



.....

GENOM

Specjalistyczna Diagnostyka Medyczna

.....

PROCEDURA ZAMAWIANIA BADAŃ



GENOM Sp. z o.o. Sp. k.

Al. Armii Krajowej 10B/3

50-541 Wrocław

Tel. +48 71 360 41 44

Kom. +48 515 064 756

<https://www.genom.com.pl>

<https://www.facebook.com/genompro>

https://www.instagram.com/genom_diagnostyka_medyczna/

INFORMACJE WSTĘPNE

1. Wysyłki zbiorowe materiału biologicznego do poszczególnych laboratoriów odbywają się w zaplanowanych wcześniej terminach. Aktualne terminy dostępne są na stronie głównej: www.genom.com.pl Poczyniliśmy wszelkie starania, aby wysyłka materiału do badań była możliwa z terenu całej Polski i przebiegała w sposób jak najbardziej komfortowy dla klienta.
2. Oferujemy również indywidualne wysyłki materiału biologicznego, do każdego z laboratoriów, organizowane w dowolnym terminie, dogodnym dla klienta. Koszt dedykowanego transportu materiału biologicznego to 300,00 zł.
3. Organizujemy również wysyłki materiału biologicznego z zagranicy. Szczegółowe informacje znajdują się w: *Procedura Zamawiania Badań z Zagranicy*.
4. W skład zestawu pobraniowego wchodzi: dedykowane pojemniki na materiał biologiczny, Ankieta do wypełnienia, instrukcja przygotowania do badania, instrukcja pobrania materiału i jego przechowywania oraz materiały niezbędne do wysyłki zwrotnej.
5. Cennik proponowanych badań udostępniamy zainteresowanym klientom na zapytanie mailowe.

LOGISTYKA

- Wysyłamy do Ciebie zestaw do pobrania materiału biologicznego ze szczegółową instrukcją w języku polskim.
- Odbieramy od Ciebie pobraną próbkę w wyznaczonym terminie. Odbiory realizujemy z terenu całej Polski, a nawet z zagranicy!
- Ubezpieczamy dla Ciebie każdą wysyłkę! Jeżeli z przyczyn niezależnych próbka nie dotrze na czas do laboratorium, gwarantujemy kolejną wysyłkę bez dodatkowych kosztów lub ich całościowy zwrot!
- Po zakończeniu analizy oryginalny wynik wraz z tłumaczeniem wysyłamy na podany adres e-mail.
- Oferujemy również konsultacje dot. wyniku badania i płatność ratalną za badanie.

ZAMÓWIENIE BADANIA

Najpóźniej 10 dni roboczych przed terminem wysyłki materiału do badania należy:

1. zapoznać się z Procedurą Zamawiania Badań;
2. pobrać ze strony internetowej i przesłać mailowo wypełniony *Formularz Zgłoszeniowy* na adres info@genom.com.pl;
3. plik z Formularzem należy podpisać według wzoru: Formularz_nazwisko i imię osoby badanej_nazwa badania ;
4. należy poczekać na mail zwrotny z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia na badanie i dopiero po jego otrzymaniu wpłacić należność za badanie:

KONTO	55 1090 1522 0000 0001 3114 2778
BANK	Santander Bank Polska S.A. 5 O/Wrocław
ODBIORCA	GENOM Sp. z o.o. Sp.k. Aleja Armii Krajowej 10B/3, 50-541 Wrocław
TYTUŁ PŁATNOŚCI	Imię i nazwisko osoby badanej + nazwa badania

UWAGA!

Płatności można dokonać nie tylko w PLN, ale także w walucie EUR, USD oraz GBP. Jeżeli Klient chciałby dokonać opłaty w walucie innej niż polski złoty, przed dokonaniem wpłaty należy skontaktować się z Konsultantami i zgłosić chęć dokonania opłaty w wybranej walucie. Wszystkie niezbędne dane zostaną przesłane mailowo.

5. po zaksięgowaniu wpłaty za badanie, na adres podany w formularzu zgłoszeniowym, zostanie wysłany dedykowany zestaw pobraniowy;
6. w ustalonym dniu wysyłki zbiorowej (aktualne terminy wysyłek podane są na stronie głównej) w godz. 8:00 – 17:00, kurier zamówiony przez naszą Firmę, odbierze materiał do badania z adresu wskazanego w formularzu zgłoszeniowym;
7. po zakończeniu analizy, mailowo zostanie przesłany zakodowany wynik badania – zarówno wynik oryginalny w języku angielskim, jak i polskie tłumaczenie.

