

## TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE METROLOGIA

### 1. Âmbito

As condições gerais de serviço prestado pela AMDSFE aplicam-se a todas as transações comerciais com os seus clientes individuais ou coletivos, quer para a realização de calibrações quer para utilizadores do nosso Serviço Municipal de Metrologia (SMM) como Organismo de Verificação Metrológica(OVM).

### 2. Tipo de serviço

A AMDSFE promove um Serviço Municipal de Metrologia como Organismo de Verificação Metrológica. A qualificação reconhecida abrange a área geográfica correspondente aos seguintes Concelhos: Alfândega da Fé, Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Figueira de Castelo Rodrigo, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Macedo de Cavaleiros, Mêda, Mesão Frio, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Moimenta da Beira, Murça, Penedono, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, São João da Pesqueira, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Torre de Moncorvo, Vila Flor, Vila Nova de Foz Côa, Vila Real e Vimioso, segundo o despacho nº 2023/2024 de 22 de fevereiro de 2024.

Alem deste serviço a AMDSFE promove sob a acreditação M0121 a calibração dos equipamentos constantes no seu anexo técnico.

### 3. Cumprimento do serviço

- 3.1. O serviço será prestado pelo Serviço Municipal de Metrologia da AMDSFE de forma imparcial, com base na formação adquirida e usando procedimentos normalizados com origem no IPQ durante a execução do serviço, bem como o conhecimento e/ou experiência adquiridos.
- 3.2. A AMDSFE garante o serviço por si prestado que tem na sua base a aplicação de conhecimentos especializados objetivos e imparciais e é realizado por técnicos da associação.
- 3.3. O AMDSFE 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 AMDSFE considere apropriados em termos técnicos, de gestão organizacional e/ou comerciais.
- 3.4. O Cliente reconhece que o SMM da AMDSFE, ao fornecer os seus serviços, nomeadamente a Verificação Metrológica, não adota a posição do Cliente ou de qualquer outro terceiro, nem liberta o Cliente de quaisquer obrigações.
- 3.5. O AMDSFE mantém os registos técnicos no software GEFISEME em arquivo com as condições necessárias para a sua conservação dentro dos prazos abaixo referidos:
  - 3.5.1. 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 AMDSFE e apenas estão disponíveis para consulta, a pedido expresso do cliente.

### 4. CERTIFICADOS

- 4.1. É formalizada a prestação pela AMDSFE do serviço, através da emissão e disponibilização do certificado com os resultados do serviço prestado.
- 4.2. O certificado entregue pela AMDSFE 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.
- 4.3. O reenvio de certificado, apenas será efetuado para documentos emitidos há menos de 6 meses e nas seguintes condições:

## TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE METROLOGIA

4.3.1. Reenvio de documentos: sem qualquer alteração da informação no documento original.

4.4. O certificado após emitido apenas pode ser corrigido caso exista um erro por parte do SMM da AMDSFE, seja este identificado pelo Cliente ou pela AMDSFE. Neste caso será emitido novo certificado com nova codificação.

### 5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1. O Cliente deve, conforme legislação aplicável solicitar o serviço de controlo metrológico legal ao SMM da AMDSFE, no prazo estabelecido, devem ainda ser todas as informações, documentação e material necessários para a execução do serviço disponibilizadas sem reservas.

5.2. O Cliente deve permitir o acesso à AMDSFE a edifícios, armazéns, ou outro local relevante para a execução do serviço solicitado.

5.3. O Cliente deve tomar prontamente todas as medidas necessárias para garantir que não há nenhum impedimento para a AMDSFE proceder ao cumprimento do serviço.

5.4. O Cliente deve informar antecipadamente à AMDSFE sobre todos os riscos ou perigos conhecidos ou suspeitos, de qualquer natureza, presentes ou futuros, relacionados com todos os pedidos, incluindo, entre outros, a presença ou risco de radiação, substâncias tóxicas, materiais nocivos ou explosivos e poluição.

5.5. Pelo compromisso com a imparcialidade, o cliente não pode tentar influenciar o resultado da prestação do serviço da AMDSFE.

### 6. CONFIDENCIALIDADE

6.1. A AMDSFE e todos os seus colaboradores estão comprometidos a cumprir o Código de Ética e Conduta da AMDSFE e a defender os valores em que assenta.

6.2. É proibido à AMDSFE publicar, difundir ou utilizar o resultado da prestação do serviço, sem autorização do Cliente exceto quando se trata de imposição legal.

6.3. As informações sobre o Cliente provenientes de outras fontes que não o próprio (por exemplo, reclamante, autoridades reguladoras) são mantidas confidenciais pela AMDSFE. A AMDSFE preserva a confidencialidade da fonte destas informações e a sua identidade não é divulgada ao Cliente, a menos que autorizado pela fonte.

### 7. PROTECÇÃO DE DADOS

A AMDSFE e os seus colaboradores estão comprometidos com a Política de Privacidade do AMDSFE e assim cumpre com o estipulado na lei nº 25/2019, de 8 de agosto, que assegura em Portugal a execução do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral de Protecção de dados).

### 8. ENCARGOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

As taxas correspondentes aos serviços prestados devem ser pagas a trinta dias após a realização dos serviços prestados e emissão dos correspondentes certificados. Os pagamentos poderão ser efetuados por referência multibanco, ou transferência bancária desde que neste caso seja identificado inequivocamente a referência do serviço efetuado.

## **9. PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

O prazo para a execução do serviço, apenas começa após o preenchimento da respetiva requisição de serviço e termina com a realização dos ensaios metrológicos, quer no cliente ou nas instalações da AMDSFE, sendo que, se os ensaios forem realizados nas instalações da AMDSFE o cliente terá de deixar o equipamento, e fica retido pelo menos 24h para a realização dos respetivos ensaios.

## **10. RECLAMAÇÃO**

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

10.2. Qualquer reclamação entregue à AMDSFE é tratada de acordo com o Procedimento de Reclamações da AMDSFE (PRD\_QLD05\_Tratamento de NC, OM e REC).

10.3. As reclamações são preferencialmente remetidas para o endereço de correio eletrónico [geral@amdourosuperior.pt](mailto:geral@amdourosuperior.pt) ou em alternativa por carta registada para Av. Combatentes da Grande Guerra, Edifício GAT, 5160-217 Torre de Moncorvo.

10.4. A reclamação poderá igualmente ser efetuada no Livro de Reclamações, através do site [www.amdourosuperior.pt](http://www.amdourosuperior.pt).

## **11. FORO COMPETENTE**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo da área de jurisdição da Entidade Adjudicante, com expressa renúncia a qualquer outro.

Torre de Moncorvo, 23 de junho de 2026.

Associação de Municípios do Douro Superior de Fins Específicos.