CONDIÇÕES PARTICULARES DO LABORATÓRIO DE METROLOGIA

1. As calibrações/ensaios serão efetuadas dentro da **capacidade técnica** do LabMetro que consta no âmbito da acreditação ou de acordo com as condições acordadas com o Cliente. As operações de controlo metrológico legal são efetuadas no âmbito da delegação de competências do IPQ, nos termos dos despachos de qualificação atribuídos.

2. Os serviços de calibração e ensaio estão sujeitos a **orçamento** prévio e só terão início após receção da respetiva adjudicação (requisição/encomenda/ordem de compra, email ou formulário de aceitação). As operações de controlo metrológico legal devem ser requeridas de acordo com a legislação em vigor, estando as **taxas** devidas fixadas legalmente em Portaria.

3. Quando solicitado, nos serviços de calibração/ensaio, o Laboratório emitirá **certificado conclusivo** de acordo:
   - com o critério de aceitação e regra de decisão do Cliente ou,
   - com o critério de aceitação e regra de decisão da norma de produto aplicável para equipamentos referenciados por marcação a uma classe de exatidão, quando não disponibilizado pelo Cliente critério de aceitação e regra de decisão.
   - nas situações em que uma disposição legal, regulamentar ou norma de produto define as características (resolução, classe, etc.) dos equipamentos a utilizar na calibração/ensaio, a incerteza da medição não é considerada para a avaliação da conformidade, quando aplicável.

4. O Cliente deve informar o LabMetro, por escrito (ex.: e-mail, carta), caso se verifiquem **restrições de utilização** dos equipamentos (ex.: alimentação de energia, temperatura ou outra). De forma a aumentar a eficácia do serviço recomenda-se que os equipamentos venham acompanhados dos respetivos manuais de serviço, quando aplicável.

   Os equipamentos devem ser enviados apenas em **boas condições** de conservação/segurança, limpeza e funcionamento. Caso tal não se verifique, o Cliente deverá informar o laboratório por escrito.

   Os equipamentos **devem vir devidamente acondicionados**. Recomenda-se a utilização de embalagens rígidas e de meios de amortecimento de choques (ex.: plástico com bolhas de ar).

5. Caso o Cliente tenha algum **requisito específico** (nomeadamente nos pontos de calibração, cuidados especiais, resultados ou prazos) deverá referi-lo por escrito aquando da consulta, assim como em documento de adjudicação/encomenda.

6. Se forem detetadas avarias **durante a execução** do Serviço, proceder-se-á de imediato à sua interrupção e informação da situação ao Cliente.

   Após a adjudicação, caso o Cliente não forneça instruções específicas relativas aos requisitos, parâmetros ou pontos de calibração/ensaio a realizar, o Laboratório determinará os pontos de calibração ou ensaio considerados tecnicamente apropriados, tendo em conta as características metrológicas do equipamento, o âmbito do serviço contratado, os requisitos normativos aplicáveis e as boas práticas técnicas do setor.

   O laboratório reserva-se o direito de implementar alterações técnicas aos métodos de ensaio e/ou calibração utilizados, desde que tais alterações se enquadrem nos requisitos da acreditação aplicável, e não afetem a validade dos resultados emitidos.

   As alterações de natureza técnica sem impacto nos resultados, no âmbito do serviço ou nos requisitos acordados com o cliente não carecem de comunicação prévia.

   Sempre que uma alteração implique modificação da metodologia aplicada, possa influenciar os resultados, alterar o âmbito do serviço ou afetar requisitos contratualmente estabelecidos, o cliente será previamente informado.

7. Caso seja possível/aplicável e com autorização expressa do Cliente, o LabMetro poderá **efetuar ajuste** procedendo a uma calibração antes e outra depois do ajuste. Os ajustes têm um custo adicional. Esta situação poderá implicar uma revisão ou um novo orçamento.

8. Os **prazos para a execução** dos serviços dependem do tipo e do volume de trabalho do laboratório. Para evitar inconvenientes recomenda-se sempre o acordo prévio relativamente aos prazos de execução. Tenha-se em consideração que alguns serviços são prestados mediante marcação prévia (ex.: serviços efetuados nas instalações do Cliente).

