acompañadas del informe de resultados físico. Las muestras se retornarán en un

lapso de 6 a 7 días posteriores al envío de resultados. El personal de Vitagénesis S.A. de C.V. proporcionará el número de guía para su rastreo.

9. Para facturación y pago solicitar información a los teléfonos de Vitagénesis S.A. de C.V. o al correo: ad.vitagenesis@gmail.com

10. Horarios de Vitagénesis S.A. de C.V.

Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs.

Sábados de 09:00 a 13:00 hrs.

Teléfonos: (81) 81238249 y (81) 19714014.

Correos: vitagenesisrepcion@gmail.com; ventas@vitagenesis.org