

<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. 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. Arquivo de amostras e registos técnicos:</p> <p>3.6.1. O CITEVE mantém as amostras e os registos em arquivo com as condições necessárias para a sua conservação dentro dos prazos abaixo referidos. Estes prazos podem ser alargados casos existam obrigações legais ou contratuais. Findo esses prazos o CITEVE é exonerado de qualquer responsabilidade e poderá destruir ou doar as amostras (após remoção dos elementos identificativos) desde que não tenha sido contratualizado outro destino. Os registos técnicos, findo o tempo de arquivo, serão destruídos.</p> <p>3.6.2. O prazo de arquivo das amostras ensaiadas e provetes submetidas a ensaio (caso aplicável) é de 4 meses após a data de entrada.</p>	<p>3.6. Samples and technical records archive:</p> <p>3.6.1. CITEVE shall archive the samples and records under the conditions necessary for their conservation within the time limits set out below. These periods may be extended in the event of legal or contractual obligations. At the end of these periods, CITEVE is exempt from any liability and may destroy or donate the samples (after removing the identifying elements) provided that no other destination has been contracted. The technical records will be destroyed at the end of the archiving period.</p> <p>3.6.2. The archiving period for test samples and test specimens (if applicable) is 4 months after the date of entry.</p>

<p>3.6.3. Amostras não sujeitas a ensaio (e.g. serviços orçamentados não adjudicados, pedidos anulados, amostras que após acordo com o Cliente não foram consideradas relevantes para testes, etc.) deverão ser levantadas pelo Cliente, no prazo de um mês após a data de envio do orçamento ou anulação do pedido.</p> <p>3.6.4. Os registos técnicos são mantidos durante 6 anos, após a data de entrada. Os registos técnicos são propriedade do CITEVE e apenas estão disponíveis para consulta, dentro do prazo referido e de acordo com os requisitos contratuais ou legais aplicáveis.</p>	<p>3.6.3. Samples not subject to testing (e.g. budgeted services not awarded, cancelled orders, samples that after agreement with the Client were not considered relevant for testing, etc.) must be picked up by the Client within one month after the date of sending the quote or cancellation of the order.</p> <p>3.6.4. Technical records are kept for 6 years after the date of entry. The technical records are the property of CITEVE and are only available for consultation, within the period referred to and in accordance with the applicable contractual or legal requirements.</p>
<p>3.7. Em serviços de Consultoria Industrial o CITEVE mantém as amostras e os registos técnicos em arquivo durante 5 anos.</p>	<p>3.7. In Industrial Consultancy services, CITEVE keeps samples and technical records on file for 5 years.</p>
<p>3.8. No caso do serviço do departamento de certificação OEKO-TEX® às amostras submetidas a ensaios e aos registos técnicos aplicam-se as condições referidas em 3.6. As amostras enviadas pelo Cliente ou recolhidas em auditoria, podem ser utilizadas para verificar a conformidade do produto com as especificações das normas. Após o processo de certificação estar concluído, e no caso de não existir qualquer condição especial solicitada pelo Cliente, todas as amostras não ensaiadas serão destruídas ou doadas.</p>	<p>3.8. In the case of the OEKO-TEX® certification department service for samples subjected to tests and technical records, the conditions referred to in 3.6. apply. Samples sent by the Client or collected during audits can be used to verify the product's compliance with standard specifications. After the certification process is concluded, and if there is no special condition requested by the Client, all untested samples will be destroyed or donated.</p>
<p>3.9. No caso do serviço do departamento de formação ACADEMIA CITEVE os registos pedagógicos são arquivados durante um período de 5 anos ou tempo estabelecido pelo programa de financiamento, quando a formação beneficia de financiamento público.</p>	<p>3.9. In the case of the training department ACADEMIA CITEVE the pedagogical records are archived for a period of 5 years, or the time established by the funding programme, when the training benefits from public funding.</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 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</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. Re-submission of report or certificate, translation or issuance of partial report will only be carried out for</p>

