

	FORMULÁRIO	IMP - 040
	INSTRUÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	REVISÃO 3

CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇO

1. ENVIO DA AMOSTRA

1.1. Principais requisitos para o envio das amostras:

- ✓ O cliente deve fornecer um formulário com as especificações da relação de amostras enviadas, podendo este ser o formulário CBO de Solicitação de análise – **IMP-009**, em versão atualizada, ou o formulário gerado pelo sistema de cadastro online;
- ✓ A amostra deverá ser enviada em quantidade suficiente para as análises. Recomenda-se o envio de aproximadamente 200g ou 200ml de amostra;
- ✓ Amostras com necessidade de refrigeração: o transporte das amostras refrigeradas ou congeladas deverá ser feito em caixas de isopor mantidas com gelo reutilizável para evitar o acúmulo de líquido nas caixas, de forma a permitir a manutenção da sua condição durante o transporte e o recebimento. Não utilizar gelo comum;
- ✓ Quando forem solicitadas análises químicas e microbiológicas, recomenda-se enviar duas embalagens individuais;
- ✓ Amostras para análises em 24 horas deverão ser enviadas em embalagens identificadas externamente com a informação de que são referentes a análises em 24 horas;
- ✓ Amostras de swab serão aceitas somente até 24 horas após a coleta e em caixas refrigeradas (2-8°C);
- ✓ Enviar as amostras acondicionadas em recipientes limpos, íntegros e/ou estéreis (quando aplicável);
- ✓ Amostras fora dessas especificações, ou com sinais de deterioração e/ou presença de contaminantes externos (larvas, carunchos, cabelos, moscas, etc.) estão sujeitas a cancelamento e descarte, ou a análise com descrição de desvio analítico no relatório de análises. O cliente será informado do ocorrido;
- ✓ Caso o cliente necessite de uma análise que faça parte do escopo de acreditação ABNT NBR ISSO/IEC 17025, essa informação deve ser descrita na solicitação de análise ou orçamento;
- ✓ Caso o cliente tenha solicitado um orçamento, o mesmo deve ser referenciado na solicitação de análise e/ou enviado junto com as amostras;
- ✓ O nosso padrão de trabalho prevê a realização dos ensaios em determinação única (unicata). Caso haja necessidade de execução em mais de uma determinação (duplicata ou triplicata), solicitamos que essa informação seja indicada no momento da solicitação do orçamento ou das análises.

1.2. Endereço para envio e horário de recebimento:

A amostra deverá ser enviada para:

CBO Análises Laboratoriais Ltda
Av. Arquiteto Clayton Alves Corrêa, 327
Vale Verde / Valinhos – SP CEP: 13279-071.

Recebimento: 2ª à 6ª feira das 7:30 às 17:18 horas.


1.3. Cancelamento de análise:

Cancelamento de análises só será possível antes do início das análises.

1.4. Reanálise:

A solicitação de reanálise deverá ser realizada dentro do prazo máximo de 30 dias após a liberação do relatório de ensaio. O serviço não será cobrado quando o novo resultado for diferente da variação analítica do método. Nas demais situações haverá cobrança pela realização da reanálise, mediante prévia comunicação com o cliente.

E-mail para contato: laboratorio@labcbo.com.

	FORMULÁRIO	IMP - 040
	INSTRUÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	REVISÃO 3

1.5. Retenção de amostras:

- ✓ A amostra será descartada após 30 dias corridos contados a partir da liberação do relatório de ensaio;
- ✓ Caso o cliente deseje que as amostras sejam devolvidas ou retidas por tempo superior, deverá manifestar seu interesse por escrito, na solicitação de análise;
- ✓ No caso de devolução de amostras, os custos referentes a acondicionamento e frete serão de responsabilidade exclusiva do cliente.

2. RESULTADO E PAGAMENTO

2.1. Formas de disponibilização dos Relatórios de Ensaio:

- ✓ Via eletrônica (web ou e-mail);
- ✓ Envio de Relatório físico, quando solicitado pelo cliente;
- ✓ Emissão de Relatório em Inglês ou Espanhol: será cobrada taxa adicional, previamente acordada com o cliente.

2.2. Prazo para disponibilização dos resultados:

Conforme acordado com o cliente, dependendo da análise e podendo ser alterado de acordo com a quantidade de amostras recebidas. O prazo será confirmado no momento do recebimento das amostras, após análise crítica do pedido.

