

Prezado Cliente,

A PLASTLABOR, buscando atender as necessidades e expectativas de seus clientes informa através de sua "Política de Relacionamento com Cliente", os critérios que contribuem para o alcance de melhores resultados no uso de produtos fabricados e comercializados pela Plastlabor.

Considere em seu projeto microbiológico, os prazos de validade dos produtos e especificidades dos microrganismos relacionados. Os de necessidades especiais (suplementos específicos ou ambiente controlados) podem não apresentar crescimento adequado em meio de cultura sem os requisitos exigidos. Está disponível sob solicitação, a documentação técnica atualizada de cada produto.

PROCESSAMENTO DE PEDIDOS

Os pedidos devem ser encaminhados por seu representante para o e-mail: pedidos.vendas@plastlabor.com.br – contendo: CNPJ; razão social; endereço de entrega; seus contatos telefônicos, e-mail e setor financeiro; data de entrega, e; preço, de forma a atender ao faturamento mínimo de R\$ 750,00. Caso o pedido não contenha estas informações, não será possível atendê-lo. Em caso de produção dedicada deverá ser considerada a faixa de produção de $\pm 20\%$ da produção requerida. Excedentes fabris deverão ser absorvidos pelos clientes.

Trabalhamos com o Sistema PEPS ("Primeiro a Expirar Primeiro a Sair"). Consideramos 30 dias como validade mínima para comercialização para Meios de Cultura e 8 meses para Cepas derivadas ATCC's. Pedidos de Cepas derivadas ATCC's serão aceitos somente com assinatura do documento "Acordo de Licença de Usuário Final".

Não serão aceitos cancelamentos de pedidos cuja fabricação tenha sido iniciada ou a importação formalizada.

PRAZOS DE ENTREGA

Produtos de pronta entrega: deverão ser considerados os prazos de até 2 dias úteis para entregas nas capitais e regiões metropolitanas do RJ e SP, e; 3-5 dias úteis para serem entregues nas demais localidades.

Produtos dedicados (a serem fabricados): deverá ser considerado prazo de entrega variável (7 a 20 dias úteis) de acordo com o produto. Nestes casos, recomendamos o envio de uma programação previamente acordada.

Produtos importados (Cepas derivadas ATCC's e produtos de revenda): deverá ser considerado o prazo de entrega do exportador e desembaraço alfandegário, prazo médio de recebimento de 30 a 60 dias úteis.

CONDIÇÕES DE TEMPERATURA, TRANSPORTE, RECEBIMENTO E ARMAZENAMENTO/MANUSEIO

Meios de Cultura e Cepas derivadas ATCC's são produtos extremamente perecíveis. Fatores extrínsecos como variações de temperatura, luminosidade, assepsia, ventilação, e umidade durante o armazenamento podem afetar a estabilidade destes produtos.

TEMPERATURA DURANTE TRANSPORTE

Estudos evidenciaram que meios de cultura suportam uma temperatura de até 32°C por até 4 dias, sem necessidade de gelo reciclável. Estudos do fabricante de Cepas derivadas ATCC's demonstraram que desvios das condições de armazenamento recomendadas podem ocorrer durante o transporte e historicamente não mostram efeitos adversos em temperaturas ambiente não extremadas: Cepas Qualitativas podem resistir a desvios de temperatura de até 35°C por 7 dias sem impacto no desempenho e Cepas Quantitativas funcionam dentro da faixa de concentração quando exposta a desvios de até 25°C por 6 dias e até 30°C por 5 dias. MIC TEST e Discos Antibióticos podem resistir a desvios de até 37°C \pm 2 por 2 dias ou 25°C por 4 dias.

TEMPERATURA DE ARMAZENAMENTO

Quando aplicável os produtos devem ser refrigerados imediatamente após o recebimento, verifique a rotulagem para armazenamento na faixa de temperatura recomendada.

TRANSPORTE

Para adequado transporte, estes produtos são alocados em isopor sem gelo, "logística seca" validada. Em transporte refrigerado (sinalizado através de etiqueta), caixas de papelão validadas podem ser utilizadas. Caso ocorra imprevisto com o transporte e o prazo for superior aos 4 dias, a carga deverá retornar ao local mais próximo dentre os centros de distribuição do parceiro logístico da Plastlabor, para que fique realocada em local com temperatura controlada por 24h, para reestabelecimento de temperatura, até que as condições de transporte estejam regularizadas. **Se o transporte não for realizado pelo parceiro logístico da Plastlabor, a empresa não se responsabilizará por eventuais desvios ocorridos durante o mesmo, sendo responsabilidade do cliente assegurar os requisitos exigidos para a manutenção da integridade do produto**

adquirido. Uma verificação documentada será realizada pela Plastlabor para a expedição do produto, a fim de registrar as condições do transporte sob responsabilidade do cliente. Caso algum desvio seja evidenciado o cliente será notificado, cabendo ao mesmo toda a responsabilidade por qualquer tomada de ação necessária.

