

<p>1. ÂMBITO</p> <p>1.1. As condições gerais de serviço prestado pelo CITEVE aplicam-se a todas as transações comerciais com os seus Clientes individuais ou coletivos.</p> <p>1.2. As condições gerais de serviço podem ser anuladas total ou parcialmente por disposições legais e regulamentos aplicáveis e/ou acordo expresso com o CITEVE.</p>	<p>1. SCOPE</p> <p>1.1. The general conditions of service provided by CITEVE apply to all commercial transactions with its individual or collective Clients.</p> <p>1.2. The general conditions of service may be cancelled in whole or in part by applicable legal provisions and regulations and/or express agreement with CITEVE.</p>
<p>2. TIPO DE SERVIÇO</p> <p>2.1. O CITEVE promove serviços tecnológicos em várias áreas de intervenção.</p> <p>2.2. O tipo de serviço prestado pelo CITEVE e suas especificações são definidos no formulário correspondente (contrato, orçamento, pedido de serviço ou outro) no momento da sua adjudicação.</p>	<p>2. TYPE OF SERVICE</p> <p>2.1. CITEVE promotes technological services in several areas of intervention.</p> <p>2.2. The type of services provided by CITEVE, and its specifications are defined in the corresponding form (contract, budget, service request or other) at the time of its adjudication.</p>
<p>3. CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</p> <p>3.1. O serviço será prestado pelo CITEVE de forma imparcial, com base nos conhecimentos e tecnologia disponíveis e usando, durante execução do serviço, o conhecimento e/ou experiência adquiridos.</p> <p>3.2. O CITEVE garante que o serviço por si prestado tem na sua base a aplicação de conhecimentos especializados objetivos e imparciais e é realizado por especialistas seus.</p> <p>3.3. O CITEVE tem o direito de subcontratar, total ou parcialmente, a terceiros, atividades no âmbito do cumprimento do serviço, desde que comunicado e aceite pelo Cliente.</p> <p>3.4. O serviço do CITEVE reflete apenas os factos estabelecidos no momento da sua prestação com base nas informações específicas fornecidas pelo Cliente ou nas especificações constantes no pedido aceite, e os procedimentos que o CITEVE considere apropriados em termos técnicos, de gestão organizacional e/ou comerciais.</p> <p>3.5. O Cliente reconhece que o CITEVE, ao fornecer os seus serviços, nomeadamente inspeções, peritagens ou auditorias, não adota a posição do Cliente ou de qualquer outro terceiro, nem liberta o Cliente de quaisquer obrigações.</p> <p>3.6. O CITEVE mantém as amostras e os registos técnicos em arquivo com as condições necessárias para a sua conservação dentro dos prazos abaixo referidos:</p> <p>3.6.1. No caso de não haver obrigações legais ou contratuais relativas ao destino das amostras após ensaio, o CITEVE é exonerado de qualquer responsabilidade e poderá destruir ou doar as amostras (após remoção dos elementos identificativos), 4 meses após a data de entrada.</p> <p>3.6.2. Os registos técnicos são mantidos durante 5 anos, após a data de entrada, caso não haja outro prazo legal ou contratual aplicável. No fim deste prazo, os registos técnicos serão destruídos. Os registos técnicos são propriedade do CITEVE e apenas estão disponíveis para</p>	<p>3. COMPLIANCE OF THE SERVICE</p> <p>3.1. The service will be provided by CITEVE impartially, based on the knowledge and technology available and using, during the execution of the service, the knowledge and/or experience acquired.</p> <p>3.2. CITEVE guarantees that the service provided is based on the application of objective and impartial expertise and is carried out by specialists from CITEVE.</p> <p>3.3. CITEVE has the right to subcontract, totally or partially, to third parties, activities within the scope of the service, as long as communicated and accepted by the Client.</p> <p>3.4. The CITEVE service reflects only the facts established at the time of its provision based on the specific information provided by the Client or the specifications contained in the accepted order, and the procedures that CITEVE considers appropriate in technical, organizational and/or commercial management terms.</p> <p>3.5. The Client acknowledges that CITEVE, when providing its services, namely inspections, expert reports or audits, does not adopt the position of the Client or any other third party, nor does it release the Client from any obligations.</p> <p>3.6. CITEVE keeps the samples and technical records with the necessary conditions for their conservation within the below referred deadlines:</p> <p>3.6.1. In case there are no legal or contractual obligations regarding the destination of the samples after testing, CITEVE is exonerated from any responsibility and may destroy or donate the samples (after removing the identifying elements), 4 months after the entry date.</p> <p>3.6.2. Technical records are kept for 5 years after the entry date, in case there is no other applicable legal or contractual period. At the end of this period, the technical records will be destroyed. The technical records are property of CITEVE and are only available for consultation, within the mentioned period and in</p>



