

Condiciones generales de servicio

Aplicables a partir de Noviembre de 2025

1. Alcance

1.1. Las presentes Condiciones Generales de Servicio (en adelante, «Condiciones») regulan todas las relaciones contractuales entre usted, como usuario (en adelante, «usted» o «Usuario»), y nosotros Laboratorio Medico Polanco, S.A. de .CV. , con domicilio Avenida Oaxaca 28, Roma Norte Cuauhtémoc, 06000 Ciudad de México, CDMX en lo sucesivo como “Nosotros” o “LMP”.

1.2. LMP ofrece la aplicación LMP Access en su sitio web (<https://lmpolanco.com/>). Estos servicios pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales.

1.3. La lista de servicios prestados en la Plataforma por el Proveedor de Servicios correspondiente no constituye una oferta legalmente vinculante para celebrar un contrato. Se trata únicamente de la lista de precios vigente. Hasta que se realice el pago se considerara realizada la transacción para efectos legales.

1.4. Las relaciones contractuales relacionadas con los servicios o las reservas se establecen únicamente entre el proveedor de servicios específico y el usuario. Los contratos iniciados a través de la plataforma se ejecutan únicamente entre los proveedores de servicios y los usuarios.

1.5. Estas condiciones se aplican sin excepción. Cualquier condición contradictoria, adicional o ambigua por parte del Usuario no se aceptará como parte del contrato, salvo que se acuerde expresamente por escrito entre el Usuario y nosotros.

2. Cuenta de usuario

2.1. Los usuarios que dispongan de un documento de identidad pueden crear una cuenta en la Plataforma “LMP”. El usuario puede acceder a su cuenta iniciando sesión con su contraseña. Toda la comunicación entre nosotros y el usuario se realiza a través de la dirección de correo electrónico del usuario. Los acuerdos adicionales relacionados con el uso de la Plataforma se derivan de las Condiciones de uso.

2.2. Los usuarios que no dispongan de un documento de identidad emitido por autoridad mexicana (por ejemplo, los extranjeros) pueden crear una cuenta utilizando una dirección de correo electrónico válida, su pasaporte vigente y una contraseña. Los usuarios pueden iniciar sesión en su cuenta utilizando los datos que se les han enviado. Los usuarios se comprometen a mantener la confidencialidad y seguridad de sus datos de inicio de sesión.

2.3. En la cuenta de usuario, los usuarios pueden ver y gestionar su información de registro y reserva, imprimir confirmaciones de citas, y ver los resultados de las pruebas.

2.4. Los usuarios se comprometen a mantener la confidencialidad de los datos de su cuenta, contraseña y a informarnos de cualquier actividad inusual en la misma.

2.5. Las personas menores de 18 años no pueden crear una cuenta ni utilizar los servicios de ninguna otra forma.

2.6. Si el usuario facilita datos falsos o información inexacta, obsoleta, incompleta o engañosa, LMP se reserva el derecho a suspender inmediatamente el acceso del usuario a su cuenta, sin previo aviso y sin indemnización por los daños causados, y a desactivar temporalmente el acceso del usuario a todos o parte de los servicios.

2.7. El Usuario es responsable de la exactitud de los datos de contacto relacionados con la cuenta, incluida la dirección de correo electrónico y el número de teléfono, y se compromete a mantenerlos actualizados. Aunque LMP se abstiene de transmitir datos de salud sin cifrar, la información importante relacionada con las reservas y las facturas, que puede contener datos personales del Usuario, puede enviarse a la dirección de correo electrónico y al número de teléfono del Usuario. Si la dirección de correo electrónico o el número de teléfono son inexactos, incorrectos o se comparten con terceros, esto puede dar lugar a una fuga de datos personales. LMP no se hace responsable de las consecuencias que se deriven de tales circunstancias.

3. Celebración de contratos y registro de usuarios

3.1. El usuario puede iniciar el proceso de registro en línea a través de su cuenta. Para registrarse, el usuario debe introducir su nombre, dirección de correo electrónico, teléfono, contraseña y otros datos requeridos en el formulario de registro. Utilizamos los datos proporcionados para identificar al usuario y gestionar las reservas.

3.2. Para utilizar los servicios de laboratorio de LMP y otros proveedores de servicios, todos los usuarios deben registrarse en línea con su cuenta. Para ello, deben rellenar el formulario de registro y enviárnoslo. Se notificará a los usuarios por correo

electrónico la recepción del formulario de registro. Esto no significa que se haya celebrado un contrato. El usuario puede activar su cuenta de usuario haciendo clic en el enlace de activación que se envía a la dirección de correo electrónico indicada en el formulario de registro. LMP activará la cuenta de usuario lo antes posible tras el proceso de activación descrito anteriormente. No se celebrarán contratos de usuario antes de que LMP haya activado la cuenta de usuario.

