

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

iGEN Biomédica Diagnóstica, S.A. de C.V.

Fecha de entrada en vigor: 14 de agosto de 2026

1. Definiciones y Terminología

Para la correcta interpretación, comprensión y ejecución de los presentes **términos y condiciones**, los conceptos detallados a continuación tendrán el significado estipulado en esta sección, aplicándose tanto en su forma singular como plural:

- **El Laboratorio / iGEN / Nosotros / Nos / Nuestro:** Se refiere a la empresa **iGEN Biomédica Diagnóstica, S.A. de C.V.**, con domicilio legal ubicado en Calle 55, Número 58, Colonia Centro, San Francisco de Campeche, Campeche, México.
- **Usuario / Cliente / Paciente:** Toda persona física o jurídica que ingrese al sitio web, navegue por él, solicite cotizaciones, acceda, se registre o contrate y adquiera los servicios de análisis clínicos proporcionados por iGEN.
- **Términos y Condiciones:** Conjunto de disposiciones legales, reglas, políticas y estipulaciones contractuales -presentes o futuras, temporales o permanentes- que regulan de manera integral la relación jurídica, comercial, técnica y de uso entre el Usuario y el Laboratorio, estableciendo los derechos, obligaciones, restricciones y limitaciones de responsabilidad de ambas partes.
- **Mal Uso:** Cualquier conducta prohibida, no autorizada o fraudulenta por parte del Usuario, la cual comprende de manera enunciativa más no limitativa: el uso sin autorización de los derechos de propiedad intelectual, marcas, logotipos, imágenes, obras o productos que aparezcan en el Sitio Web, plataformas digitales y sucursales de iGEN; la alteración o modificación de los sistemas de seguridad del sitio; la manipulación de información, lineamientos o los presentes términos y condiciones; la ejecución de actos de ingeniería inversa; así como el uso no autorizado de cuentas de usuario o tarjetas bancarias ajenas para solicitar o pagar los Servicios.
- **Sitio Web:** El portal de internet oficial de iGEN "<https://www.igenbdx.com>", medio electrónico a través del cual se preste u oferté el servicio.
- **Servicios:** Conjunto de actividades de laboratorio clínico, análisis de muestras biológicas, toma de muestras, atención al cliente y demás gestiones relacionadas que ofrece iGEN.
- **Muestra:** Material biológico de origen humano extraído conforme a los protocolos médicos y de salud establecidos, necesario para la realización del análisis clínico solicitado.
- **Servicio a Domicilio:** Modalidad de toma de muestra realizada fuera de las instalaciones físicas de iGEN, orientada a facilitar el acceso a adultos mayores, personas con movilidad reducida o pacientes que así lo soliciten y contraten.
- **Aviso de Privacidad:** Documento normativo que rige el tratamiento, protección, uso y resguardo de la información y los datos personales proporcionados por los usuarios.

2. Alcance y Aceptación de los Términos y Condiciones

Las presentes disposiciones regulan de manera integral todas las relaciones contractuales, interacciones comerciales y técnicas entre el Usuario y iGEN.

Al acceder, navegar, utilizar este sitio web o adquirir cualquiera de nuestros servicios, el cliente declara expresamente que:

- Es una persona mayor de 18 años de edad con plena capacidad jurídica para obligarse.
- Ha leído detenidamente, comprende a cabalidad y acepta sin reservas la totalidad de los presentes **términos y condiciones** aquí estipulados.
- Se compromete a no reproducir, duplicar, copiar, vender, revender, comercializar o explotar comercialmente ninguna parte del contenido, diseño, estructura, servicios ofertados o accesos del sitio web sin la autorización previa, expresa y por escrito de iGEN.

iGEN se reserva el derecho de proceder legalmente ante las autoridades judiciales y administrativas competentes en contra de cualquier persona física o moral que resulte responsable del incumplimiento o violación de cualquiera de las disposiciones contenidas en estos **términos y condiciones**.