<p>consulta, dentro do prazo referido e de acordo com os requisitos contratuais ou legais aplicáveis.</p> <p>3.7 Amostras não sujeitas a ensaio (e.g. serviços orçamentados não adjudicados; pedidos anulados, ...) deverão ser levantadas pelo Cliente, no prazo de um mês após a data de envio do orçamento ou anulação do pedido. No final deste prazo, as amostras serão destruídas ou doadas.</p> <p>3.8 No caso do serviço de Consultoria Industrial o CITEVE mantém as amostras e os registos técnicos em arquivo durante 5 anos, caso não haja outro prazo legal ou contratual aplicável. No fim deste prazo, as amostras poderão ser destruídas ou doadas (após remoção dos elementos identificativos) e os registos técnicos serão destruídos.</p>	<p>accordance with the applicable contractual or legal requirements.</p> <p>3.7. Samples not subject to testing (e.g., non-awarded budgeted services; cancelled orders, ...) must be picked up by the Client within one month after the date of sending the quote or cancelling the order. At the end of this period, the samples will be destroyed or donated.</p> <p>3.8 In the case of the Industrial Consulting service CITEVE keeps the samples and technical records for 5 years, if there is no other applicable legal or contractual period. At the end of this period, samples may be destroyed or donated (after removing the identifying elements), and technical records will be destroyed.</p>
<p>4. RESULTADOS, RELATÓRIOS OU CERTIFICADOS</p> <p>4.1. De acordo com o orçamento/proposta estabelecido com o Cliente, o CITEVE formaliza a entrega do serviço, através de relatório ou certificado com os resultados do serviço prestado.</p> <p>4.2. O CITEVE não está obrigado a referir, dar opinião ou enunciar factos ou circunstâncias que estejam para além do âmbito do orçamento/proposta adjudicado/a.</p> <p>4.3. O relatório ou certificado entregue pelo CITEVE reflete os resultados obtidos no local e período da análise e a informação fornecida pelo Cliente no momento do pedido ou antes da emissão do relatório.</p> <p>4.4. O CITEVE realiza, sempre que possível, os ensaios por métodos no âmbito da acreditação. Um método acreditado pode ver o seu estado de acreditação alterado caso não seja possível cumprir o método na íntegra. Esta alteração acontece sempre que a quantidade de amostra recebida é insuficiente ou o Cliente tenha solicitado condições de ensaio que não estão previstas na norma. O Cliente é informado que sempre que exista esta alteração.</p> <p>4.5. Quando solicitada uma avaliação de conformidade aplica-se o descrito no documento “Política de regras de decisão na avaliação da conformidade dos Laboratórios CITEVE”.</p> <p>4.6. O reenvio de relatório ou certificado, tradução ou emissão de relatório parcial apenas será efetuada para documentos emitidos há menos de 6 meses e nas seguintes condições:</p> <p>4.6.1. Reenvio de documentos: Sem qualquer alteração da informação no documento original.</p> <p>4.6.2. Pedidos de tradução: Neste caso será emitido um relatório com um novo número onde consta o número do relatório original e a indicação de que se trata de uma tradução de resultados.</p> <p>4.6.3. Pedidos de emissão de parciais: Neste caso será emitido um relatório com um novo número onde consta o número do relatório original e a indicação de que se trata de uma transcrição de resultados.</p>	<p>4. RESULTS, REPORTS OR CERTIFICATES</p> <p>4.1. According to the budget/proposal established with the Client, CITEVE formalizes the delivery of the service, through a report or certificate with the results of the service provided, indicating the person(s) responsible(s) for its preparation or approval.</p> <p>4.2. CITEVE is not obliged to refer, give an opinion or enunciate facts or circumstances that are beyond the scope of the budget/proposal awarded.</p> <p>4.3. The report or certificate delivered by CITEVE reflects the results obtained at the place and period of analysis and the information provided by the Client at the time of the order or before the issuance of the report.</p> <p>4.4. CITEVE carries out, whenever possible, tests by methods within the scope of accreditation. An accredited method may have its accreditation status changed if it is not possible to fully comply with the method. This change occurs whenever the amount of sample received is insufficient or the Client has requested test conditions that are not provided for in the standard. The Client is informed whenever there is this change.</p> <p>4.5. When is requested a conformity assessment, CITEVE applies what is described in the document “Policy of decision rules in the conformity assessment of CITEVE Laboratories”.</p> <p>4.6. The resend of the report or certificate will only be carried out for documents issued less than 6 months ago in the following conditions:</p> <p>4.6.1. Resend of documents: Without any change to the information on the original document.</p> <p>4.6.2 Translation requests: In this case, a report will be issued with a new number containing the number of the original report and an indication that it is a translation of the results.</p> <p>4.6.3. Requests for issuing partials reports: In this case, a report will be issued with a new number containing the number of the original report and the indication that it is a transcript of results.</p>



