



Gentile Cliente,

di seguito trova la procedura completa per effettuare una parentela tramite il nostro sito.

---

### 1. Come effettuare l'ordine

Per iniziare, acceda alla home del sito **www.vetogene.it** e utilizzi la barra di ricerca "Cerca razza/analisi" digitando "**PARENTELA**". Una volta aperto il prodotto, inserisca il **microchip del cane**:

- Se il cane è già registrato in ENCI, clicchi su "**Carica dati**" per compilare automaticamente i campi.
- Se il cane **non è ancora iscritto in ENCI**, inserisca i dati manualmente.

Prosegua inserendo i **dati del veterinario** e clicchi su "**Aggiungi al carrello**".

Se desidera acquistare altri prodotti (oppure il prodotto parentela per altri soggetti) può tornare alla home e ripetere la procedura; in caso contrario, può accedere direttamente al carrello tramite l'opzione "**Visualizza carrello**".

---

### 2. Servizio di ritiro con corriere GLS

All'interno del carrello avrà la possibilità di selezionare il nostro corriere convenzionato **GLS**.

Per richiedere il ritiro, la invitiamo ad inviarci una mail a **info@vetogene.com**, con oggetto : **RITIRO CORRIERE GLS** indicando:

- Località
- CAP
- Via e numero civico
- Intestazione (nome riportato sul campanello)
- Giorno preferito per il ritiro (dal giorno seguente alla richiesta via mail se inviata entro le 16:30)
- Fascia oraria (ampia di almeno sei ore)
- Contatti (numero di telefono, email)

Altrimenti, può spedire con il corriere che preferisce oppure Poste raccomandate. L'indirizzo è VIALE ORTLES 22/4 20139 MILANO – FONDAZIONE FILARETE.

---

### 3. Conclusione dell'ordine e pagamento

Una volta verificato il carrello, clicchi su "**Procedi con l'ordine**": si aprirà una pagina dove potrà accedere con le sue credenziali oppure registrarsi, se non lo ha ancora fatto. Dopo l'accesso inserisca i **dati di fatturazione** e scelga il metodo di pagamento che preferisce. Può completare l'acquisto immediatamente tramite **carta di credito** oppure effettuare il pagamento in un secondo momento tramite **bonifico bancario**. Gli estremi per il bonifico sono disponibili al seguente link:

👉 <https://vetogene.it/pagamento-cani/#page-content>



Al termine dell'ordine potrà scaricare la certificazione di prelievo. Dovrà essere timbrata e firmata dal medico veterinario che ha effettuato il prelievo (previa verifica del microchip) e allegata al campione nella spedizione.

Nota bene: ogni campione deve avere la propria certificazione di prelievo e il microchip deve essere riportato sulla provetta o sul tampone.

---

#### 4. Informazioni per il prelievo del campione

Prima di spedire il materiale, la invitiamo a consultare le indicazioni per il prelievo disponibili al link:

👉 <https://vetogene.it/prelievo-cani/>

Qui il modulo con le istruzioni se preferisce effettuare il prelievo salivare:

👉 [https://vetogene.it/wp-content/uploads/2025/08/Modulo\\_richiesta\\_Tamponi\\_VetogeneES\\_2025.pdf](https://vetogene.it/wp-content/uploads/2025/08/Modulo_richiesta_Tamponi_VetogeneES_2025.pdf)

---

#### 5. Tempi di elaborazione

Una volta ricevuti tutti i campioni presso il nostro laboratorio, riceverà gli esiti all'indirizzo email indicato in 10/15 giorni lavorativi.

**Le chiediamo di ricontattarci una volta presentato il modello B per poter registrare l'esito.**

---

#### Assistenza

Per qualsiasi richiesta o necessità può:

- Rispondere direttamente a questa email : [info@vetogene.com](mailto:info@vetogene.com)
  - Contattare il nostro servizio clienti al **+39 324 992 4730** (dal lunedì al venerdì, 9:00–12:00)
- 

**Cordialmente,  
Il Team Vetogene – ENCI SERVIZI**