

Termos e Condições de Compra

Estou ciente de que:

1. O exame de **Linhagem Paterna** só é disponibilizado para **indivíduos do sexo biológico masculino** devido a questões técnicas;
2. As análises podem eventualmente envolver pedidos de **recoleta**, o que pode resultar em **alterações no(s) prazo(s)** inicialmente estipulado(s) para entrega do(s) resultado(s);
3. As análises de Saúde e Bem-Estar **não** devem ser consideradas exames diagnósticos;
4. Quaisquer condutas ou ações que possam ter impacto na saúde do indivíduo devem ser avaliadas em conjunto com um profissional devidamente habilitado;
5. Os resultados do teste de Saúde e Bem-Estar podem eventualmente **não** contemplar todas as variantes inicialmente previstas;
6. O conhecimento científico relacionado às análises realizadas está sujeito a constante atualização;
7. Para as análises de Saúde e Bem-estar, as características disponibilizadas nos resultados seguirão o pacote vigente no momento da compra. Portanto, novas características que porventura vierem a ser incorporadas aos painéis oferecidos pela empresa **apenas estarão disponíveis para clientes cujas compras foram realizadas a partir da data da referida atualização**;
8. O valor do frete adicionado automaticamente ao carrinho corresponde ao frete de entrega e retorno dos produtos adquiridos;
9. **Não é possível** contratar apenas o frete de entrega ou apenas o frete de retorno;
10. Todos os kits adquiridos em uma mesma compra deverão ser retirados **simultaneamente** por nosso parceiro logístico **no mesmo endereço**. Para CEPs fora da área de cobertura, todas as amostras deverão ser devolvidas por Correios **em uma só remessa** com o mesmo código de postagem.

Política de cancelamento, ressarcimento e alteração de produto

O presente documento versa sobre as políticas da Genera referentes aos seguintes tópicos: cancelamento das compras realizadas através do e-commerce www.genera.com.br; solicitação de estorno de pedidos cancelados e faturados; e alteração dos produtos Genera adquiridos.

Cancelamento e ressarcimento de compras

O consumidor tem o direito de ser ressarcido com o valor integral pago caso faça o cancelamento da compra em até 7 (sete) dias úteis após o recebimento do kit Genera em seu endereço, seja por arrependimento ou por qualquer outro motivo. Após o cancelamento, o kit se torna inutilizável, devendo o cliente realizar uma nova compra caso queira ter suas amostras analisadas.

Para cancelar a sua compra, o consumidor deve entrar em contato com o Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC) da Genera através do WhatsApp (11) 91042-5421 ou do e-mail contato@genera.com.br e solicitar o cancelamento do seu pedido.

Se o pagamento tiver sido feito por boleto bancário, o estorno será realizado em uma conta corrente associada ao mesmo nome informado no momento da compra. Em caso de pagamentos realizados via cartão de crédito, o pedido de estorno será encaminhado ao intermediário da transação, isto é, a instituição financeira, e o valor integral será estornado diretamente na fatura do cliente. O prazo do ressarcimento varia de acordo com a operadora do cartão de crédito.

Se o cancelamento do pedido for requerido após 7 (sete) dias úteis do recebimento do kit, a Genera analisará a solicitação individualmente. Nesses casos, poderão ser descontados valores referentes ao envio do kit ou às análises laboratoriais, se já tiverem sido iniciadas.

O consumidor deve contatar o Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC) da Genera através do WhatsApp (11) 91042-5421 ou do e-mail contato@genera.com.br para que a solicitação de cancelamento seja avaliada e, se pertinente, processada.

Prazos

Os pedidos de cancelamento serão confirmados pela Genera em até 1 (um) dia útil após a solicitação. Estornos em conta corrente serão realizados em até 2 (dois) dias úteis após o envio dos dados bancários. Para produtos comprados via cartão de crédito, a solicitação de ressarcimento será repassada à instituição financeira em até 1 (um) dia útil após o pedido de cancelamento. Entretanto, o prazo para estorno na fatura poderá variar de acordo com a operadora do cartão de crédito.

Alteração do método de processamento

A alteração do método de processamento poderá ser realizada somente caso as amostras coletadas ainda não tiverem sido devolvidas à Genera. A partir do momento que o consumidor envia suas amostras à Genera, a alteração de método não será mais possível. Se esse consumidor desejar que suas amostras sejam analisadas por um método distinto ao adquirido inicialmente, ele deverá seguir com uma nova compra no site da Genera e optar pelo método de preferência.

Caso o consumidor queira alterar o método de processamento e suas amostras ainda não tenham sido devolvidas à Genera, ele deverá contatar o Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC) da Genera (via WhatsApp (11) 91042-5421 ou e-mail contato@genera.com.br) e solicitar a alteração.

Os consumidores que solicitarem a alteração do método de processamento 1 para o método de processamento 2 deverão pagar o valor adicional de R\$119,00 (cento e dezenove reais). Após a aprovação do pagamento, as amostras serão direcionadas à análise pelo método 2.

No caso de mudança do método 2 para o método 1, o valor da diferença será estornado ao cliente em sua conta bancária ou cartão de crédito, conforme disposto no item "Cancelamento e Ressarcimento de Compras" desta página.

A Genera reforça que, se sua amostra já tiver sido devolvida, não será possível seguir com a alteração do método de processamento. Nesse caso, uma nova compra deverá ser realizada.

Falhas na análise e coleta

As amostras de saliva passam por reanálise somente caso não seja possível obter os dados necessários para a liberação dos resultados.

Se a qualidade das amostras não está dentro do padrão exigido pela Genera, a empresa pode solicitar uma nova coleta de saliva. O material genético enviado pode passar por até quatro análises distintas.

Se, ainda assim, não for possível obter os resultados, a Genera pode solicitar uma análise de DNA a partir de fragmentos de unhas.

Se as análises continuarem inconclusivas ou se o cliente não quiser seguir com o processo, realizaremos o estorno total do valor pago pelo produto.

Alteração de pacotes

As solicitações de alteração de pacote devem ser encaminhadas ao Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC) da Genera através do WhatsApp (11) 91042-5421 ou do e-mail contato@genera.com.br.

Clientes que adquiriram os kits Básico ou Standard e desejam fazer o upgrade para os pacotes Standard ou Completo (upgrade) deverão efetuar o pagamento da diferença de preço entre o novo pacote e o pacote adquirido originalmente. Após a confirmação do pagamento, a Genera dará continuidade ao upgrade do pacote.

Os consumidores que tenham adquirido os kits Standard ou Completo e desejem fazer a troca para os kits Básico ou Standard (downgrade) deverão solicitar a alteração do produto antes da devolução das amostras à Genera. Uma vez que os kits forem retornados não será mais possível a alteração do pacote.

Nesses casos, o valor da diferença dos pacotes será estornado ao cliente em sua conta bancária ou cartão de crédito, conforme disposto no item "Cancelamento e Ressarcimento de Compras" desta página.