4. Servicios

4.1. LMP ofrece a los usuarios el servicio de diagnóstico de laboratorio

4.2. Los servicios disponibles para los usuarios para su reserva/solicitud incluyen:

4.2.1. Servicios de laboratorio prestados por LMP y otros proveedores de servicios (si procede);

4.2.2. Solicitar y pagar servicios de laboratorio que no requieren reserva (pruebas individuales o paneles según la información publicada en minu.LMP.ee) (si procede);

4.2.3. gestión de reservas;

4.2.4. Guardar y descargar los resultados de las pruebas;

4.3. Todas las reservas realizadas y los resultados de los servicios (por ejemplo, los resultados de las pruebas) pueden guardarse, consultarse y gestionarse en la Plataforma.

4.4. El tiempo de espera para obtener los resultados de los servicios de laboratorio depende de la prueba y se puede consultar en los detalles del producto solicitado en la Plataforma.

4.5. El Usuario puede recibir los resultados de las pruebas en la Plataforma, o por correo electrónico.

5. Solicitud de servicios de laboratorio

5.1. Los servicios de laboratorio prestados por LMP o cualquiera de sus subsidiarias (en lo sucesivo, «Servicios de Laboratorio») consisten en el análisis de material biológico extraído del cuerpo (en lo sucesivo, «Muestra») según el tipo concreto de Servicio de Laboratorio solicitado por el Usuario (en lo sucesivo, también el «Paciente»). La información sobre todos los servicios prestados está disponible en la Plataforma.

5.2. De conformidad con el presente contrato, el Cliente da su consentimiento al Proveedor de Servicios para la prestación de un Servicio de Laboratorio como servicio sanitario de conformidad con las presentes Condiciones de Servicio. Los Servicios de Laboratorio no incluyen el diagnóstico de enfermedades ni la prestación de servicios de asistencia sanitaria. El Proveedor de Servicios asesorará al Cliente sobre la necesidad de consultar a un médico para explicar los resultados del Servicio de Laboratorio.

5.3. El Proveedor de Servicios declara y garantiza que dispone de los permisos, licencias y certificados necesarios para la prestación de cualquiera de los Servicios de Laboratorio ofrecidos y que cumple con todos los requisitos legales. LMP está acreditada por la Acreditación EMA¹ LMP garantiza que cuenta con las medidas necesarias para asegurar la calidad de los Servicios de Laboratorio prestados, cuenta con todas las medidas adecuadas para garantizar la exactitud de los resultados del Servicio de Laboratorio.

5.4. Para solicitar un Servicio de Laboratorio, el Cliente deberá elegir el Servicio de Laboratorio que prefiera en la Plataforma y pagar el servicio elegido electrónicamente en la Plataforma o utilizar cualquiera de los otros métodos de pago disponibles en la Plataforma. El Cliente deberá pagar al Proveedor de Servicios el Servicio de Laboratorio solicitado de acuerdo con la lista de precios de los Servicios de Laboratorio publicada en la Plataforma.

5.7. El Cliente puede enviar una solicitud de cancelación del por correo electrónico al área de atención a clientes

Correo: callcenter.lmp@synlab.mx,

Teléfonos:

- CDMX y Área Metropolitana: 55 50 80 1910
- Interior de la República: 800 966 96 96

6. Emisión de la inconformidad.

6.1. Para emitir tu inconformidad a través de los siguientes canales:

¹ Entidad Mexicana de Acreditación, A.C

- Teléfono: 55 50 80 19 10 / 800 966 96 96
- Correo Electrónico: servicioaclientes@lmpolanco.com
- Página Web: <https://lmpolanco.com/contacto> , deberás seleccionar “Queja” en “Motivo del correo”.
- Encuesta de satisfacción: Después de tu visita, recibirás en tu correo electrónico una encuesta de satisfacción en la que nos puedes compartir tu experiencia.
- Directamente en cualquiera de nuestras sucursales.
- Redes Sociales.

6.2. Te confirmaremos la recepción de la inconformidad.

6.3. Seguimiento y solución: Haremos todo lo posible por brindarte la solución al momento de no ser así te compartiremos un folio de seguimiento y te brindaremos la solución en un lapso no mayor a 72 horas hábiles.

6.4. . Segunda tomas

En caso de que sea necesario y lo determine el laboratorio. podrá determinar si es necesaria una segunda toma de la muestra de manera gratuita.

6.5. Cuando no se realice el servicio se puede aplicar el reembolso, únicamente del monto pagado por dicho servicio. Tampoco podremos realizar ningún reembolso si la prueba ya ha sido procesada o completada, salvo las siguientes excepciones:

1. El resultado contiene errores
2. El resultado no ha sido proceso conforme al protocolo

7.1. General

7.1.1. La prestación del Servicio de Laboratorio solicitado puede requerir la toma de una muestra de sangre, orina, heces u otro material de muestra.

7.1.2. Las muestras de sangre se toman en las sucursales de LMP (en adelante, «Sucursales»), donde un representante de LMP se encarga de la toma de la muestra.

