

TERMO DE RESPONSABILIDADE

1. ÂMBITO DO SERVIÇO

O presente termo regula a relação entre o Laboratório de Impressão 3D do **Grupo GERA** e o Cliente, no que respeita ao fabrico de peças por impressão 3D, desde a submissão do pedido até à entrega.

O presente Termo aplica-se a todos os serviços prestados pelo Laboratório de Impressão 3D do **Grupo GERA**, incluindo pedidos submetidos por clientes externos, colaboradores e departamentos internos do **Grupo GERA** e complementa as condições específicas acordadas durante o orçamento de cada pedido.

2. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

O Cliente é responsável pela qualidade e conformidade dos ficheiros e especificações que fornece. Ao submeter um pedido, o Cliente confirma que:

- Detém os direitos sobre os ficheiros ou dispõe de autorização para o seu fabrico.
- As especificações fornecidas (dimensões, material, finalidade) são precisas e completas.
- A peça se destina a um uso lícito.
- O Laboratório não assume responsabilidade por erros, imprecisões ou omissões nos ficheiros ou especificações fornecidos pelo Cliente. A finalidade da peça deverá constar obrigatoriamente do formulário de pedido, servindo de referência para efeitos de adequação ao uso e de análise de eventuais reclamações.

3. PROPRIEDADE INTELECTUAL

O Cliente declara que possui todos os direitos, autorais ou de outra natureza, bem como as autorizações ou licenças necessárias para a utilização dos ficheiros, modelos, desenhos, imagens, marcas ou quaisquer outros elementos submetidos para produção.

O Laboratório não assume qualquer responsabilidade por violações de direitos de autor, patentes, marcas registadas, modelos industriais ou outros direitos de propriedade intelectual resultantes dos conteúdos fornecidos pelo Cliente.

4. DIREITO DE RECUSA DE PEDIDOS

O Laboratório reserva-se o direito de recusar qualquer pedido que:

- Contrarie a legislação aplicável.
- Coloque em risco pessoas ou bens.
- Promova actividades ilícitas.
- viole direitos de terceiros, nomeadamente de propriedade intelectual.
- Seja incompatível com os princípios, políticas internas e valores do **Grupo GERA**.

5. RESPONSABILIDADES DO LABORATÓRIO

O Laboratório de Impressão 3D do **Grupo GERA** compromete-se a executar o serviço com rigor técnico, utilizando equipamentos e materiais adequados à finalidade declarada. São responsabilidades do Laboratório:

- Avaliar a viabilidade técnica do pedido antes de iniciar a produção.
- Seleccionar os parâmetros de impressão mais adequados, salvo indicação contrária do Cliente.
- Executar controlo de qualidade antes da entrega.
- Informar o Cliente caso surjam limitações técnicas que afectem o resultado esperado.
- Reimprimir a peça, sem custo adicional, quando o defeito for da responsabilidade do Laboratório, sendo a determinação da causa efectuada pelo responsável técnico do Laboratório mediante análise documentada.

6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO PROCESSO

A impressão 3D é um processo de fabrico aditivo com características próprias que o Cliente reconhece e aceita:

- As peças apresentam tolerâncias dimensionais inerentes à tecnologia; sempre que aplicável, o Laboratório poderá informar o Cliente das tolerâncias dimensionais expectáveis.
 - Podem existir linhas de camada e marcas de suporte características do processo, que não constituem defeito.
 - As propriedades mecânicas dependem do material e dos parâmetros utilizados, e podem diferir de outros processos de fabrico.
- Sempre que o Cliente necessite de tolerâncias ou acabamentos específicos, deverá indicá-los expressamente no pedido, para análise e confirmação pelo Laboratório. Salvo acordo específico em contrário, as peças produzidas poderão apresentar tolerância dimensional típica de $\pm 0,2$ mm para dimensões até 100 mm, ou de $\pm 0,5\%$ da dimensão nominal para dimensões superiores.

7. ADEQUAÇÃO AO USO

O Laboratório fabrica a peça de acordo com a finalidade declarada pelo Cliente. A validação da peça para a aplicação final, nomeadamente em contextos técnicos, mecânicos ou funcionais, é da responsabilidade do Cliente, que deverá efectuar os testes necessários antes da utilização definitiva.

O Laboratório não produz peças certificadas para aplicações médicas, aeronáuticas, de segurança humana, sistemas de emergência ou qualquer aplicação cuja falha possa colocar pessoas ou bens em risco.

O Laboratório não assume responsabilidade pela montagem, integração ou instalação das peças em sistemas, equipamentos ou conjuntos de terceiros.

8. PRAZOS DE ENTREGA

Os prazos são estimados com base na carga de trabalho, complexidade da peça e disponibilidade de material. O Laboratório comunica ao Cliente a data prevista de entrega no momento da confirmação do pedido.

Em caso de atraso, o Laboratório informa o Cliente no prazo máximo de 24 horas após identificar o atraso, indicando a nova data prevista. Atrasos resultantes de factores externos ao controlo do Laboratório não conferem direito a penalização. Em caso de indisponibilidade de material necessário à produção, o Laboratório informa o Cliente imediatamente e apresenta prazo actualizado ou material alternativo.