<p>4.7. O relatório ou certificado após emitido apenas pode ser corrigido caso exista um erro por parte do CITEVE, seja este identificado pelo Cliente ou pelo CITEVE.</p> <p>De acordo com o ponto 7.8.8.3 Guia para a aplicação da norma NP EN ISO/IEC 17025:2018 (OGC001 de 2018-12-31) e a Resolução EA 2014 (33) 31 “A reemissão de relatórios de ensaio DEVE limitar-se à correção de erros e à inclusão de dados omissos e disponíveis à data do ensaio. A amostra DEVE ser inequivocamente identificada o que pode incluir referências a marcas do cliente. Não é aceite a reemissão de relatórios de ensaio que decorra de alterações daquelas marcas (sem que o produto tenha sido ensaiado de novo). O laboratório NÃO DEVE assumir a responsabilidade por atestar que o produto com a nova marca é o mesmo que foi ensaiado – esta é uma responsabilidade do cliente”.</p> <p>4.7.1. O relatório corrigido terá o mesmo número do relatório original sendo uma versão diferente ou acrescido de uma letra. O motivo da correção é comunicado no novo relatório.</p>	<p>4.7. The report or certificate after issued can only be corrected if there is an error on the part of CITEVE, whether identified by the Client or by CITEVE.</p> <p>According to the point 7.8.8.3 of the Guide for interpretation if the standard NP EN ISO/IEC 17025:2018 (OGC001 de 2018-12-31) and the EA Resolution 2014 (33) 31, “Reissuance of test reports SHALL be limited to the correction of errors and the inclusion of missing data available at the time of the test. The sample MUST be unambiguously identified which may include references to customer brands. The re-issuance of test reports resulting from changes in those marks (without the product having been tested again) is not accepted. The laboratory MUST NOT assume responsibility for attesting that the rebranded product is the same as tested – this is the responsibility of the client”.</p> <p>4.7.1. The corrected report will have the same number as the original report with a different version or a letter added. The reason for the correction is communicated in the new report.</p>
<p>5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE</p> <p>5.1. O Cliente deve enviar ao CITEVE, em tempo útil, todas as informações, documentação e material necessários para a execução do serviço.</p> <p>5.2. O Cliente deve enviar quantidade de amostra suficiente para que a execução do ensaio possa ser cumprida na íntegra.</p> <p>5.3. O Cliente deve confirmar se os relatórios ou certificados do CITEVE são aceites pelos seus agentes ou clientes.</p> <p>5.4. É responsabilidade do Cliente consultar a lista de ensaios acreditados atualizada disponível no site do IPAC (www.ipac.pt).</p> <p>5.5. O Cliente deve permitir o acesso do CITEVE a edifícios, armazéns, ou outro local relevante para a execução do serviço solicitado.</p> <p>5.6. O Cliente deve tomar prontamente todas as medidas necessárias para garantir que não há nenhum impedimento para o CITEVE proceder ao cumprimento do serviço.</p> <p>5.7. O Cliente deve informar antecipadamente o CITEVE sobre todos os riscos ou perigos conhecidos ou suspeitos, de qualquer natureza, presentes ou futuros, relacionados com todos os pedidos ou amostras, incluindo, entre outros, a presença ou risco de radiação, substâncias tóxicas, materiais nocivos ou explosivos e poluição.</p> <p>5.8. O Cliente não pode tentar influenciar o resultado da prestação do serviço do CITEVE.</p>	<p>5. CLIENT OBLIGATIONS</p> <p>5.1. The Client must send to CITEVE, in due time, all the information, documentation and material necessary for the execution of the service.</p> <p>5.2 The Client must send sufficient sample quantity so that the lab tests can be carried out completely.</p> <p>5.3. The Client must confirm that CITEVE's reports, or certificates are accepted by its agents or clients.</p> <p>5.4. It is the Client's responsibility to consult the updated list of accredited tests available on the IPAC website (www.ipac.pt).</p> <p>5.5. The Client must allow CITEVE access to buildings, warehouses, or other relevant location for the performance of the requested service.</p> <p>5.6. The Client must promptly take all necessary measures to ensure that there is no impediment for CITEVE to proceed with the service.</p> <p>5.7. The Client must inform CITEVE in advance of all known or suspected risks or dangers, of any nature, present or future, related to all orders or samples, including, among others, the presence or risk of radiation, toxic substances, harmful or explosive materials and pollution.</p> <p>5.8. The Client cannot attempt to influence the result of the CITEVE service.</p>
<p>6. CONFIDENCIALIDADE</p> <p>6.1. O CITEVE e todos os seus colaboradores estão comprometidos a cumprir o Código de Ética e Conduta do CITEVE e a defender os valores em que assenta.</p> <p>6.2. É proibido ao CITEVE publicar, difundir ou utilizar o resultado da prestação do serviço, sem autorização do Cliente exceto quando se trata de imposição legal.</p>	<p>6. CONFIDENTIALITY</p> <p>6.1. CITEVE and all its employees are committed to complying with CITEVE's Code of Ethics and Conduct and to upholding the values on which it is based.</p> <p>6.2. CITEVE is prohibited from publishing, disseminating, or using the result of the provision of the service, without</p>

