



Cáritas Diocesana
de COIMBRA



CADERNO DE ENCARGOS

PROCEDIMENTO DE AJUSTE DIRETO

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE “AGÊNCIAS DE VIAGENS E SERVIÇOS SIMILARES”

AJ/ SERV. AVIAGENS E SERV SIMILARES /04/21/RP5

Cáritas Diocesana
de COIMBRA

Parte I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I

Disposições gerais

CLÁUSULA 1.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas jurídicas, bem como as especificações técnicas a incluir no contrato a celebrar, nos termos do artigo 94.º do Código dos Contratos Públicos, na sequência do procedimento de Ajuste Direto, que tem por objeto principal a aquisição da Prestação de Serviços de Agência de viagens e serviços similares para a Cáritas Diocesana de Coimbra. A prestação de serviços de agência de viagens e similares abrangerá todos os projetos atualmente em execução pela Cáritas Diocesana de Coimbra, assim como novas candidaturas que venham a ser aprovadas. As viagens, alojamentos e serviços similares requeridos pelos serviços da Cáritas Diocesana de Coimbra, no âmbito da sua atividade corrente, também se incluem nesta prestação de serviços.
2. A Prestação de Serviços subjacente ao objeto do presente procedimento deverá ser executada em conformidade com o presente.

CLÁUSULA 2.ª

Contrato

1. Nos termos do disposto no artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos, o contrato a celebrar será reduzido a escrito, e é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. Sem prejuízo de outros elementos que se repute como pertinentes, o contrato a celebrar integrará sempre os seguintes elementos:
 - a) Os suprimidos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela Direção da Cáritas Diocesana de Coimbra;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pela Entidade Adjudicatária.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do referido diploma legal.

CLÁUSULA 3.ª

Preço Base/Adjudicação

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar à Entidade Adjudicatária o preço de transporte

aéreo, ferroviário, de alojamento e de outros serviços complementares, acrescido da taxa de serviço constante da proposta adjudicada, e subtraído da taxa de desconto sobre a fatura constante da proposta adjudicada, e de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

- Os preços unitários/ taxas de serviço, por tipologia de serviço e, por transação, não podem em qualquer caso ser superiores aos montantes a seguir discriminados:

	Taxas de Serviço					
	Emissão		Alteração		Cancelamento	
Pa - Taxa de Serviço proposta para transporte aéreo						
Nacional	AEN	0,00%	AAN	0,00%	ACN	0,00%
Internacional - Europa	AEE	0,00%	AAE	0,00%	ACE	0,00%
Ph - Taxa de serviço proposta para alojamento						
Nacional	HEN	0,00%	HAN	0,00%	HCN	0,00%
Internacional	HEI	0,00%	HAI	0,00%	HCI	0,00%
Pc - Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário e similares						
Nacional	CEN	0,00%	CAN	0,00%	CCN	0,00%
Internacional	CEI	0,00%	CAI	0,00%	CCI	0,00%
Ps - Taxa de Serviço proposta para outros serviços complementares						
Vistos	SEI	0,00%	SAI	0,00%	SCI	0,00%
Entrega Documentação	SEE	0,00%	SAV	0,00%	SED	0,00%

Tabela 1 – Consultar Legendas na parte III

- O desconto a aplicar sobre o valor da fatura será de, no mínimo, 22%.
- O preço contratual não poderá, em qualquer caso, ultrapassar o montante de 16 000€ (dezassex mil euros).
- O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante
- Os preços constantes da proposta adjudicada não são revistos durante a vigência do contrato.
- Serão excluídas as propostas com valor superior ao Preço Base.

CLÁUSULA 4.ª

Prazo de vigência do contrato

O contrato inicia a sua execução no dia 1 de janeiro de 2022 e mantém-se em vigor até 31 de dezembro de 2022, ou até ser atingido o preço contratual, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II

Obrigações contratuais

CLÁUSULA 5.ª

Obrigações e Deveres da Entidade Adjudicatária

- Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a Entidade Adjudicatária as seguintes obrigações principais:

- a) O Adjudicatário obriga-se a prestar o respetivo serviço à Entidade Adjudicante, de acordo com as especificações em anexo;
 - b) Proceder em conformidade com o conteúdo do presente Caderno de Encargos e da respetiva Proposta;
 - c) Assumir todos os encargos, incluindo equipamentos, que se verifiquem necessários para a prestação de serviços objeto do contrato.
2. Decorrem ainda para a Entidade Adjudicatária, as seguintes obrigações acessórias, designadamente:
- a) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa prestação dos serviços a seu cargo;
 - b) A responsabilização pelo cumprimento de todas as obrigações relativas à proteção e às condições de trabalho do pessoal nos termos da legislação aplicável, designadamente no que respeita ao seguro para cobertura de riscos e acidentes de trabalho, doenças profissionais e no que respeita à segurança, higiene e saúde no trabalho;
 - c) A responsabilidade pela disciplina e aptidão profissional dos profissionais afetos à prestação, bem como pela reparação de prejuízos por eles causados nas instalações, equipamentos e materiais da Entidade Adjudicante ou de terceiros.