2.3. Formas de Cobrança

A Nota Fiscal e o boleto serão enviados por e-mail, juntamente com o Relatório Financeiro em formato PDF, contendo as análises realizadas e seus respectivos valores, conforme negociação prévia com o cliente. A emissão da Nota Fiscal ocorre, como padrão, no mês subsequente à entrada da amostra. Se houver necessidade de emissão antecipada, favor entrar em contato pelo e-mail comercial2@labcbo.com.

Obs. 1: O Relatório de Ensaio não será enviado junto com os documentos de cobrança.


Obs. 2: O cliente é responsável por enviar, antecipadamente, o pedido de compra ou ordem de compra e todas as informações necessárias para a emissão correta da nota fiscal. Caso essas informações não sejam enviadas ou estejam incompletas, a nota fiscal será emitida com os dados disponíveis.

3. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:

- ✓ O cliente deverá fornecer todas as informações solicitadas referentes ao escopo do trabalho antes do início dos serviços;
- ✓ O cliente deverá fornecer amostras em quantidade suficiente para realizar o ensaio e para retenção da contra-prova. Caso a quantidade recebida não seja suficiente, o prazo do envio dos resultados será determinado a partir do recebimento do complemento desta amostra. Se a quantidade de amostra for suficiente para os ensaios, mas não para a guarda de contra-prova, o cliente fica ciente de que não terá guarda de contra-prova e reanálise;
- ✓ O envio de amostras implica que o cliente autoriza a execução dos serviços, está ciente e concorda integralmente com os termos e condições descritos neste documento “Condições Gerais de Serviço”.

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- ✓ Caberá a CBO executar os serviços conforme acordado com o cliente;
- ✓ O serviço será realizado por pessoal qualificado e autorizado de forma imparcial e independente;

	FORMULÁRIO	IMP - 040
	INSTRUÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	REVISÃO 3

- ✓ Após a execução das análises, será emitido o Relatório de Ensaios com os resultados emitidos;
- ✓ O prazo de envio dos resultados será confirmado no momento do recebimento das amostras, contados em dias úteis a partir do recebimento da amostra e de seu respectivo aceite, quando necessário;
- ✓ A(s) amostra(s), depois de analisadas, será (ão) considerada (s) contra-prova e armazenada(s) pela CBO por 30 (trinta) dias após a liberação do relatório de ensaio, salvo se acordado previamente outro prazo. Após período de retenção, as amostras serão automaticamente descartadas, a não ser que o cliente, já no envio da(s) mesma(s), solicitar a devolução;
- ✓ Caso as amostras cheguem ao laboratório fora das condições ideais de preservação, sem identificação ou danificadas, isso será comunicado ao cliente antes do início dos serviços. Somente após acordado entre as partes, o serviço poderá ser realizado;
- ✓ Após a emissão do Relatório de Ensaio, qualquer revisão solicitada pelo cliente para alteração de dados resultará na emissão de uma nova versão do documento. O motivo da revisão e a identificação do item modificado serão informados no campo "Comentários". Esse tipo de revisão poderá ser solicitado no prazo de até 1 (um) mês após a emissão do relatório;
- ✓ Se houver a necessidade de subcontratação com laboratórios parceiros, o cliente será informado e deverá autorizar a subcontratação para que o serviço possa ser realizado;
- ✓ Os ensaios são referentes unicamente às amostras recebidas e entregues ao laboratório CBO;
- ✓ A CBO não se responsabiliza pela representatividade da amostra em relação a produção, lote, amostragem, etc.

5. CONFIDENCIALIDADE:

- ✓ A confidencialidade é garantida durante todo o processo. Todos os colaboradores e prestadores de serviço assinam um termo se comprometendo em manter sigilo absoluto sobre as informações obtidas nas análises e fornecidas pelo cliente;
- ✓ A CBO não fornecerá informações a terceiros sobre a natureza ou andamento dos trabalhos, nem sobre os serviços executados, a tecnologia adotada e/ou a documentação técnica envolvida, salvo, se por expressa autorização por escrito do cliente ou por determinação judicial de órgãos/entidades municipais, estaduais, federais;
- ✓ O cliente deverá manter confidencial qualquer procedimento, documentação técnica, dados de colaboradores ou sócios, fornecidos pela CBO para fins de homologação, auditorias ou esclarecimento de dúvidas.