<p>6.3. As informações sobre o Cliente provenientes de outras fontes que não o próprio (por exemplo, reclamante, autoridades reguladoras) são mantidas confidenciais pelo CITEVE. O CITEVE preserva a confidencialidade da fonte destas informações e a sua identidade não é divulgada ao Cliente, a menos que autorizado pela fonte.</p>	<p>the Client's authorization except when it is a legal requirement.</p> <p>6.3. Information about the Client from sources other than the Client (e.g., complainant, regulators) are maintained confidential by CITEVE. CITEVE preserves the confidentiality of the source of this information and shall not share this with the client, unless agreed by the source.</p>
<p>7. PROTECÇÃO DE DADOS</p> <p>7.1. O CITEVE e os seus colaboradores estão comprometidos com a Política de Privacidade do CITEVE e assim cumpre com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral de Proteção de dados).</p>	<p>7. DATA PROTECTION</p> <p>7.1. CITEVE and its collaborators are committed to CITEVE's Privacy Policy and thus comply with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council, of April 27, 2016 (General Data Protection Regulation).</p>
<p>8. ENCARGOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTO</p> <p>8.1. A valor acordado deve ser pago de acordo com as condições de pagamento definidas para o Cliente em questão e/ou de acordo com o definido no orçamento/proposta.</p> <p>8.2. O CITEVE reserva-se ao direito de suspender os seus serviços se as obrigações de pagamento não forem cumpridas pelo Cliente.</p> <p>8.3. O Cliente suporta os seguintes custos extra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Custos decorrentes de transferências bancárias e taxas fiscais (retenção na fonte). • Custos associados ao envio das amostras para o CITEVE (incluindo despesas de desalfandegamento). No caso de estes encargos serem cobrados ao CITEVE, este faturá-los-á ao Cliente. • Custo do envio dos relatórios em papel, custos de devolução das amostras e/ou provetes. • Outros custos referidos na Tabela de Preços em vigor. <p>8.4. Qualquer pedido de alteração à fatura (nomeadamente para incluir nº pedidos de compra ou notas de encomenda) deve ser efetuado no momento da adjudicação da proposta. Caso este pedido seja efetuado após a emissão da fatura, o CITEVE tem o direito de cobrar uma taxa administrativa de 15€, por fatura corrigida (referente ao custo da emissão da nota de crédito e da nova fatura). Uma solicitação depois da emissão da fatura não liberta o Cliente da obrigação de pagar dentro do prazo acordado. O CITEVE mantém o direito de recusar tal solicitação de correção.</p>	<p>8. PAYMENT</p> <p>8.1. The agreed amount must be paid according to the payment terms defined for the Client in question and/or according to the defined in the budget/proposal.</p> <p>8.2. CITEVE reserves the right to suspend its services if the Client does not meet the payment obligations.</p> <p>8.3. The following extra costs must be supported by the Client:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costs arising from bank transfers and tax fees (withholding tax). • Costs associated with shipping the samples to CITEVE (including custom clearance expenses). In the case these costs are charged to CITEVE, they will be billed to the Client. • Cost of sending the report in paper, costs for returning samples and/or tests specimens. • Other costs included in the current Price Table. <p>8.4. Any request to amend the invoice (namely to include the number of purchase orders) must be made at the time of awarding the proposal. If this request is made after the invoice is issued, CITEVE is entitled to charge an administrative fee of €15 per corrected invoice (regarding the cost of issuing the credit note and the new invoice). A request after the invoice has been issued does not release the Client from the obligation to pay within the agreed period. CITEVE retains the right to refuse such a correction request.</p>
<p>9. PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO</p> <p>9.1. O prazo acordado entre o Cliente e o CITEVE para a entrega do serviço, apenas começa após a adjudicação do orçamento/proposta, o pagamento do montante seja eventualmente previsto, a entrega de toda a informação necessária para a prestação do serviço e/ou a receção das amostras.</p> <p>9.2. O serviço só deve ser considerado em atraso se o CITEVE for responsável pela demora na entrega do resultado do serviço.</p>	<p>9. DEADLINE FOR PERFORMING THE SERVICE</p> <p>9.1. The period agreed between the Client and CITEVE for the delivery of the service, only begins after the award of the budget/proposal, the payment of the amount that may be provided, the delivery of all the information necessary for the provision of the service and/or receiving samples.</p> <p>9.2. The service should only be considered overdue if CITEVE is responsible for the delay in delivering the result of the service.</p>