CLÁUSULA 6.ª

Obrigações e Deveres da Entidade Adjudicante / Do preço contratual

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, constituem-se como obrigações principais da Entidade Adjudicante, pelo cumprimento de todas as obrigações adstritas à Entidade Adjudicatária, as seguintes:
 - a) Proceder ao pagamento à Entidade Adjudicatária, do valor das faturas até ao limite do preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
 - b) O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuído à Entidade Adjudicante, incluindo despesas de alojamento, alimentação e deslocação dos meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas, patentes ou licenças.
2. O preço constante da proposta não será revisto durante a vigência do contrato.

CLÁUSULA 7.ª

Condições de Pagamento

1. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante, nos termos das cláusulas deste caderno de encargos, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Entende-se por vencimento da obrigação respetiva: a emissão dos documentos de viagem aérea, ferroviária, de alojamento, de transfer, de visto (conforme a necessidade verificada), bem como o término da deslocação associada.
3. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar à Entidade Adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. As faturas deverão ser emitidas em nome da Cáritas Diocesana de Coimbra, devendo especificar:
 - a) Descrição dos serviços prestados;
 - b) Valor dos serviços prestados, com discriminação das respetivas taxas praticadas e desconto do valor da fatura.
 - c) No caso de os projetos subsidiados deverá ser mencionado no descritivo que a aquisição se enquadra no âmbito do projeto, cuja designação será fornecida pela entidade adjudicante.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.
6. A faturação deve, preferencialmente, ser realizada de forma eletrónica.

CLÁUSULA 8.ª

Penalidades e Resolução Contratual por parte da Entidade Adjudicante

1. Pelo incumprimento de quaisquer obrigações emergentes do contrato celebrado, a Entidade Adjudicante notificará a Entidade Adjudicatária para que dentro de um prazo razoável, proceda à sanção imediata dos problemas identificados.
2. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, a Entidade Adjudicante reserva-se no direito de, no caso de cumprimento defeituoso ou incumprimento definitivo do contrato, aplicar uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento (grau de culpa; duração; reincidência, consequências), a qual poderá ser fixada até 10% do preço contratual, a deduzir nas faturas e respetivos pagamentos subsequentes.
3. Pelo incumprimento total, ou do cumprimento defeituoso reiterado do contrato, a Entidade Adjudicante reserva-se no direito de proceder à resolução do contrato, notificando de tal, por escrito a Entidade Adjudicatária.
4. Ocorrendo o disposto no número anterior, a Entidade Adjudicatária constitui-se no dever de indemnizar a Entidade Adjudicante de todas as despesas em que possa incorrer em resultado de tal.

CLÁUSULA 9.ª

Resolução por parte da Entidade Adjudicatária

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, a Entidade Adjudicatária pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 60 (sessenta) dias ou o montante da dívida exceda 25% do preço contratual por um período de 30 (trinta) dias consecutivos, excluindo juros.
2. Nos termos previstos no número anterior, o direito de resolução deverá ser exercido mediante declaração escrita enviada à Entidade Adjudicante com 30 (trinta) dias de antecedência sobre a data em que se pretenda a produção de efeitos.
3. O disposto do número anterior ficará sem efeito caso a Entidade Adjudicante proceda no prazo em apreço ao cumprimento das obrigações em atraso, acrescido do pagamento dos juros de mora a que houver lugar.

CLÁUSULA 10.ª

Casos fortuitos ou de força maior

1. A não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer uma das partes que resulte de caso de força maior, não será considerada como incumprimento, pelo que não deverão ser impostas quaisquer penalidades a qualquer uma das partes.

2. Entendem-se como casos de força maior o conjunto de circunstâncias que impossibilitem a realização pontual das prestações, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fossem razoavelmente exigíveis evitar ou contornar.
3. Verificados os requisitos previstos no número anterior, poderão considerar-se, designadamente motivos de força maior, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. Não constituem motivos de força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da Entidade Adjudicatária, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da Entidade Adjudicante/Adjudicatária, ou a grupos de sociedades em que estes se integrem, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela Entidade Adjudicante/Adjudicatária de deveres ou ónus que sobre elas recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela Entidade Adjudicante/Adjudicatária de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da Entidade Adjudicante/Adjudicatária cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos da Entidade Adjudicante/Adjudicatária não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;
 - h) A ocorrência de circunstâncias que possam originar casos de força maior devem ser imediatamente comunicadas à outra parte;
 - i) A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CLÁUSULA 11.ª