Jeśli pojawią się jakiegokolwiek dodatkowe pytania dotyczące badań, czy też sposobu ich realizacji, zachęcamy do kontaktu telefonicznie: 71 360 41 44 lub 515 064 756 (od pn. do pt. w godz. 9:00 - 16:00) oraz mailowo: info@genom.com.pl

PRZEŁOŻENIE TERMINU WYSYŁKI

- Informację o rezygnacji z wysyłki w ustalonym terminie (przełożenie jej na kolejny termin) należy podać najpóźniej do godz. 8.30 w dniu odbioru próbek. Niepodanie informacji, skutkujące przyjazdem kuriera, wiąże się z naliczeniem opłaty manipulacyjnej w wysokości 60,00 zł – sytuacja taka traktowana jest jako nieuzasadniony podjazd kuriera.
- W sytuacji przesunięcia terminu realizacji badania o okres dłuższy niż 3 miesiące, jeśli po tym okresie zestaw do pobrania materiału ulegnie przeterminowaniu, koszt dosłania kolejnego zestawu wynosi 60,00 zł.
- W momencie przełożenia wysyłki na kolejny termin, należy upewnić się na Infolinii w jaki sposób przechowywać zestaw (szczególnie te, zawierające konserwanty) i przez jaki okres czasu.

KOMPLIKACJE Z ODBIOREM POBRANEGO MATERIAŁU

- Jeżeli kurier, w dniu odbioru próbek w ustalonych godzinach, nie zastanie Klienta pod wskazanym wcześniej adresem lub paczka nie zostanie wydana przez Klienta, to koszt ponownego przyjazdu kuriera (jeżeli będzie to możliwe) w tym samym dniu lub w terminie kolejnej wysyłki zbiorowej wyniesie 60,00 zł.
- Wysłanie próbki w innym opakowaniu niż załączone do zestawu, bądź spakowanie próbki na wysyłkę niezgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji zestawu pobraniowego, skutkować będzie potrąceniem opłaty manipulacyjnej w wysokości 60,00 zł.
- W przypadku zamówienia kilku badań w tzw. „Pakietach”, niewysłanie wszystkich badań w jednym terminie wysyłkowym, skutkujące koniecznością drugiej wysyłki, wiąże się z dodatkową opłatą w wysokości 160,00 zł.

PROBLEMY Z REALIZACJĄ ZAMÓWIENIA

- Usługa, która nie zostanie zrealizowana w wyznaczonym terminie z przyczyn niezależnych od Klienta lub Firmy Genom (uszkodzenie próbek w transporcie, złe warunki pogodowe, klęski żywiołowe itp.), zostanie przeprowadzona w kolejnym terminie wysyłki zbiorowej. W takim przypadku Klient nie ponosi żadnych dodatkowych opłat, a Firma Genom finansuje powtórna wysyłkę.
- W przypadku uszkodzenia zestawu do pobrania materiału do badania lub nieprawidłowego użytkowania, niezgodnego z instrukcją, koszt wysłania kolejnego zestawu wynosi 60,00 zł.
- Pobranie próbki niezgodne z instrukcją, uniemożliwiające wykonanie analizy laboratoryjnej (np. pobranie za mało/za dużo materiału) oraz potrzebę powtórnej wysyłki w terminie kolejnej wysyłki zbiorowej, wiąże się z dodatkową opłatą w wysokości 160,00 zł.
- Klient nie ponosi kosztów związanych z powtórny wykonaniem badania w laboratorium.

REZYGNACJA Z BADANIA

- Rezygnacja z wykonania badania przed wysyłką do analizy, wiąże się z potrąceniem od kosztów badania, opłaty manipulacyjnej w wysokości 60,00 zł za każdy wysłany zestaw.
- Rezygnacja z wykonania badania po wysyłce próbki do analizy, wiąże się z potrąceniem od kosztów badania, opłaty manipulacyjnej w wysokości 60,00 zł za każdy wysłany zestaw oraz kosztów transportu w wysokości 160,00 zł.
- Jeżeli próbka zaginie w transporcie lub zostanie uszkodzona Klient ma prawo zrezygnować z usługi bądź bez ponoszenia dodatkowych kosztów otrzymać nowy zestaw do pobrania materiału. W przypadku zagubienia lub uszkodzenia próbki w transporcie, klientowi przysługuje zwrot całości uiszczonej opłaty za badanie.

Ze względu na obowiązujące procedury jakościowe firma nie przyjmuje zwrotu niewykorzystanego zestawu do badania.

DODATKOWE USŁUGI

Oferujemy również dodatkowe możliwości:

1. Płatności ratalne.
2. Dodatkowe konsultacje po otrzymaniu wyniku badania.