

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 serão efetuadas por delegação 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, as **taxas** devidas estão fixadas legalmente podendo ser fornecida a pedido uma estimativa.
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 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.
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.

Caso o Cliente opte pela devolução do equipamento recorrendo a transportadora, deve autorizá-lo por escrito (ex.: e-mail, carta).
- 9.1. Caso o Cliente assim o entenda, o laboratório pode desencadear o processo de devolução por uma transportadora selecionada pelo LabMetro. O custo da entrega corresponde a uma estimativa do peso de cada embalagem a enviar de acordo com as tabelas de preço sob consulta. O LabMetro reserva-se o direito de faturar outros valores se os pesos das embalagens ultrapassarem os estipulados pelo Cliente.
- 9.2. Caso seja uma transportadora selecionada pelo Cliente a efetuar a recolha, o Cliente deverá informar a recepcao@isq.pt com pelo menos 24 horas de antecedência.
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:00e das 14h:00 às 18h:00.
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 específica, 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 resultados até 10 dias úteis após a boa receção do pagamento do serviço prestado.
13. Após a saída do equipamento das instalações LabMetro, o Cliente dispõe de um prazo de 10 dias úteis para o testar e caso verifique alguma **anormalia** 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 contratuar com o LabMetro. No caso de operações de controlo metrológico legal estas serão cobradas de acordo com a legislação aplicável.