

MANUAL DE ACOLHIMENTO PARA NOVOS CLIENTES

PÁGINA: 1/2

QUEM SOMOS:

O LGMC do CICCOPN é um laboratório de ensaios no âmbito da geotecnia e dos materiais de construção, acreditado pelo IPAC com o número L0154.

O Laboratório dá apoio técnico ao setor da Construção, desenvolvendo a sua atividade no âmbito da formação e na prestação de serviços em ensaios laboratoriais, ensaios de campo e na realização de sondagens, pareceres e estudos técnicos.

CONTACTOS:

LGMC: Telefones: 229 866 448 (chamada para a rede fixa nacional)
918 759 323 (chamada para a rede móvel nacional)

E-mail: lgmc@ciccopn.pt

Sítio de internet: www.ciccopn.pt

ÁREAS DE ATIVIDADE:

- Materiais de construção
- Produtos betuminosos
- Química
- Pedra natural
- Solos
- Sondagens e prospeção
- Patologias de materiais e construções

A lista dos ensaios acreditados pode ser consultada no nosso sítio de internet: www.ciccopn.pt.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

Tesouraria: Segunda a sexta-feira, das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h00
Receção de amostras: Segunda a sexta-feira, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00

OS NOSSOS PREÇOS:

O LGMC disponibiliza uma tabela de preços de ensaios correntes. Caso não encontre o ensaio pretendido, deve contactar os nossos serviços. É possível solicitar orçamentos, sendo para isso necessário a indicação do nome, morada, número de contribuinte, obra, identificação e contacto do responsável. A adjudicação do orçamento deve ser realizada sempre por escrito.

SOLICITAÇÃO DOS NOSSOS SERVIÇOS:

A solicitação dos serviços do Laboratório é realizada através de pedido escrito dirigido ao LGMC, com indicação da obra e dos ensaios pretendidos, fazendo referência à norma/procedimento de ensaio a utilizar. O LGMC disponibiliza um impresso para o efeito: "Ficha de identificação do cliente, obra e trabalho".

O impresso encontra-se disponível no nosso sítio ou pode ser solicitado aos nossos serviços de receção.

MANUAL DE ACOLHIMENTO PARA NOVOS CLIENTES

PÁGINA: 2/2

AMOSTRAS A ENSAIAR:

É responsabilidade do cliente garantir a qualidade das amostras até à chegada ao Laboratório. As amostras deverão ser entregues devidamente identificadas. A amostragem pode ser efetuada pelo LGMC, desde que tal seja solicitado e se encontre previsto no orçamento.

O cliente deverá indicar por escrito, de preferência na requisição do trabalho, o destino a dar à amostra sujeita a ensaio após a conclusão do trabalho. O Laboratório garante o armazenamento da amostra remanescente, ou parte dela, por um período de 3 meses.

Caso o cliente pretenda levantar uma amostra rececionada, ou parte dela, pode fazê-lo nas instalações do LGMC, através do preenchimento de impresso próprio.

ENVIO DE RELATÓRIOS:

Os relatórios de ensaio são enviados por correio eletrónico para os endereços indicados pelo cliente na "Ficha de identificação do cliente, obra e trabalho".

RECLAMAÇÃO:

Qualquer entidade direta ou indiretamente relacionada com determinada solicitação pode apresentar uma reclamação. Essa reclamação pode ser realizada de forma escrita ou verbal, utilizando os contactos do LGMC. A reclamação será encaminhada para o Gestor da Qualidade do LGMC, o qual procederá ao seu tratamento. A entidade que apresentou a reclamação será sempre notificada do tratamento dado à reclamação.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

• Empresas:

O pagamento dos serviços solicitados deverá ser efetuado de acordo com as condições previamente estabelecidas. O Laboratório não poderá assegurar a realização de ensaios no caso de haver faturas vencidas. Após a conclusão do trabalho, os relatórios são enviados por correio eletrónico para os contactos indicados pelo cliente no momento da solicitação. A fatura será enviada por correio eletrónico para o endereço do cliente, ou via CTT para a morada do cliente.

• Particulares:

O cliente deverá liquidar 50% do valor total no momento da solicitação do trabalho. Após a conclusão do trabalho, o cliente procederá a liquidação dos restantes 50% sendo então os relatórios enviados por correio eletrónico ou CTT para os endereços indicados pelo cliente.

Nota: após a conclusão dos trabalhos, são emitidos os respetivos relatórios, os quais, por razões legais (n.º 1 do art.º 35º do CIVA), devem ser faturados num prazo máximo de cinco dias. Assim, toda a informação que o cliente pretenda fazer constar da fatura deve dar entrada no LGMC por escrito, preferencialmente por correio eletrónico, de forma atempada, de modo a que seja considerada na elaboração da fatura, não se aceitando qualquer reclamação inerente ao incumprimento desta condição.