

O Laboratório Paddock é uma instituição privada, credenciada pelo Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento (MAPA) para realização do diagnóstico laboratorial de Anemia Infecciosa Equina e Mormo. A empresa possui a Acreditação pela CGCRE (INMETRO) para a Norma ABNT ISO/IEC 17025/2005, respeitando os mais rígidos padrões internacionais de Qualidade. Ainda é registrada no Conselho Regional de Medicina Veterinária do estado de São Paulo. Todo e qualquer procedimento deverá estar de acordo com essas instituições e suas normas.

O CLIENTE, adiante denominado de M.V., ou REQUISITANTE; e a empresa PADDOCK LABORATORIOS DE ANALISES CLINICAS VETERINARIAS E BIOLOGICAS LTDA, CNPJ 02.109.167-0001/10, sediada na Rua Pero Leão, 149, Bairro Butantã, São Paulo-SP, CEP 05423-060, adiante designada como PADDOCK, ou LABORATORIO; submetem-se aos termos e condições gerais abaixo especificadas:

1. As assinaturas das Requisições e/ou da Solicitação de Ordem de Serviço, reconhecem a ciência e concordância das partes com as condições aqui apresentadas.
2. Responsabilidade do Médico Veterinário
  - a. O M.V. deverá atender ao código de ética da profissão, à legislação do MAPA, Defesa Sanitária Animal e outros órgãos regulamentais pertinentes;
  - b. Ao assinar a requisição de Exames, o M.V. estará se responsabilizando pela colheita da amostra, resenha e veracidade das informações registradas;
  - c. Nos casos onde sejam necessárias medidas sanitárias, o M.V. é responsável pelas consequências sobre o indivíduo examinado e demais animais da propriedade, não cabendo ao Paddock, a responsabilidade por danos causados a terceiros.
3. Amostra de Contraprova
  - a. O Requisitante poderá acompanhar os procedimentos previstos nos itens 2.5, 2.6 e 2.7 da Portaria N°84/1992, para centrifugação e fracionamento das amostras em prova e contraprova;
    - i. Na impossibilidade desse acompanhamento, e ao assinar as Requisições e/ou a Solicitação de Ordem de Serviço, o signatário estará automaticamente autorizando o acompanhamento do procedimento por técnico designado pelo Laboratório;
    - ii. Se julgar necessário, poderá ainda designar um "Portador" para acompanhar o fracionamento;
  - b. Sob nenhuma alegação, o M.V. ou o proprietário dos animais, poderão contestar a exatidão e veracidade dos procedimentos realizados, assim como o material de contraprova por eles gerados.
4. Notificação de resultados diferentes de NEGATIVO
  - a. Quaisquer resultados Positivo, Anticomplementar ou Inconclusivo, serão enviados pelo Laboratório ao SVO (Serviço Veterinário Oficial), que se tornará responsável pelos exames notificados e também:
    - i. Pelos Exames Negativos da mesma propriedade;
    - ii. Pela interdição e desinterdição do local onde o animal se encontra;
  - b. O Paddock não se responsabiliza por dano material ou patrimonial, direto ou indireto, decorrente dessas notificações.

**5. Prazo e pagamento**

- a. O prazo para realização dos exames é acordado entre Cliente e Laboratório antes do envio do material, e se houver qualquer alteração, o interessado deverá ser imediatamente notificado;
- b. O Laboratório reserva o direito de liberar o resultado somente com o pagamento comprovado.

**6. Atrasos e cancelamentos**

- a. Algumas situações poderão causar atrasos ou mesmo cancelamentos das solicitações, como:
  - i. O preenchimento inadequado de requisições e/ou demais formulários;
  - ii. Falta de carimbo ou assinatura nas requisições/formulários;
  - iii. Requisições molhadas, manchadas, rasuradas ou rasgadas;
  - iv. Amostras inadequadas, com hemólise ou em volume menor que o preconizado;
  - v. Solicitações entregues fora do horário estipulado (serão processadas no próximo dia útil).
- b. Algumas amostras poderão ser submetidas à um novo ensaio, o que pode gerar um aumento no prazo para entrega dos resultados;
  - i. Por esse motivo, o Laboratório pede que a solicitação seja enviada com antecedência de pelo menos mais um dia, além do tempo designado;
- c. O Paddock não se responsabiliza por dano material ou patrimonial, direto ou indireto, decorrente da adoção desses procedimentos.

**7. Entrega e envios de Resultados por Correios/Transportadora**

- a. O Laboratório Paddock se compromete a realizar o Ensaio solicitado e disponibilizar o Resultado para retirada nas suas dependências dentro do prazo acordado;
  - i. Quando não houver a disponibilidade de retirada dos resultados *in loco*, poderá ser solicitado pelo cliente, através do Formulário de Solicitação de Ordem de Serviço, um outro procedimento de entrega;
  - ii. Na maioria dos casos é solicitado o serviço dos Correios, que apresenta variação nos prazos sem aviso prévio;
- b. O Paddock não se responsabiliza por dano material ou patrimonial, direto ou indireto, decorrente do atraso e/ou extravio dos serviços dos Correios ou demais transportadoras.

**8. Cópia ou Segunda via**

- a. De acordo com a legislação do MAPA, as cópias de resultados dos exames não serão aceitas para fins de trânsito e não devem ser realizadas;
- b. As segundas vias dos formulários de resultado são de propriedade do MAPA e devem permanecer arquivadas até que solicitada pelo Órgão Oficial;
- c. Em caso de perda ou extravio, seja pelo cliente ou serviço de transporte contratado, deverá ser solicitado um novo exame, com novas amostras e requisições.

**9. Reclamações**

- a. Caso o cliente, ciente desses termos e após contato com a equipe de atendimento do Laboratório, ainda tiver qualquer dúvida ou discordância com o procedimento realizado, poderá contatar a Ouvidoria, através do endereço: [ouvidoria@laboratoriopaddock.com.br](mailto:ouvidoria@laboratoriopaddock.com.br).

10. Considerações Finais

- a. O Laboratório não tem a pretensão de esgotar totalmente nesses Termos e Condições os assuntos pertinentes a normas e procedimentos, e compromete-se a tratar eventuais omissões deste documento com bom senso e boa-fé.