Es absoluta responsabilidad del cliente leer y comprender este documento de forma minuciosa antes de utilizar el sitio web o contratar los servicios. El desconocimiento, falta de lectura o mala interpretación de lo aquí estipulado no exime de ninguna manera a ningún usuario de su cumplimiento y de la aplicación de los **términos y condiciones** establecidos.

Cualquier condición adicional, contradictoria, modificatoria o ambigua propuesta por el Usuario no formará parte del contrato ni será aceptada, salvo que medie un acuerdo expreso y por escrito firmado entre el Usuario y los representantes legales de iGEN.

3. No discriminación en la prestación de servicios

iGEN Biomédica Diagnóstica, S.A. de C.V. garantiza a todos los usuarios el acceso a sus servicios sin distinción, exclusión o restricción basada en origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales o cualquier otra circunstancia que atente contra la dignidad humana, de conformidad con la legislación mexicana aplicable.

4. Derecho de admisión y reserva de atención

iGEN se reserva de manera estricta el derecho de admisión y de atención a los usuarios en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Personas que adopten conductas violentas, agresivas, amenazantes o hostiles.
- Personas que pongan en riesgo su propia integridad física, la seguridad del personal del laboratorio, de otros pacientes o la integridad de las instalaciones y el establecimiento.
- Personas que incumplan o hagan mal uso, de forma reiterada o grave cualquiera de los presentes **términos y condiciones**.

El personal autorizado de iGEN está facultado para solicitar a dichos individuos que abandonen el establecimiento de manera inmediata, medida que bajo ninguna circunstancia constituirá un acto de discriminación, sino una acción legítima de protección y seguridad operativa. De negarse a desalojar las instalaciones, iGEN se reserva el derecho de solicitar de manera directa la intervención y el auxilio de las autoridades de seguridad pública competentes.

5. Cotizaciones

- Si el Usuario requiere un presupuesto estimado para sus análisis clínicos, el personal administrativo de iGEN emitirá la cotización correspondiente en un plazo menor a 24 horas.
- Para solicitar una cotización, el cliente deberá completar el formulario de solicitud en línea disponible en el sitio web o contactar directamente al personal a través de WhatsApp Business al número +52 981 158 5902 o a través del correo electrónico contacto@igenbdx.com.
- Los descuentos especiales del día, precios preferenciales, cupones o promociones aplicables en sucursal se encuentran estrictamente restringidos, no son acumulables con otras promociones y están sujetos de forma invariable a su vigencia temporal y disponibilidad de inventario o turnos.

6. Solicitud de Servicios y Toma de Muestra

iGEN declara y garantiza bajo protesta de decir verdad que dispone de los convenios subrogados, permisos sanitarios y certificados gubernamentales necesarios para la prestación de cualquier servicio de laboratorio ofrecido, cumpliendo con los requisitos legales y normativos aplicables. iGEN cuenta con las medidas técnicas y operativas para asegurar la calidad y exactitud en los resultados de sus servicios.

