



## **Arkano Diagnósticos Especializados Veterinários**

R. Atenas, 257, Prado. Belo Horizonte - Minas Gerais. CEP: 30.411-230

Celular/Whatsapp (31) 99614-7070 --- Telefone: (31) 2010-5330

e-mail: atendimento@arkanolaboratorio.com.br

### **TERMOS E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE EXAMES**

O cliente, adiante denominado de “**REQUISITANTE**” e a empresa ARKANO DIAGNÓSTICOS ESPECIALIZADOS VETERINÁRIOS LTDA, CNPJ 36.812.282/0001-79, sediada na Rua Atenas 257, Fundos, Bairro Prado, Belo Horizonte - MG, CEP 30.411.230, adiante designada como “**ARKANO**”, ou “**LABORATÓRIO**”; submetem-se aos termos e condições gerais abaixo especificadas:

**1 - As ASSINATURAS DAS REQUISIÇÕES reconhecem a ciência e concordância entre as partes de acordo com os termos e condições apresentadas neste documento.**

#### **2 - Responsabilidades do REQUISITANTE**

**2.1 -** Ter total ciência que o médico veterinário (M.V.) contratado para os serviços de coleta das amostras pelo REQUISITANTE deverá atender ao código de ética da profissão, a legislação do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), Defesa Sanitária Animal (DAS) e quaisquer outros órgãos regulamentares pertinentes;

**2.2 -** Que ao assinar a **REQUISIÇÃO DE EXAMES**, o M.V. se responsabilizará pela conformidade na coleta da amostra (qualidade e identificabilidade), preenchimento **RESENHA** específica de cada equídeo e veracidade de todas as informações coletadas e registradas;

**2.3 -** Nos casos em que sejam necessárias medidas sanitárias, o M.V. é responsável pelas consequências sobre o equídeo examinado/coletado, assim como dos demais animais da propriedade, não cabendo ao ARKANO qualquer responsabilidade por danos causados a terceiros.

**2.4 -** O REQUISITANTE não poderá alegar qualquer prejuízo, requerer perdas e danos e/ou lucros cessantes devido a exames com resultados diferentes do NEGATIVO ou por alterações nos prazos de entrega dos resultados devido a retestes de confirmação que porventura sejam necessários.

#### **3 – Amostra de CONTRAPROVA**

**3.1 -** O REQUISITANTE tem o direito de acompanhar os procedimentos previstos para centrifugação e fracionamento das amostras em prova e contraprova;

**3.2 -** No momento da Solicitação de Ordem de Serviço, **estando o signatário impossibilitado** de acompanhar o procedimento de centrifugação, fracionamento e **aliquotagem de contraprova**, estará automaticamente autorizando o acompanhamento do procedimento por técnico do ARKANO designado pelo próprio laboratório;

**3.3 -** Sob nenhuma alegação, o MÉDICO VETERINÁRIO e/ou REQUISITANTE, poderão contestar a exatidão e veracidade dos procedimentos realizados, assim como o material de contraprova centrifugada, fracionada e gerada. Qualquer contestação só poderá ser feita caso um ou ambos estejam presentes no ato dos procedimentos supracitados.

#### **4 - Notificação de resultados diferentes de NEGATIVO**

**4.1 -** Quaisquer resultados diferentes de NEGATIVO, serão enviados pelo ARKANO ao **Serviço Veterinário Oficial (SVO)**, que se tornará a partir desse momento, responsável pelos exames notificados, conforme itens abaixo:

**4.1.1 -** Pelos Exames Negativos de outros equídeos da mesma propriedade;

4.1.2 - Pela interdição e desinterdição do local onde o equídeo portador de relatório de ensaio com resultado **POSITIVO** se encontra;

4.2 - Para Anemia Infecciosa Equina (A.I.E.) pelo método ELISA, **em caso de resultado positivo** e seguindo a legislação vigente, o ARKANO realizará o ensaio de A.I.E pelo método IDGA, no qual são necessárias mais 48 horas para a liberação do resultado.

4.2.2 – **Nota importante:** Nos eventuais casos de relatório de ensaio com resultado positivo para A.I.E. pelo método ELISA, o **cliente será notificado sobre a alteração do prazo, com nova data para liberação do resultado.** Nessa situação, não necessariamente os exames serão retidos, o que ocorrerá somente em caso de resultado **POSITIVO** no ensaio de A.I.E. pelo método IDGA.

4.3 – O Arkano Laboratório **não se responsabiliza** por quaisquer danos, sejam eles morais, materiais ou patrimoniais, diretos ou indiretos, decorrentes das alterações de prazo de entrega dos relatórios de ensaios e de suas devidas notificações.

## 5 - Prazo e Pagamento

5.1 - A opção da metodologia do ensaio para A.I.E (ELISA ou IDGA) e MORMO (ELISA), assim como prazo para realização do exame e liberação dos relatórios de ensaio devem ser escolhidos pelo REQUISITANTE e informado ao ARKANO antes do envio do material coletado (soro) ou no ato da entrega do mesmo. Se houver qualquer alteração, seja ela por quaisquer motivos, o REQUISITANTE deverá ser notificado imediatamente;

5.2 - O ARKANO reserva-se ao direito de liberar o resultado ao solicitante **somente com o pagamento comprovado** pelo (s) exame (s). As formas de pagamento aceitas serão Pix, TED, dinheiro e cartões de crédito e débito. Os pagamentos por boleto bancário serão aceitos por compra no site do ARKANO e após a comprovação de sua compensação.