RECEBIMENTO

Recomendamos, durante o recebimento, imediata conferência/ inspeção, utilizando luvas e sob condições assépticas, para confirmação da integridade e conformidade do pedido.

Solicitações de reposição para os produtos entregues pelo parceiro logístico da Plastlabor só serão possíveis se o desvio for identificado no ato da entrega. Para tanto, o cliente ao identificar qualquer desvio deverá abrir um registro através de plastlabor.com.br/sac fornecendo as informações requeridas para que uma avaliação interna possa ser realizada e se procedente a reposição do produto possa ser providenciada. A reposição de todo o lote só será realizada se houver comprovação do seu comprometimento total, que deverá ser avaliado pela Plastlabor, de acordo com critérios estabelecidos internamente.

ARMAZENAMENTO/ MANUSEIO

Após inspeção durante o recebimento e constatação da integridade do produto, se deve armazenar em ambiente asséptico, fora do isopor e/ou caixa de transporte, mantendo o invólucro original (embalagem plástica e/ou caixa para evitar foto-oxidação), em temperatura controlada de acordo com as especificações descritas na rotulagem, livre do fluxo intenso de ar (incluindo fluxo de ar de refrigeração), de luminosidade (natural e artificial) e umidade. Sugerimos ainda que os produtos sejam alocados em prateleiras ou cestos vazados, evitando as condições de abafamento e empilhamento desordenado e excessivo, as quais seriam prejudiciais para a manutenção da integridade do produto.

Ao sofrer variações de temperatura/ choque térmico, todo meio de cultura pode gerar condensação, acumulando água na forma de vapor, gotícula ou água em estado líquido na placa, o que não afeta seu desempenho, desde que este não apresente desidratação, contaminação ou alterações de cor e espessura. Despreze a água acumulada e deixe o meio de cultura estabilizar a temperatura ambiente antes de sua utilização. Não se recomenda a repetição do processo de refrigeração/ estabilização, pois a constante troca de temperatura pode levar a desidratação, contaminações, hemólises e/ou mais acúmulo de água. As placas de *petri* com meios de cultura devem ser armazenadas em posição invertida à semeadura (meio de cultura no topo e tampa na base) para prevenir deterioração e desidratação. Os produtos que são armazenados em geladeira não devem ficar em contato direto com superfícies congelantes (ou provável ocorrência de congelamento), partes do equipamento com fluxo de ar ou luminosidade direta, assim como o ordenamento deve permitir a circulação total de ar no equipamento. Seu refrigerador deve ser adequado e garantir a segurança durante armazenamento de produtos. Neste sentido, não recomendamos refrigeradores de uso doméstico devido ao efeito desidratante entre outros deste tipo de equipamento.

As placas com meios de cultura são fornecidas em pilhas, e quando uma destas pilhas é aberta, o quantitativo restante deve ser mantido no invólucro original (com plástico filme ou papel alumínio para meios fotossensíveis) de forma selada por até uma semana. Ressaltamos que choques físicos ou mecânicos podem causar descolamento do meio da placa de *petri*. Não utilizar produtos com o prazo de validade expirado ou que apresentem sinais de desidratação/congelamento, contaminações ou alterações de cor e espessura.

GARANTIA

A PlastLabor Ind. E Com. De Equip. Hosp. E Lab. Ltda. garante os seus produtos, desde que sejam utilizados como descrito nas respectivas instruções de uso e em referências nacionais e internacionais. A PlastLabor não se responsabiliza no caso de seus produtos serem comercializados e utilizados para outra finalidade diferente da descrita e aprovada. Todo diagnóstico clínico deve ser estabelecido em conjunto com demais evidências clínicas e não apenas em resultado laboratorial. Sob nenhuma hipótese, a PlastLabor se responsabiliza por eventuais danos causados pelo uso inadequado de seus produtos.

REGISTROS DE RECLAMAÇÕES, DÚVIDAS TÉCNICAS E/ OU SUGESTÕES

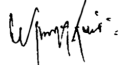
O contato deverá ser realizado através de plastlabor.com.br/sac fornecendo: nome do responsável, empresa, CNPJ, telefone, e-mail e informações aplicáveis, tais como: produto, lote, validade, data do recebimento e inspeção, condições de armazenamento, NF, quantidades recebidas e reclamadas e relatos e imagens que permitam avaliação por parte da Plastlabor.

As análises e investigações serão realizadas, conforme aplicável, e o prazo médio para primeira resposta será de até 5 dias úteis, podendo variar de acordo com cada

tipo de reclamação. Caso a reclamação seja considerada procedente, a reposição do produto ocorrerá sob responsabilidade da Plastlabor. Em caso de desvio ocasionado pelo cliente, como pedido equivocado, quantidade divergente, dentre outros, os custos serão de responsabilidade do cliente.

CERTIFICADOS DE QUALIDADE

Todos os certificados devem ser obtidos por plastlabor.com.br/area-clientes.



WAGNER JORGE GARCIA
Sócio/Presidente

V.18- Abril 2021