En la Plataforma se encuentra disponible una lista de las sucursales, sus ubicaciones y horarios de apertura.

7.1.3. Para muestra de orina o heces, puede entregar la muestra en la Sucursal y horario indicado al momento de realizar el pago o concertar la cita

7.2. Toma de muestras de sangre

7.2.1. Las muestras de sangre se toman en los Sucursales, por orden de llegada, durante el horario de apertura. En algunos centros de toma de muestras, puede ser necesario concertar una cita (la información está disponible en la Plataforma). Para entregar una muestra, el Paciente debe presentar un documento de identidad válido.

7.3. Muestras de orina y/o heces:

7.3.1. Para proporcionar muestras de orina y/o heces, el Paciente deberá solicitar a LMP los materiales necesarios para entregar la muestra

7.3.2. Al tomar una muestra, se deben seguir las instrucciones proporcionadas con el kit de muestras y la muestra debe entregarse en una Sucursal

7.4. Toma de muestras en el domicilio

6.4.1. Si el Paciente ha solicitado una toma de muestra en su domicilio, este se enviará tras la recepción del pago realizado.

8. Precios y pago de los servicios

8.1. El precio de los servicios es el precio publicado en el sitio web. A petición del Cliente, emitiremos una factura en la que se indicarán por separado los servicios y los precios.

8.2. Puede pagar los Servicios en línea en el sitio web de LMP

8.3. En las sucursales, puede pagar los Servicios en efectivo, con tarjeta de débito o crédito, incluidas las principales tarjetas de crédito como MasterCard, Visa y American Express. Pudiendo aplicar restricciones dependiendo de la localidad o sucursal

8.4. Los precios publicados en línea y en sucursal pueden variar.

9. Finalización del uso y eliminación de la cuenta

9.1. El usuario puede eliminar su cuenta en cualquier momento. Para ello, debe hacer clic en el botón «Eliminar cuenta» en la configuración de la cuenta y confirmar la acción. Los resultados de los estudios se eliminarán.

9.2. Una causa justificada es aquella en la que no se puede presumir razonablemente que la parte que desea rescindir el uso de la Plataforma, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso y los intereses de ambas partes, pueda continuar la relación contractual hasta la expiración del plazo de preaviso establecido por la ley. Para LMP, se entiende por causa justificada, en general, una situación en la que:

10. Responsabilidad

10.1. Somos responsables de los daños causados por el incumplimiento de nuestras obligaciones si dicho incumplimiento se debió a una negligencia grave. También somos responsables en la medida en que lo exija la legislación aplicable, incluidas las disposiciones legales sobre servicios de asistencia sanitaria.

10.2. En todos los demás casos, nuestra responsabilidad se limita al máximo permitido por la ley. En tal caso, solo indemnizaremos los daños materiales directos que fueran típicos y razonablemente previsibles en el momento de la celebración del contrato.

10.3. Las relaciones contractuales relacionadas con los servicios o las reservas se establecen únicamente entre LMP y el paciente. LMP no se hace responsable de los servicios prestados por terceros proveedores de servicios.

10.4. LMP presta los Servicios de Laboratorio de conformidad con las normas y mejores prácticas aplicables, pero no se hace responsable de la interpretación de los resultados ni de su idoneidad para un uso específico. Entre otras cosas, LMP no se hace responsable de:

10.4.1. la idoneidad de los resultados de los Servicios de laboratorio para cualquier aplicación, uso o procesamiento;

10.4.2. la violación de los derechos de propiedad de terceros al utilizar los resultados de los Servicios de laboratorio.

11. Protección de datos

11.1. Tratamos, almacenamos o compartimos sus datos personales de conformidad con el Aviso de Privacidad y la política aplicable.

12. Modificación de las condiciones

12.1. Podemos modificar estas Condiciones de servicio en cualquier momento. Su compra está sujeta a las Condiciones generales de servicio aplicables en el momento del registro; le informaremos de cualquier cambio en las Condiciones cuando inicie sesión en la Plataforma.

12.2. Cualquier modificación o adición le será comunicada por correo electrónico. La notificación de las modificaciones o adiciones es suficiente; no estamos obligados a enviarle los Términos de servicio modificados o completados ni el documento completo de los Términos de servicio. Nuestra notificación incluirá un enlace a la nueva versión completa de los Términos de servicio.

12.3. Si no se opone a una modificación o corrección realizada de conformidad con el apartado 2, dicha modificación o corrección se considerará aceptada por usted; también lo indicaremos expresamente en la notificación que le enviaremos.

15. Disposiciones finales

15.1. En caso de que las presentes Condiciones Generales de Servicio contengan alguna disposición inválida, el resto del contrato seguirá en vigor. Las disposiciones obligatorias pertinentes se aplicarán en lugar de las disposiciones inválidas.

15.2. Las disposiciones del presente contrato se regirán exclusivamente por la legislación mexicana