- **Naturaleza del Servicio:** Los servicios prestados consisten exclusivamente en el análisis físico y químico de muestras biológicas extraídas del cuerpo del paciente, según el estudio solicitado. **Los servicios de laboratorio prestados por iGEN no constituyen bajo ninguna circunstancia un diagnóstico médico, clínico o de enfermedades, ni la prestación de servicios de asistencia u hospitalización sanitaria.** El Usuario reconoce la absoluta necesidad de consultar a un médico especialista debidamente titulado para la correcta interpretación clínica de los resultados emitidos por el laboratorio.
- **Solicitud y Registro:** Para solicitar un servicio, el Cliente deberá cubrir el costo total del servicio elegido mediante los métodos de pago autorizados. La solicitud puede realizarse directamente en la ventanilla de la sucursal o a través de los canales oficiales:
 - Correo electrónico: contacto@igenbdx.com
 - WhatsApp: +52 981 158 5902
- El cliente está obligado a proporcionar información verídica, completa y actualizada al momento del registro, incluyendo: nombre completo oficial, CURP, dirección domiciliaria completa, orden médica (cuando el estudio lo amerite) y número telefónico de contacto.
- En caso de que el laboratorio detecte datos falsos, inexactos, obsoletos, incompletos o engañosos, iGEN se reserva el derecho de suspender o cancelar inmediatamente el acceso del usuario a sus plataformas y servicios, sin previo aviso y sin generar derecho a indemnización o reembolso alguno por los daños causados.
- Si a criterio técnico del laboratorio resulta necesario para garantizar la fiabilidad del diagnóstico, iGEN podrá ordenar y realizar una segunda toma de muestra al paciente de manera totalmente gratuita.
- **Política de Muestras:** iGEN no se hace responsable por la pérdida de muestras derivadas de casos fortuitos o de fuerza mayor. Asimismo, por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia se hará la devolución, retorno o entrega al cliente de las muestras biológicas (o remanentes de estas) que

hayán sido utilizadas para la emisión de los resultados correspondientes.

- **Consentimiento para el contacto físico y consentimiento informado:** Para la correcta ejecución de los análisis clínicos contratados, el Usuario acepta y autoriza expresamente el contacto físico necesario que el personal sanitario requiera realizar durante los procedimientos técnicos (tales como la manipulación y sujeción del brazo para la extracción de muestras sanguíneas, la manipulación en la zona del cuello o cavidad oral para el hisopado faríngeo, entre otros procedimientos propios de la toma de muestra).

Asimismo, constituye un deber ineludible del paciente leer, comprender y firmar el formato de consentimiento informado correspondiente a cada prueba específica antes de la realización del estudio, reconociendo los riesgos inherentes y autorizando el procedimiento clínico.

7. Servicio a Domicilio

iGEN pone a disposición de sus pacientes el servicio de toma de muestra domiciliaria para facilitar el acceso a adultos mayores, personas con movilidad reducida, pacientes con grados de dependencia o aquellos que por impedimentos justificados no puedan trasladarse a las instalaciones.

- El costo específico de este servicio se le informará al cliente al momento de su solicitud, a menos que existan promociones vigentes que incluyan la cobertura de traslado.
- Las visitas a domicilio se programan y envían una vez confirmado y recibido el pago total del servicio.
- La toma de muestra es ejecutada por personal sanitario autorizado y capacitado, el cual acudirá cumpliendo los protocolos de bioseguridad para preservar la salud del paciente y del operador.
- El laboratorio queda exento de responsabilidad por demoras en la llegada del personal a domicilio ocasionadas por factores externos e imprevisibles ajenos al control de iGEN, tales como congestión vehicular severa, accidentes viales, bloqueos de vialidades, manifestaciones sociales, actos de autoridad o incidentes de seguridad pública.
- El traslado y conservación de las muestras biológicas recolectadas a domicilio se rige estrictamente bajo los estándares estipulados por las autoridades de salud mexicanas y las recomendaciones internacionales del CLSI (Clinical and Laboratory Standards Institute). Adicionalmente, el paciente debe acatar las preparaciones previas (ayuno, recolección adecuada en recipientes estériles de orina y/o heces, etc.) indicadas por el personal.

8. Emisión y Entrega de Resultados

- Los resultados de los análisis clínicos son emitidos y entregados al cliente en formato digital PDF a través de correo electrónico, mensaje de vía WhatsApp, o mediante el acceso personal al sitio web, cifrado impreso en el ticket de compra, conforme a lo acordado al registrar la orden. El cliente también tiene derecho a recogerlos físicamente en las sucursales del laboratorio.
- Los plazos estimados de entrega varían según la naturaleza y complejidad de cada análisis, por lo que el paciente tiene la obligación de consultar esta información al registrar su orden y considerar los tiempos técnicos necesarios.
- **Confidencialidad y Uso de Resultados:** La información contenida en los resultados es de carácter estrictamente confidencial. El paciente es el único responsable de la guarda, custodia y de comunicar dichos resultados a terceros (incluyendo médicos), de forma intencional o accidental.