10. RESOLUÇÃO DO CONTRATO

10.1. O incumprimento de quaisquer obrigações contratuais por uma das partes dará à outra o direito de resolver o contrato caso, no prazo de 15 dias a contar da receção da carta registada com aviso de receção em que lhe seja exigida a regularização da situação, não o faça.

10.2. A resolução do contrato nos termos do previsto no número anterior terá, também, de ser promovida através de carta registada com aviso de receção e operará automaticamente.

10. TERMINATION OF THE CONTRACT

10.1. Failure to comply with any contractual obligations by one of the parties will give the other the right to terminate the contract if, within 15 days of receiving the registered letter with acknowledgment of receipt in which it is required to regularize the situation, do not do so.

10.2. The termination of the contract under the terms of the preceding paragraph will also have to be promoted by registered letter with acknowledgment of receipt and will operate automatically.

11. RESPONSABILIDADE

11.1. Os serviços prestados são efetuados com base em informações, documentação, requisitos de qualidade e/ou amostras fornecidas pelo Cliente e são para uso exclusivo do Cliente, que deve tirar as conclusões necessárias do resultado obtido sob sua própria responsabilidade.

11.2. Nem o CITEVE, nem os seus colaboradores ou subcontratados são responsáveis por qualquer tipo de ações tomadas ou omitidas por parte do Cliente ou partes terceiras, com base no resultado do serviço prestado, incluindo análises defeituosas com base em informações imprecisas, falsas, incompletas ou enganosas fornecidas pelo Cliente.

11.3. O aconselhamento pelo CITEVE é garantido somente em relação aos documentos e informações enviadas pelo Cliente.

11.4. O CITEVE não será responsável por atrasos, por serviços parciais ou incompletos, se isso derivar direta ou indiretamente de eventos fora do controlo do CITEVE.

11.5. O CITEVE não será responsável, na medida em que seja legalmente permitido, por perdas indiretas ou consequentes, nomeadamente por perda de lucro, perda de negócios, perda de oportunidade de negócio, impacto no valor ou imagem da empresa do Cliente, incluindo custos relacionados com qualquer recolha de produto.

11.6. O CITEVE não será responsável, na medida do legalmente permitido, por quaisquer perdas, danos ou custos que o Cliente possa incorrer como consequência de qualquer reclamação de terceiros (em particular, no caso de reclamações de produto).

11.7. A responsabilidade dos subcontratados ou agentes do CITEVE envolvidos na execução do serviço por falhas será limitada conforme o estabelecido nos números anteriores.

11. RESPONSIBILITY

11.1. The services provided are performed based on information, documentation, quality requirements and/or samples provided by the Client and are for the exclusive use of the Client, who must draw the necessary conclusions from the result obtained under his own responsibility.

