

Política de Reembolso

Código 46 es un servicio en línea. Necesitas de una computadora con acceso a internet para usar estos servicios y ver tu información genética. Por medio de nuestra página presentamos información acerca del servicio y que puedes esperar de él. Por favor revisa esta información antes de hacer la compra. El pedir nuestros servicios significa tu aceptación a nuestros [Términos y Condiciones](#) y a las siguientes políticas.

Política de Reembolso Estándar

Si pides un reembolso, te reembolsaremos el total del precio de venta menos el costo del envío. Para recibir un reembolso de tu kit sin usar, nos debes de notificar dentro de los treinta (30) días posteriores a partir de ejecutar tu compra en la tienda en línea de Código 46 y confirmar que no has enviado tu muestra de saliva a nuestro laboratorio. [Por favor consulta las restricciones y exclusiones.](#)

Si quieres pedir un reembolso de toda tu orden, completa el Formulario de Petición de Reembolso (al final de este documento) y envíalo a servicios@codigo46.com.mx.

Si solo te interesa el reembolso de parte de una orden de múltiples kits, contacta a contacto@codigo46.com.mx.

En el caso que tengas dos fallas de muestra, te reembolsaremos tu kit menos el envío. [Conoce más en la sección de Por Qué Algunas Muestras Fallan.](#)

Tienda en Línea Código 46

Después de la notificación a Código 46 via correo electrónico de la petición de reembolso, deberás también regresar el kit de recolección (sin haber sido usado) con la guía de retorno preparada que viene en

él dentro de los siguientes treinta (30) días de la fecha de cuando pediste el reembolso. Cuando confirmemos la recepción por nuestro laboratorio de tu kit dentro de estos treinta (30) días posteriores a tu petición de reembolso, te reembolsaremos el total del precio que pagaste sustrayendo el costo del envío. No emitiremos un reembolso si (1) la solicitud de reembolso se hace después de treinta (30) días de la fecha que se hizo el pedido, (2) nuestro laboratorio había comenzado a procesar tu muestra de saliva antes de que pidieras el reembolso; o (3) no recibimos el kit sin usar dentro de los siguientes treinta (30) días que se emitió la petición de reembolso. Servicios de upgrade, es decir, adquirir otros reportes con el mismo kit, no son reembolsables.

Distribuidores Autorizados

Para recibir un reembolso por el servicio de laboratorio, deberás llenar el formulario y enviarlo a servicios@codigo46.com.mx. No emitiremos un reembolso si (1) la solicitud de reembolso se hace después de treinta (30) días de la fecha en que el pago por el servicio de laboratorio fue procesado; o (2) nuestro laboratorio había comenzado a procesar tu muestra de saliva antes de que pidieras el reembolso.

Si la compra de los kits se hizo por un distribuidor autorizado, solamente el pago de servicio de laboratorio se hace directamente a Código 46 y solamente este está sujeto a reembolso conforme a estas políticas. El costo del kit solamente puede ser reembolsado por el distribuidor del que compraste el kit y está sujeto a la política de reembolso del distribuidor. Por favor consulta al distribuidor para saber la política de reembolso para determinar si tu kit está sujeto a reembolso.

Restricciones y Exclusiones

Los servicios de upgrade o compra de reportes extra con un mismo kit no son reembolsables.

Para kits comprados en algún evento, conferencia o por distribuidor autorizado solamente será reembolsable el costo de servicio de laboratorio pagado directamente a Código 46. Consulta al distribuidor para determinar si el reembolso aplica a tu kit.

Proceso de Reembolso

Cualquier reembolso dentro de esta política será emitido a la misma tarjeta(s) que se utilizó para la compra y será procesado dentro de los siguientes 21 días hábiles después de la confirmación por nuestro equipo de que las condiciones de reembolso se cumplieron. En el momento que se reciba la petición de reembolso y se confirme que tu muestra no ha comenzado a ser procesada por nuestro laboratorio, invalidaremos tu kit de recolección de muestra y cualquier muestra enviada con ese kit a nuestro laboratorio no será procesada.