- Una vez emitidos los resultados en los sistemas de iGEN, estos no podrán ser modificados bajo ninguna circunstancia. Si el usuario modifica, altera o manipula de forma accidental o intencional un resultado emitido, el laboratorio queda totalmente libre de cualquier responsabilidad legal, civil, penal o administrativa derivada de dicho uso, comprometiéndose el usuario a sacar en paz y a salvo al laboratorio ante cualquier controversia.
- iGEN no asume responsabilidad alguna por:
 - La idoneidad, procesamiento o uso inadecuado que terceros den a los resultados de laboratorio.
 - Interpretaciones clínicas erróneas emitidas por personas, profesionales de la salud externos o terceros que no cuenten con la debida acreditación.
 - La violación de derechos de propiedad intelectual de terceros derivada del mal uso de los resultados analíticos.

9. Pagos, Facturación y Cargos Financieros

- **Condiciones de Pago:** Todos los análisis clínicos deben ser liquidados en su totalidad y por adelantado antes de que el laboratorio proceda a iniciar con los procesos de procesamiento y pruebas analíticas.
- **Tarjetas de Crédito y Débito:** La realización de compras mediante tarjetas bancarias en el sitio web o sucursal está condicionada a la validación de los datos personales y a la autorización electrónica emitida por el banco emisor. Si el banco rechaza la transacción por cualquier motivo (datos incorrectos, fondos insuficientes, políticas de seguridad), la compra no se procesará ni se finalizará, sin que ello genere responsabilidad alguna para iGEN.
- **Convenios Comerciales:** En caso de existir un convenio de servicios corporativos o con personas morales, los plazos y términos de pago serán los estipulados expresamente en el contrato respectivo, aplicándose contra la recepción de la factura fiscal correspondiente. Se aceptan transferencias electrónicas bancarias y cheques emitidos por instituciones bancarias autorizadas en México. Las cuentas vencidas deberán regularizarse en su totalidad antes de aceptar nuevas órdenes de trabajo.
- **Cargos no Reconocidos:** Cualquier aclaración, disputa o reclamación por cargos no reconocidos en tarjetas de crédito o débito deberá ser tramitada directamente por el cliente ante la institución bancaria emisora de su tarjeta, conforme a los reglamentos y normativas de la misma. Las plataformas de pagos de terceros integradas en el sitio web pueden cobrar comisiones adicionales ajenas a iGEN; dichos montos corren por cuenta exclusiva del cliente. El cliente deslinda a iGEN de cualquier reclamación derivada de fallas o incidentes en las transacciones electrónicas bancarias.
- **Normas de Facturación:**
 - La expedición de facturas electrónicas (CFDI) se realizará exclusivamente el mismo día en que el cliente acuda a realizarse sus estudios y liquide su orden.
 - El cliente deberá mostrar físicamente o enviar una copia de su cédula de identificación fiscal actualizada (que incluya RFC con homoclave, razón social y domicilio fiscal) o completar el formulario habilitado en sucursal.

- Sin excepción alguna, las facturas únicamente podrán expedirse dentro del mes corriente (hasta el día 30 o 31) en que el cliente se haya realizado los estudios. No se facturan estudios realizados en meses anteriores o diferentes al periodo de solicitud.
- No se emiten facturas por parcialidades de órdenes de servicio.
- Únicamente son objeto de facturación los montos correspondientes a los servicios contratados con iGEN; no se facturan comisiones bancarias ni cargos aplicados por pasarelas de pago de terceros.
- Una vez emitida y timbrada la factura fiscal, no se aceptan cambios, modificaciones ni correcciones posteriores por errores imputables al cliente.