Seguros

1. É da responsabilidade da Entidade Adjudicatária a cobertura, através de contratos de seguro, dos seguintes riscos causados à Entidade Adjudicante ou a terceiros:
 - a) Acidentes Pessoais
 - b) Danos Patrimoniais
 - c) Responsabilidade Civil
2. A Entidade Adjudicante pode, sempre que entender necessário, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referido no número anterior, devendo a Entidade Adjudicatária disponibilizá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

CLÁUSULA 12.ª

Sigilo e diligência

1. A Entidade Adjudicatária e os respetivos colaboradores estão sujeitos ao dever de sigilo profissional sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento em razão da execução do objeto do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, a informação de que disponham de tais factos.

2. Exclui-se do dever de sigilo previsto no número anterior a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pela Entidade Adjudicatária, ou que esta esteja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras, ou outras entidades administrativas competentes.
3. O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário por parte da Entidade Adjudicante, a contar do cumprimento ou cessação do contrato, por qualquer causa, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à credibilidade, prestígio ou confiança devidos às pessoas coletivas.

CAPÍTULO III CAUÇÃO

CLÁUSULA 13.^a

Valor e modo da caução

A Entidade Adjudicatária não se encontra obrigada a prestar caução, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.

CAPÍTULO IV RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

CLÁUSULA 14.^a

Arbitragem

1. Qualquer litígio ou diferendo entre as partes relativamente à interpretação, execução, incumprimento, invalidade ou resolução do contrato, que não seja consensualmente resolvido no prazo máximo de 30 (trinta) dias será decidido com recurso à arbitragem, com referência ao artigo 476.º e anexo XII do Código dos Contratos Públicos.
2. As partes contratantes aceitam atribuir competência para a resolução de litígios relativos ao contrato, ao Centro de Arbitragem Institucionalizado – Centro de Arbitragem de Coimbra- com sede na Avenida Fernão de Magalhães, n.º 240 – 1.º 3000-172 Coimbra, de cujas decisões cabe recurso nos termos gerais de direito, composto por três árbitros, sendo um escolhido pela Entidade Adjudicante, outro pela Entidade Adjudicatária e um terceiro, que presidirá, escolhido pelos dois árbitros anteriores.
3. A nomeação dos árbitros pelas partes deverá ser feita no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção, por escrito, do pedido de arbitragem.
4. No caso de alguma das partes não designar árbitro, ou de os árbitros designados pelas partes não acordarem na escolha do árbitro presidente, este será designado pelo Tribunal Central Administrativo Norte, a requerimento de qualquer uma das partes.
5. Se decorrerem mais de 3 (três) meses sobre a data da indicação do primeiro árbitro sem que o Tribunal Arbitral esteja constituído, pode qualquer uma das partes recorrer aos tribunais administrativos, considerando-se, então, devolvida a jurisdição a esses tribunais, sendo nesse caso, exclusivamente competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra.
6. Se não houver acordo quanto ao objeto do litígio, o mesmo será o que resultar da petição da parte demandante e da resposta da parte demandada, se a houver, sendo fixado pelo árbitro Presidente.

7. O Tribunal Arbitral funcionará em Coimbra e julgará segundo a equidade, devendo a respetiva decisão ser proferida no prazo de 3 (três) meses a contar do termo da instrução do processo.
8. Em tudo o que esteja omissa na presente cláusula, será aplicável o disposto na Lei 63/2011 de 14 de dezembro e no Título VIII do Código do Processo dos Tribunais Administrativos.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 15.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pela Entidade Adjudicatária e a cessação da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 16.^a

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato, com suficiente clareza, para que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.
2. Sempre que se verifique qualquer alteração, mesmo que pontual ou temporária, deverá ser dado, com a máxima urgência, respetivo conhecimento à Entidade Adjudicante.
3. Quaisquer alterações das informações de contacto constantes do contrato devem ser comunicadas à outra parte.

CLÁUSULA 17.^a

Contagem de prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

CLÁUSULA 18.^a

Legislação Aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Cáritas Diocesana
de COIMBRA

Parte II – Condições

CLÁUSULA 19.^a

Objeto

1. O presente procedimento tem por objeto a obtenção de proposta para um contrato anual de prestação de serviços de agência de viagens e similares, nos termos e condições previstas na parte II do presente caderno de encargos e em conformidade com a legislação aplicável.
2. À entidade adjudicatária competirá fornecer a mão-de-obra e equipamento necessário ao cumprimento do caderno de encargos sendo responsável por todos os custos daí resultantes.