<p>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>documents issued less than 6 months ago and under the following conditions:</p> <p>4.6.1. Re-sending of documents: Without any change of information in the original document.</p> <p>4.6.2. Requests for translation: 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 translation of results.</p> <p>4.6.3. Requests for the issue of partials: In this case, a report will be issued with a new number containing the original report number and the indication that it is a transcription of results.</p>
<p>4.7. O relatório ou certificado, emitido há menos de 12 meses, apenas pode ser corrigido caso exista um erro ou dados omissos por parte do CITEVE.</p> <p>4.7.1. A definição do que é considerado um erro ou omissão é a referida no 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 <i>"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"</i>.</p> <p>4.7.2. 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, issued less than 12 months ago, can only be corrected if there is an error or missing data by CITEVE.</p> <p>4.7.1. The definition of what is considered an error or omission is the one referred to in 7.8.8.3 Guidance for the application of NP EN ISO/IEC 17025:2018 (OGC001 de 2018-12-31) and EA Resolution 2014 (33) 31 <i>"Re-issuance of test reports MUST be limited to the correction of errors and the inclusion of missing data available at the time of testing. The sample MUST be unambiguously labelled which may include references to Client marks. Re-issuance of test reports arising from changes to those marks (without the product having been re-tested) is not accepted. The laboratory MUST NOT take responsibility for certifying that the rebranded product is the same as that tested - this is the responsibility of the client"</i>.</p> <p>4.7.2. The corrected report will have the same number as the original report with a different version or an added letter. 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>5.1.1. Caso o pedido seja substanciado num caderno de encargos o Cliente deverá enviar o documento na altura da consulta ou do pedido, caso contrário o CITEVE irá usar a versão mais recente que possui nos seus registos e não se responsabiliza caso esta não corresponda à versão mais atual ou à versão pretendida pelo Cliente.</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. 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>5.1.1. If the request is substantiated by specifications, the Client must send the document at the time of consultation or request, otherwise CITEVE will use the most recent version it has in its records and will not be responsible if it does not correspond to the most current version or the version desired by the Client.</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. O Cliente deve permitir o acesso do CITEVE a edifícios, armazéns, ou outro local relevante para a execução do serviço solicitado.</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. 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>5.6. 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. 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>5.7. 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. O Cliente não pode tentar influenciar o resultado da prestação do serviço do CITEVE.</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, todos os seus colaboradores ou pessoal externo que atue em nome do CITEVE 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>6.3. 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>6.4. Quando, por disposição legal, é requerido ao CITEVE que disponibilize informação confidencial, o Cliente em questão deve ser notificado da informação disponibilizada, a menos que seja proibido por lei.</p> <p>6.5. Entende-se que a informação cedida a entidades reguladoras ou acreditadoras do setor (p. ex. IPAC, DGERT e ASSOCIAÇÃO OEKO-TEX®) e entidades de financiamento público, não carece de notificação ao Cliente e não é vista como perda de confidencialidade.</p>	<p>6. CONFIDENTIALITY</p> <p>6.1. CITEVE, all its employees or external staff acting on behalf of CITEVE are committed to complying with the CITEVE 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 the authorisation of the Client, except when legally required.</p> <p>6.3. Information about the Client from sources other than the Client (e.g. complainant, regulatory authorities) is kept confidential by CITEVE. CITEVE preserves the confidentiality of the source of this information and its identity is not disclosed to the Client unless authorised by the source.</p> <p>6.4. Where CITEVE is required by law to make confidential information available, the Client concerned shall be notified of the information made available, unless prohibited by law.</p> <p>6.5. It is understood that information provided to sector regulatory or accrediting bodies (e.g., IPAC, DGERT and OEKO-TEX® ASSOCIATION) and public funding bodies does not require notification to the Client and is not seen as a loss of confidentiality.</p>
<p>7. PROTEÇÃO DE DADOS</p> <p>7.1. O CITEVE, os seus colaboradores, bem como os formadores e consultores externos 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, its collaborators as well as external trainers and consultants 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. 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. 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>8.2. 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 e de acordo com o ponto 11.</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 and according point 11.</p>
<p>10. RESOLUÇÃO DO CONTRATO</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>10. TERMINATION OF THE CONTRACT</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>11. RESPONSABILIDADE</p> <p>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.</p> <p>11.2. Nem o CITEVE, nem os seus colaboradores ou subcontratados são responsáveis por qualquer tipo de</p>	<p>11. RESPONSIBILITY</p> <p>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.</p> <p>11.2. Neither CITEVE, nor its collaborators or subcontractors are responsible for any type of actions</p>

<p>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.</p> <p>11.3. O aconselhamento pelo CITEVE é garantido somente em relação aos documentos e informações enviadas pelo Cliente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>taken or omitted by the Client or third parties, based on the result of the service provided, including defective analyses based on inaccurate, false, incomplete, or misleading information, provided by the Client.</p> <p>11.3. The consultancy given by CITEVE is ensured only in relation to documents and information sent by the Client.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>
<p>12. RECLAMAÇÃO</p> <p>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.</p> <p>12.2. Qualquer reclamação entregue ao CITEVE é tratada de acordo com o Procedimento de Reclamações do CITEVE.</p> <p>12.3. As reclamações devem ser enviadas para: CITEVE@CITEVE.pt ou Rua Fernando Mesquita, nº 2785, 4760-034 Vila Nova de Famalicão ou https://www.livroreclamacoes.pt/inicio.</p>	<p>12. CLAIM</p> <p>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.</p> <p>12.2. Any complaint submitted to CITEVE is dealt in accordance with the CITEVE Complaints Procedure.</p> <p>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.</p>
<p>13. FORO COMPETENTE</p> <p>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.</p>	<p>13. COMPETENT JURISDICTION</p> <p>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.</p>
<p>14. APROVAÇÃO APPROVAL</p> <p style="text-align: right;">Data Date Direção General General Manager</p>	