10. Políticas de Cancelación, Cambios y Devoluciones

- Al solicitar la compra de estudios mediante tarjeta bancaria, el Cliente reconoce y acepta expresamente que su solicitud constituye una oferta vinculante y voluntaria. Una vez obtenida la autorización del banco emisor, la operación de compra se considerará definitiva y **no estará sujeta a reembolsos, devoluciones ni cancelaciones**, salvo en el supuesto específico en que iGEN decida unilateralmente cancelar la prestación del servicio.
- El cliente no tendrá derecho a solicitar reembolsos aun en el supuesto de que decida no realizarse los estudios adquiridos o no hacer uso de ellos por causas ajenas al laboratorio.
- **Modificaciones y Ajustes:** Si el cliente requiere realizar un cambio de estudios por razones de índole personal, solo podrá sustituirlos por productos o servicios cuyo valor comercial sea igual o mayor al monto originalmente pagado. En caso de elegir servicios de mayor valor, el cliente se compromete a cubrir de forma inmediata la diferencia monetaria generada.
- Si el cliente se encuentra en la imposibilidad justificada de realizarse alguno de los estudios adquiridos o rechaza las modificaciones de fecha u horario ofrecidas por causas no imputables a su persona, deberá cancelar el pedido completo y solicitar el reembolso total comunicándose al teléfono de atención especializado 981 115 3169, donde se le guiará en el proceso.
- **Prohibición de Cancelaciones Parciales:** No se permiten cancelaciones parciales de pedidos. Si el cliente decide realizarse únicamente una parte de los estudios adquiridos y dejar otros pendientes de la misma orden, acepta de manera incondicional que cualquier cambio posterior de sucursal, fecha u horario para los estudios restantes quedará sujeto a disponibilidad y **renuncia de forma irrevocable a su derecho de reembolso** por los estudios no efectuados.
- iGEN no asume responsabilidad ante el cliente o terceros por modificaciones en el catálogo, cambios de precios, suspensiones temporales o discontinuidad de servicios anunciados en el sitio web. Los precios están sujetos a modificaciones sin previo aviso.

11. Errores, Inexactitudes y Omisiones

- De manera ocasional, el sitio web o los documentos informativos del Servicio pueden contener errores tipográficos, imprecisiones u omisiones relacionadas con descripciones de productos, tarifas vigentes, promociones, ofertas o disponibilidad de análisis. Cualquier duda al respecto debe ser notificada de inmediato al correo contacto@igenbdx.com para su aclaración formal.
- iGEN se reserva el derecho absoluto de corregir cualquier error, inexactitud u omisión, así como de actualizar la información, modificar precios o cancelar órdenes de compra si algún dato en el servicio

web resulta ser inexacto, incluso después de que el usuario haya tramitado y pagado su orden. Si dicha corrección afecta una compra ejecutada, el usuario tendrá derecho exclusivamente a un reembolso bajo los parámetros de nuestras políticas de cancelación.

- En caso de detectarse un resultado analítico incongruente debido a fallas técnicas imprevistas, errores de transcripción o captura de datos, el usuario tiene la obligación de notificarlo de inmediato al laboratorio para iniciar el protocolo de rectificación interna del resultado. De no hacerlo, **iGEN Biomédica Diagnóstica, S.A. de C.V.** queda eximida de toda responsabilidad civil o legal derivada del uso de dicho reporte.

12. Información Personal y Privacidad

El tratamiento, resguardo, uso y protección de los datos personales e información confidencial proporcionada por los usuarios en el sitio web o sucursal se rige estrictamente bajo los términos y lineamientos establecidos en nuestro **Aviso de Privacidad** vigente, el cual se encuentra disponible para su consulta pública en las plataformas oficiales de la empresa.

