

**ANÁLISE CRÍTICA DE PEDIDOS, PROPOSTAS E
CONTRATOS – TERMOS E CONDIÇÕES**

IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO	EMISSÃO	FOLHA N°
DS 25	02	01/06/2021	1/1

O **CLIENTE**, denominado de Médico Veterinário ou Requisitante e o **LABORATÓRIO DE ANÁLISES E DIAGNÓSTICO VETERINÁRIO**, CNPJ 06.064.227/0001-87, localizado na Rodovia R2, Qd. Área, Lote AR4, Campus Samambaia, Goiânia - Goiás, CEP 74691-886, ora designado como LABVET ou Laboratório, submetem-se aos termos e condições gerais abaixo especificadas:

1) Horário de funcionamento do laboratório: O LABVET funciona de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos, das 8:00 h às 12:00 h e das 14:00 h às 18:00 h.

2) Assinaturas das requisições: as requisições de exames devem estar assinadas e carimbadas pelo médico veterinário, o que implica na ciência e concordância do cliente quanto aos requisitos estipulados pelo laboratório. O médico veterinário deve atender ao código de ética da profissão, à legislação do MAPA, da Agrodefesa e outros órgãos regulamentadores pertinentes (portaria de habilitação e CRMV vigentes). Somente serão aceitas requisições preenchidas com até 30 (trinta) dias de sua emissão. Após esse período serão recusadas pelo laboratório e uma nova requisição deverá ser emitida pelo médico veterinário requisitante.

3) Amostra de contraprova para AIE, Mormo e Brucelose: conforme requisitos estipulados nos seguintes formulários: FORM.72 - NOMEAÇÃO DE PORTADOR E DECLARAÇÃO DE CONTRAPROVA PARA AIE; FORM.184 - NOMEAÇÃO DE PORTADOR E DECLARAÇÃO DE CONTRAPROVA PARA MORMO e FORM.207 - NOMEAÇÃO DE PORTADOR E DECLARAÇÃO DE CONTRAPROVA PARA BRUCELOSE.

4) Resultados diferentes de negativos: quaisquer resultados diferentes de negativos serão enviados pelo Laboratório ao SVO (Serviço Veterinário Oficial), que se tornará responsável pelos relatórios de ensaio notificados, assim como pelos exames negativos da mesma propriedade e pela adoção de medidas sanitárias.

5) Prazo e pagamento: o prazo para realização dos exames é estipulado no DS11 – RECEBIMENTO DE AMOSTRAS e relatado ao cliente antes do recebimento do material. Se houver qualquer alteração, o interessado é imediatamente notificado. As amostras entregues no setor de triagem até as 12:00 horas, caso não tenham pendências, serão processadas e inoculadas no mesmo dia e aquelas entregues após este horário poderão ser processadas no dia posterior. O resultado é liberado mediante comprovação do pagamento, com exceção dos casos em que exista convênio entre instituições públicas, com declaração de gratuidade.

6) Atrasos e cancelamentos: algumas situações podem causar atrasos ou cancelamentos das solicitações, como preenchimento inadequado de requisições/formulários; falta de carimbo ou assinatura nas requisições/formulários; requisições molhadas, manchadas ou rasgadas; amostras consideradas inadequadas (não identificadas, hemolisadas, com volume insuficiente, fora da temperatura adequada); ou solicitações entregues fora do horário estipulado. Se, por algum motivo a amostra tiver que ser submetida a um novo ensaio, o prazo para entrega dos resultados pode ser dilatado. Por esse motivo, o Laboratório não se responsabiliza por dano material ou patrimonial, direto ou indireto, decorrente de atrasos na entrega do relatório de ensaio. Ainda, os relatórios de ensaio para AIE, Mormo e Brucelose que não forem retirados na recepção do laboratório durante o período de validade do exame serão destruídos assim que a validade for expirada.

7) Cópia ou segunda via: conforme a legislação vigente do MAPA e da Agrodefesa, as cópias de Relatórios de Ensaio **não** são aceitas para fins de trânsito. As segundas vias dos relatórios de ensaios são de propriedade do laboratório e permanecem arquivadas por um período de cinco anos, exceto os exames de diagnóstico de raiva que são retidos por sete anos. Em caso de perda ou extravio, seja pelo cliente ou serviço de transporte contratado pelo requerente, a critério do gerente do laboratório, uma nova cópia do relatório de ensaio poderá ser impressa.

8) Dúvidas ou discordâncias: caso o cliente, ciente desses termos e após contato com a equipe de atendimento do LABVET, ainda tiver qualquer dúvida ou discordância com os requisitos supracitados ou outros requisitos do laboratório, poderá efetuar reclamação (FORM.07 – REGISTRO DE RECLAMAÇÕES) ou anotar sugestão de melhoria (FORM.49 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES), ambos disponíveis no site da Agrodefesa e na recepção do laboratório.