9. FORÇA MAIOR

O Laboratório não é responsável pelo incumprimento ou atraso na prestação do serviço quando resultante de circunstâncias imprevisíveis e alheias à sua vontade, nomeadamente

falhas de energia eléctrica, indisponibilidade de rede ou de serviços de internet, avarias de equipamento não imputáveis a falta de manutenção, incêndio, catástrofes naturais ou eventos climáticos extremos. Nestas situações, o Laboratório informa o Cliente logo que possível e apresenta um novo prazo estimado, não havendo lugar a penalização ou compensação.

10. SISTEMA DE PRIORIDADES DE PRODUÇÃO

Os pedidos são geridos por um sistema de prioridades que considera o nível de urgência declarado pelo Cliente e o prazo de entrega solicitado, de acordo com a seguinte classificação:

Horário para início do projecto	Sobretaxa Aplicável
<12h	100%
<24h	75%
<48h	50%

P1-Urgente: Pedidos urgentes só são aceites mediante confirmação de capacidade operacional. Aplica-se uma sobretaxa variável em função do prazo de início, conforme tabela abaixo.

P2-Normal: O prazo de entrega deve ser negociado com o cliente.

P3-Programado: Trabalhos planeados com antecedência.

Nota: O tempo de início é contado a partir da validação técnica e confirmação administrativa do pedido.

11. LEVANTAMENTO E ABANDONO DE PEÇAS

As peças concluídas deverão ser levantadas no prazo máximo de 30 dias após a notificação de conclusão, feita por email ou outro meio com registo. Decorrido este prazo sem manifestação do Cliente, o Laboratório enviará pelo menos uma notificação final alertando para a proximidade do descarte, e, na ausência de resposta, poderá descartar, reciclar ou reutilizar os materiais, sem direito a compensação ou reembolso.

12. PAGAMENTO

O serviço é prestado mediante pagamento integral antecipado, salvo acordo escrito em contrário. A produção inicia-se após confirmação do pagamento. O orçamento é válido pelo prazo nele indicado. Alterações ao pedido após aprovação do orçamento poderão implicar revisão dos valores. Qualquer alteração solicitada após o início da produção poderá implicar revisão de prazo, custos e reinício do processo produtivo. Cancelamentos após o início da produção ou aquisição específica de materiais para o pedido não conferem direito a reembolso, excepto nos casos previstos na cláusula 13.

13. QUALIDADE E RECLAMAÇÕES

O Laboratório efectua controlo de qualidade antes de cada entrega. Caso seja detectado um defeito de fabrico que comprometa a função declarada da peça, o Laboratório procede à reimpressão sem custo adicional. Para efeitos deste Termo, considera-se defeito de fabrico, entre outros: falha estrutural, delaminação, deformação relevante, ou erro dimensional fora da tolerância acordada. Não se consideram defeito de fabrico as características intrínsecas do processo descritas na cláusula 6.

As reclamações devem ser comunicadas ao Laboratório no prazo de 5 dias úteis após a entrega, com a identificação do pedido e descrição clara da não conformidade. O Laboratório analisa cada reclamação com imparcialidade e responde no prazo de 3 dias úteis. Não são consideradas não conformidades as características intrínsecas do processo descritas na cláusula 6, nem os desvios resultantes de especificações incorrectas fornecidas pelo Cliente.

Não serão aceites reclamações relativas a peças que tenham sido modificadas, adaptadas ou sujeitas a qualquer intervenção após a entrega, nomeadamente cortes, perfurações, colagens, pinturas ou outros tratamentos posteriores.

Após uma reimpressão corretiva, caso a não conformidade persista por razões associadas ao projecto, modelo ou especificações fornecidas pelo Cliente, considerar-se-á cumprida a obrigação do Laboratório, não havendo lugar a novas reimpressões ou reembolsos.

14. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Salvo disposição legal imperativa em contrário, a responsabilidade do Laboratório circunscreve-se à produção da peça, ficando limitada à reimpressão da peça, à reparação do defeito ou ao reembolso do valor efectivamente pago pelo serviço correspondente.

O Laboratório não responde pela aplicação, montagem, instalação ou utilização da peça após a entrega, nem por danos indirectos, lucros cessantes, perdas de produção, interrupções de actividade ou quaisquer outros prejuízos consequenciais decorrentes da sua utilização.

15. CONFIDENCIALIDADE E DADOS

O Laboratório trata com confidencialidade os ficheiros e informações técnicas do Cliente, não os partilhando com terceiros sem autorização. O acesso aos ficheiros fica restrito aos colaboradores directamente envolvidos na análise, produção e controlo de qualidade. Os ficheiros técnicos são conservados por um período mínimo de 12 meses após a conclusão do serviço, ou enquanto tal se mostrar necessário para efeitos de rastreabilidade e suporte técnico, podendo ser eliminados após esse período. Os dados pessoais recolhidos destinam-se exclusivamente à gestão do serviço, sendo tratados de acordo com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados.

16. ACEITAÇÃO

AO submeter o pedido e confirmar a sua aceitação, seja por formulário digital, por email institucional ou por assinatura deste documento, o Cliente declara que leu, compreendeu e aceita as condições aqui estabelecidas. A aceitação através de formulário electrónico constitui concordância expressa com os presentes termos e produz os mesmos efeitos que uma assinatura manuscrita.

17. LEI APLICÁVEL E FORO COMPETENTE

O presente documento rege-se pela legislação da República de Angola. Eventuais litígios emergentes da sua interpretação ou execução serão submetidos aos tribunais competentes da República de Angola

Luanda, _____ de _____ de 2026

Pelo Grupo GERA

Nome
NIF
Assinatura

Pelo Cliente

Nome
NIF
Assinatura