13. Gestión de Inconformidades, Quejas y Sugerencias

iGEN fomenta la mejora continua de sus procesos a través de la retroalimentación directa de sus pacientes. Para emitir una inconformidad, queja o sugerencia, el cliente puede utilizar los siguientes canales oficiales:

- Directamente de forma presencial en cualquiera de nuestras sucursales o mediante un mensaje de WhatsApp al número: **+52 981 158 5902**.
- Por vía electrónica enviando un correo o utilizando el formulario del sitio web a: **contacto@igenbdx.com**. Es obligatorio escribir la palabra **QUEJA** en el asunto del correo y detallar explícitamente el motivo (relacionado con servicios, infraestructura o atención del personal), especificando la fecha y el horario del incidente.

Proceso de Seguimiento y Solución:

El personal de iGEN hará su mayor esfuerzo por resolver la inconformidad al momento. De no ser posible una solución inmediata, se le asignará al usuario un número de folio de seguimiento y se le brindará una solución formal en un plazo no mayor a **72 horas hábiles**.

Asimismo, posterior a su visita, el paciente podrá recibir de manera ocasional una **Encuesta de Satisfacción** vía correo electrónico o WhatsApp, invitándole a calificar nuestro desempeño y compartir su experiencia para continuar optimizando la calidad de nuestros servicios.

14. Responsabilidades y Limitación de Indemnización

- iGEN es responsable frente al usuario por los daños directos causados exclusivamente por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando dicho incumplimiento derive de una **negligencia grave** demostrable. Asimismo, asumirá la responsabilidad en la medida estricta en que lo exija la legislación mexicana aplicable en materia sanitaria.
- Fuera de los supuestos anteriores, la responsabilidad civil y contractual total de iGEN se limita de forma estricta al máximo valor permitido por la ley, quedando reducida a la indemnización única de los daños materiales directos que hubieren sido típicos y razonablemente previsibles al momento de la celebración del contrato de servicios.

- Las relaciones jurídicas y contractuales vinculadas a los servicios de análisis clínicos se establecen única y exclusivamente entre el Laboratorio y el Paciente. iGEN no asume ningún tipo de responsabilidad solidaria, subsidiaria ni directa por los servicios, diagnósticos o intervenciones prestados de forma independiente por terceros proveedores ajenos a la empresa.
- **Cláusula de Indemnización del Usuario:** Los usuarios de este sitio web y servicios acuerdan indemnizar, defender y mantener en paz y a salvo a iGEN, sus directivos, empleados, proveedores, subcontratistas y terceros proveedores de información ante cualquier pérdida, gasto, daño, reclamación, demanda o costo (incluyendo los honorarios razonables de abogados y asesores legales) que resulten directa o indirectamente de cualquier violación o incumplimiento de estos **términos y condiciones** por parte del usuario.

15. Disposiciones Generales

- **Divisibilidad:** Si alguna de las disposiciones o cláusulas contenidas en los presentes **términos y condiciones** fuera declarada nula, inválida o inaplicable por una autoridad competente, dicha declaración no afectará la validez del resto del contrato, el cual continuará plenamente vigente y surtiendo sus efectos legales. Las disposiciones obligatorias pertinentes se aplicarán supletoriamente en lugar de las cláusulas invalidadas.
- **Interpretación:** Cualquier ambigüedad o duda en la interpretación del texto de estos **términos y condiciones** no se interpretará de manera restrictiva en contra de la parte redactora (iGEN), sino buscando siempre el equilibrio contractual equitativo entre las partes.
- **Legislación Aplicable y Jurisdicción:** Las disposiciones del presente contrato, la relación comercial y la prestación de los servicios se registrarán e interpretarán exclusivamente de conformidad con las **leyes federales y locales de la República Mexicana**. Para la resolución de cualquier controversia, litigio, reclamación o diferendo derivado de la interpretación o cumplimiento de estos **términos y condiciones**, las partes se someten de manera expresa e irrevocable a la jurisdicción y competencia de los tribunales ordinarios ubicados en la ciudad de **San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, México**, renunciando desde este momento a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.