Órdenes internacionales pagadas en pesos mexicanos serán reembolsadas al tipo de cambio al momento del reembolso. Si existe un cambio en el tipo de cambio de cuando se hizo el pedido, podrás recibir un reembolso mayor o menor a lo que pagaste. Código 46 no es responsable por las variaciones en el tipo de cambio después de que se emiten las órdenes de compra.

Si compraste dos o más kits y esta es la razón por la cual recibiste un descuento, y pides un reembolso para parte de la orden o una muestra falla dos veces el análisis, el kit con el precio descontado es el que se reembolsará primero.

Si quieres solicitar un reembolso para la orden completa, llena el formulario y envíalo a servicios@codigo46.com.mx.

Si quieres solicitar un reembolso para parte de una orden de múltiples kits, contacta a contacto@codigo46.com.mx.

Tip: Para asegurarte que el retorno de tu kit y el reembolso sea procesado exitosamente, no niegues o regreses a quien envía el paquete cuando lo entreguen. Recíbelo y usa la guía de retorno que viene al interior, sin utilizar el kit. Si no, tu reembolso no será procesado.

Cambiar o cancelar una orden

Cuando se hace el pedido no es posible cambiar detalles del pedido como el número de kits o la información de envío. Si tu orden todavía no ha sido enviada, puedes contactarnos inmediatamente (dentro de los siguientes 60 minutos que hiciste el pedido) a contacto@codigo46.com.mx para cancelar el pedido o modificar los datos del envío.

*No aplica para la compra de reportes con un kit existente.

Por Qué Algunas Muestras Fallan Durante el Análisis

Existen varias razones por las cuales una muestra puede fallar, y no siempre se sabe el porqué. Si es necesario, el laboratorio va a hacer múltiples intentos en diferentes partes del proceso para poder darte resultados, sin embargo, por la variabilidad biológica algunas personas no tienen suficiente concentración de ADN en sus mejillas para que sea procesado con nuestra tecnología.

Si tu muestra tiene que repetir uno de los pasos del análisis para poderte dar resultados se hará. En el caso de que falle el análisis a pesar de estos intentos, requeriremos una segunda muestra y te notificaremos via internet.

Kit de reemplazo

Te contactaremos para hacerte saber que enviaremos un kit de reemplazo para que te vuelvas a tomar la muestra en caso de falla.

Por favor sigue todos los pasos del instructivo al pie de la letra para asegurarte que tu muestra no falle una segunda vez.

En el caso de que tu muestra falle una segunda vez, podrás pedir un reembolso del precio de tu kit menos el costo del envío.

*El reporte de Código 46 no está intencionado para diagnosticar una enfermedad ni recetar medicamentos sin antes consultar a un médico. El reporte de Prevención describe si una persona tiene las variantes asociadas a un riesgo mayor de padecer una enfermedad pero no te dice tu riesgo general de padecerla. Los reportes de Código 46 son una herramienta informativa para ti y tu médico, no son para que se tomen decisiones de salud o tratamiento sin confirmar los resultados.

Fecha dd/mm/aaaa

Formulario de Petición de Reembolso

Este formulario reembolsará todos los kits de esta orden. Por favor completa todas las secciones y envíalo a servicios@codigo46.com.mx.

Información de la Orden

Número de Orden

Fecha de emisión de la orden dd/mm/aaaa

Información de Contacto

Nombre

Apellidos

Dirección de Facturación

Email de la Orden

Detalles del Reembolso

Con este formulario cancelo mi orden y contrato de servicios genéticos.

Razón por la cuál se cancela la orden

Para que el reembolso sea procesado se necesita regresar el kit sin usarse a nuestro laboratorio dentro de los siguientes treinta días que se reciba tu Petición de Reembolso.

Firma