5.3 - O ARKANO reserva-se ao direito de não enviar boletos e pagamentos via e-mail, whatsapp ou qualquer outra rede social ou meio de comunicação que não seja o portal do cliente.

## 6 - Atrasos e Cancelamentos

6.1 - Algumas situações e intercorrências poderão **causar atrasos ou mesmo cancelamentos** das REQUISIÇÕES DE DIAGNÓSTICOS, dentre elas:

6.1.1 - O preenchimento inadequado de requisições e/ou demais formulários;

6.1.2 - Falta de carimbo ou assinatura nas requisições/formulários;

6.1.3 - Requisições **molhadas, manchadas, rasuradas e/ou rasgadas**;

6.1.4 - Amostras inadequadas, com hemólise, ou em volume menor que o preconizado;

6.1.5 - Solicitações entregues fora do horário estipulado. Neste caso específico, essas amostras serão processadas no próximo dia útil;

6.1.6 – Requisições / Resenhas com preenchimento manual com **caligrafia ILEGÍVEL.**

6.2 - Algumas amostras poderão ser submetidas à um novo ensaio, o que pode gerar um aumento no prazo para entrega dos relatórios de ensaio;

6.2.1 - Por esse motivo, o ARKANO orienta que a REQUISIÇÃO DE DIAGNÓSTICO seja enviada com antecedência de pelo menos um dia útil, evitando o comprometimento, por motivos de força maior, de atrasos na data desejada para o RELATÓRIO DE ENSAIO;

6.3 - O ARKANO não se responsabiliza por dano material ou patrimonial, direto ou indireto, decorrente da adoção desses procedimentos.

## 7 – Envio das Amostra e Entrega dos Relatórios de Ensaio

7.1 - O ARKANO se compromete a realizar o ensaio solicitado e disponibilizar o relatório de ensaio para retirada no **PORTAL DO CLIENTE/CONVÊNIO** ou em sua **MATRIZ** (Rua Atenas, 257 – Prado – Belo Horizonte/MG) dentro do prazo acordado;

7.1.1 - Quando não houver a disponibilidade de retirada dos relatórios de ensaio *in loco*, poderá ser solicitado pelo cliente, conforme assinalado no Comprovante de Recebimento de Amostra, um outro procedimento de entrega;

7.1.2 - Se for solicitado o serviço dos Correios, este serviço opcional incidirá em cobrança adicional ao REQUISITANTE e pode apresentar variação nos prazos sem aviso prévio;

7.2 - O Arkano Laboratório **não se responsabiliza** por quaisquer danos, sejam eles morais, materiais ou patrimoniais, diretos ou indiretos, decorrentes de atrasos e/ou extravio nos serviços dos Correios ou demais transportadoras.

## 8 - Cópia ou Segunda Via

8.1 - De acordo com a legislação vigente do MAPA (IN 52 de 26/11/2018), as cópias de RELATÓRIOS DE ENSAIOS PARA A.I.E e MORMO poderão ser encaminhadas por meio eletrônico NÃO EDITÁVEL, em substituição de vias físicas. Para as REQUISIÇÕES DE DIAGNÓSTICO DE MORMO ou A.I.E., **serão aceitas apenas os originais** assinadas e carimbadas pelo médico veterinário, não sendo aceitas quaisquer tipos de cópias para fins de trânsito;

8.2 - Para os formulários de **REQUISIÇÃO DE DIAGNÓSTICO DE A.I.E e MORMO**, devem ser emitidas em 02 (duas) vias, assinadas e carimbadas pelo médico veterinário responsável pela coleta do equídeo. As vias são uma de propriedade do REQUISITANTE e outra do ARKANO / MAPA, a qual deverá permanecer arquivada pelo tempo determinado na legislação vigente, estando disponível para consulta/solicitação do órgão oficial;

8.3 - As **SEGUNDAS VIAS DO RELATÓRIOS DE ENSAIOS** podem ser obtidas mediante solicitação do REQUISITANTE e reimpressas na área do cliente localizada no site do ARKANO.

8.3.1 - Essa via de RELATÓRIO DE ENSAIO é **VÁLIDA somente** se acompanhada da REQUISIÇÃO DE DIAGNÓSTICO ORIGINAL, referente ao mesmo equídeo;

8.4 - Em caso de perda ou extravio das REQUISIÇÕES DE DIAGNÓSTICO DE MORMO ou A.I.E., seja pelo cliente ou serviço de transporte contratado, deverá ser solicitado um novo exame, com novas amostras e requisições.

## 9 - Reclamações

Caso o REQUISITANTE / CLIENTE, ciente desses termos e após contato com a equipe de atendimento do ARKANO, ainda tiver qualquer dúvida ou discordância com o procedimento realizado, poderá entrar em contato pelo canal oficial, através do endereço **sac@arkanolaboratorio.com.br**

## 10 - Considerações Finais

O ARKANO LABORATÓRIO **não tem a pretensão de esgotar totalmente nesses TERMOS E CONDIÇÕES** os assuntos pertinentes as normas e procedimentos, comprometendo-se a tratar eventuais omissões deste documento com bom senso e boa-fé.

### TERMOS E CONDIÇÕES

Declaro que li e aceito os **Termos e Condições para solicitação de exames** do Laboratório Arkano.

Local e Data: \_\_\_\_\_

Nome do Requisitante: \_\_\_\_\_

CPF / CNPJ do Requisitante: \_\_\_\_\_

Assinatura do Requisitante: \_\_\_\_\_