

Termos e Condições para Solicitação de Exames Acreditados

O Laboratório Paddock é uma instituição privada, credenciada pelo Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento (MAPA), acreditada pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro na Norma ABNT ISO/IEC 17025 para realização do diagnóstico laboratorial de Anemia Infecciosa Equina (IDGA e ELISA) e Mormo (F.C. e ELISA), respeitando os mais rígidos padrões internacionais de Qualidade. A empresa 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 ANÁLISES CLÍNICAS VETERINÁRIAS E BIOLÓGICAS 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. se responsabilizará pela colheita da amostra, resenha e veracidade das informações registradas;
 - c. Nos casos em que 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 tem o direito de acompanhar os procedimentos previstos 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;
 - 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 diferentes de Negativo, serão enviados pelo Laboratório ao SVO (Serviço Veterinário Oficial), que se tornará responsável pelos exames notificados e:
 - i. Pelos Exames Negativos da mesma propriedade;
 - ii. Pela interdição e desinterdição do local onde o animal se encontra;
- b. Para AIE-ELISA, em caso de resultado positivo, seguindo a legislação vigente, o Laboratório realizará a prova de IDGA, com prazo de 48 horas para o resultado.
 - i. Nota: Nesse caso, o resultado positivo para o ELISA é notificado ao SVO, mas não necessariamente os exames serão retidos, o que ocorrerá somente em caso de positivo no método IDGA.
- c. 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 ao solicitante 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, salvo raras exceções;
- b. A segunda via do formulário de requisição é de propriedade do MAPA/LABORATÓRIO e deve permanecer arquivada pelo tempo estipulada na legislação, estando disponível para consulta pelo Órgão Oficial;
- c. Segundas vias de Relatório de Ensaio podem ser emitidas, mediante solicitação do requisitante;
 - i. Essa via somente é válida se acompanhada da requisição original
 - ii. A emissão dessa via é cobrada pelo Laboratório
- d. 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 (Suporte), ainda tiver qualquer dúvida ou discordância com o procedimento realizado, poderá contatar a Ouvidoria, através do endereço: 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, comprometendo-se a tratar eventuais omissões deste documento com bom senso e boa-fé.