9. Eventuais danos nos equipamentos, ocorridos durante o **transporte** efetuado por entidades externas ao ISQ, nomeadamente, transportadoras, são da responsabilidade do Cliente.

9.1. O LabMetro pode organizar a devolução dos equipamentos através de transportadora por si selecionada, mediante autorização prévia e escrita do Cliente. Os custos de transporte são calculados com base numa estimativa de peso e volume, reservando-se o LabMetro o direito de ajustar a faturação caso os valores reais sejam superiores. Quando a recolha for efetuada por transportadora indicada pelo Cliente, esta deverá ser comunicada para recepcao@isq.pt com pelo menos 24 horas úteis de antecedência. A responsabilidade pelos equipamentos é transferida para a transportadora ou representante designado pelo Cliente no momento da entrega para transporte.

10. O **horário de funcionamento** para a receção/devolução de equipamentos nas instalações do LabMetro é o seguinte: 2a - 6a feira das 09h:00 às 13h:00 e das 14h:00 às 18h:00.

    Após a conclusão do serviço, os equipamentos e/ou amostras entregues pelo Cliente ao ISQ serão mantidos nas instalações do ISQ, para efeitos de levantamento ou devolução, por um período máximo de 6 (seis) meses ou 180 (cento e oitenta) dias.

    Decorrido este prazo, e após notificação ao Cliente, o ISQ poderá aplicar um custo de armazenagem de 25,00 € por cada dia adicional, deixando de garantir a sua guarda nas mesmas condições inicialmente previstas. Após esse período, o ISQ deixará de ter qualquer responsabilidade sobre os referidos equipamentos. Decorrido o prazo de 180 dias após comunicação ao Cliente para levantamento do equipamento, sem que este tenha sido recolhido, o ISQ poderá proceder ao destino que considere adequado para o equipamento, nos termos legalmente aplicáveis.

    As condições, responsabilidades e custos associados à devolução e transporte dos equipamentos e/ou amostras serão os definidos na proposta comercial/adjudicação aceite pelo Cliente.

11. No caso dos serviços a realizar **nas instalações do Cliente**, é da sua responsabilidade garantir o acesso ao local alvo de avaliação com existência dos meios necessários para o respetivo acesso e que o mesmo seja realizado assegurando as condições de segurança. Caso os trabalhos a realizar envolvam atividades em espaços confinados, trabalhos em altura e/ou que impliquem a utilização de arnês, ou formação especifica, o Cliente deverá referenciar estas condicionantes aquando da adjudicação, caso contrário, os mesmos poderão não vir a realizar- se.

12. O não pagamento das faturas pelo Cliente na data do seu vencimento poderá levar à **retenção dos certificados**. No caso das operações de controlo metrológico legal, o Laboratório disponibiliza os certificados até 10 dias úteis após a boa receção do pagamento do serviço prestado. Em caso de existência de valores vencidos e não regularizados, o ISQ reserva-se o direito de suspender a disponibilização da documentação associada ao serviço e/ou adotar as medidas previstas nas condições comerciais aplicáveis, nos termos legalmente admissíveis.

13. Após a saída do equipamento das instalações do ISQ | LabMetro, o Cliente dispõe de um prazo de 10 dias úteis para o testar e caso verifique alguma **anomalia** inerente ao serviço prestado, reportar a situação (ex.: e-mail, carta). O LabMetro declina qualquer responsabilidade em caso de intervenção/manipulação ao objeto da prestação de serviços por pessoas alheias ao ISQ.

    O mesmo aplica-se aos serviços realizados nas instalações do Cliente.

14. O ISQ é um prestador de serviços, não estando obrigado à obtenção de um resultado ou a **garantias**, conforme indicado nas suas Condições Gerais de Venda.

15. Sempre que o Cliente solicitar urgência na execução de serviços de calibração e ensaio serão cobradas **taxas de urgência** a contratualizar com o LabMetro. No caso de operações de controlo metrológico legal estas serão cobradas de acordo com a legislação aplicável.