11.2. Neither CITEVE, nor its collaborators or subcontractors are responsible for any type of actions taken or omitted by the Client or third parties, based on the result of the service provided, including defective analyzes based on inaccurate, false, incomplete or misleading information, provided by the Client.

11.3. The consultancy given by CITEVE is ensured only in relation to documents and information sent by the Client.

11.4. CITEVE will not be responsible for delays, partial or incomplete services, if this derives directly or indirectly from events beyond CITEVE's control.

11.5. CITEVE will not be responsible, to the extent legally permitted, for indirect or consequential losses, namely for loss of profit, loss of business, loss of business opportunity, impact on the value or image of the Client's company, including costs related to any product collection.

11.6. CITEVE will not be responsible, to the extent legally permitted, for any losses, damages, or costs that the Client may incur as a result of any third-party claim (in particular, in the case of product claims).

11.7. The liability of subcontractors or agents of CITEVE involved in the execution of the service for failures will be limited as established in the previous numbers.

12. RECLAMAÇÃO

12.1. No caso de reclamação, o Cliente deve notificar, imediatamente e por escrito, o CITEVE, com um prazo de 15 dias após o término da prestação do serviço ou do envio da fatura.

12.2. Qualquer reclamação entregue ao CITEVE é tratada de acordo com o Procedimento de Reclamações do CITEVE.

12.3. As reclamações devem ser enviadas para: CITEVE@CITEVE.pt ou Rua Fernando Mesquita, nº 2785,

12. CLAIM

12.1. In the event of a complaint, the Client must notify CITEVE immediately and in writing, with a period of 15 days after the end of the provision of the service or the date of sending the invoice.

12.2. Any complaint submitted to CITEVE is dealt in accordance with the CITEVE Complaints Procedure.

12.3. Complaints should be sent to: CITEVE@CITEVE.pt or Rua Fernando Mesquita, 2785, 4760-034 Vila Nova de Famalicão or <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

4760-034 Vila Nova de Famalicão ou https://www.livroreclamacoes.pt/inicio .	
13. FORO COMPETENTE 13.1. Salvo indicação específica no contrato, para resolução das questões judiciais relacionadas com os serviços prestados serão competentes os tribunais com jurisdição no Concelho de Vila Nova de Famalicão, Portugal, com a exclusão de qualquer outro por privilegiado que seja.	13. COMPETENT JURISDICTION 13.1. Unless specifically specified in the contract, the courts with jurisdiction in the Vila Nova de Famalicão Council, Portugal, will be competent to resolve the legal issues related to the services provided, with the exclusion of any other, however privileged.
14. APROVAÇÃO APPROVAL	
Data Date	
Direção General General Manager	