CLÁUSULA 20.^a

Condições Gerais e Específicas

A Entidade Adjudicatária obriga-se a prestar o serviço de agência de viagem e similares devendo o mesmo respeitar as condições descritas infra:

Condições Gerais

1. A Entidade Adjudicatária deve assegurar:
 - a. A consulta e informação dos requisitos para a prestação do serviço (por exemplo: vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, entre outras); a verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, entre outras) bem como informação de potenciais greves das companhias aéreas;
 - b. A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos de serviço do cliente nos diversos sistemas disponíveis;
 - c. A existência de um consultor de viagens, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
 - d. A assistência nos aeroportos de Lisboa e do Porto, para apoio nos procedimentos de *check in* e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora.
 - e. A prestação do serviço ao mais baixo preço.
2. A Entidade Adjudicatária, no que se refere aos **tempos de resposta** deve assegurar que:
 - a. As respostas aos pedidos de serviços, designadamente orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, sejam efetuadas no **limite máximo de 1 hora após solicitação eletrónica e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 30 minutos**, desde que a comunicação evidencie essa situação;
 - b. As emissões e entrega de documentação sejam efetuadas **até 2 horas** após a confirmação da emissão dos serviços e, **em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 45 minutos**;

- c. As respostas aos pedidos de serviços e documentação devem ser respondidas para o email do requerente, bem como para o email coordenacaodi@caritascoimbra.pt
- d. As respostas às reclamações e sugestões **sejam inferiores a cinco dias**.

Condições Específicas

a) Serviço de Transporte Aéreo

1. Na prestação de serviços de *transporte aéreo*, a Entidade Adjudicatária obriga-se a:

- a. Pesquisar e disponibilizar de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, incluindo a apresentação de opções de low-cost, quando disponíveis. Não sendo admitidas reservas e emissões de passagens aéreas em classe executiva ou equivalente.
- b. Apresentar, pelo menos, três propostas para a viagem solicitada;
- c. Apresentar opções de voos diretos sempre e quando estes estejam disponíveis;
 - cc. A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - o Das respetivas classes de voo;
 - o Das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das tarifas;
 - o Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
 - o Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a Cáritas Diocesana de Coimbra e indicando a validade dessa pré-reserva;
 - o Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Cáritas Diocesana de Coimbra deve fornecer;
 - o Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (por exemplo mudança de aeroporto que obrigue a aquisição de serviço de transfe, entre outros).
- d. Reservar, emitir e enviar para a Cáritas Diocesana de Coimbra de passagens aéreas nacionais e europeias, em companhias regulares e low cost, devendo as mesmas ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem;
- e. Disponibilizar informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à Cáritas Diocesana de Coimbra calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/ evento);
- f. Negociar um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos;
- g. Apoiar na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas, sempre e quando estas existam;
- h. Acompanhar de forma contínua a qualidade do serviço.

b) Serviço de Alojamento

1. Na prestação de serviços de Alojamento, a Entidade Adjudicatária obriga-se a:

- a. Pesquisar e disponibilizar de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a

cada deslocação, devendo por regra e preferencialmente apresentar orçamentos para hotéis até 3 estrelas com pequeno-almoço incluído.

- b. Excecionalmente, a Entidade Adjudicatária poderá, nos casos apresentados infra, apresentar orçamentos para estadia em hotéis com número de estrelas superior e, nos seguintes casos:
 - Quando inexista hotel até três estrelas no local destinado, ou, e em alternativa, a inexistência de vaga ou inexistência de vaga;
 - Quando se afigure economicamente mais vantajosa a estadia num hotel de mais de três estrelas no local por comparação com hotéis até três estrelas fora da zona limítrofe do local pretendido;
- c. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- d. Apresentar, pelo menos, três alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis;
- d.d A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - Da categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;
 - Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e semreembolso, indicando em todas a validade das tarifas;
 - A política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;
 - Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - Da informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos no regime de alojamento apresentado (nomeadamente, refeições, bebidas, entre outros), moradas, horários, acessibilidades;
 - Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Cáritas Diocesana de Coimbra deve fornecer;
 - Outros elementos considerados relevantes.
- e. Reservar, emitir e enviar para a Cáritas Diocesana de Coimbra, após a confirmação da opção escolhida, no prazo de 24 horas, o(s) voucher(s) do alojamento, o qual(ais) deve(m) ser acompanhado(s) de toda a informação útil sobre a estadia.
- f. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à Cáritas Diocesana de Coimbra calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);
- g. Disponibilizar informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
- h. Negociar tarifas preferenciais em unidades hoteleiras;
- i. Apoiar na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras, sempre e quando estas existam.

c) Serviços de Transporte (outros)

1. **Na prestação de serviços de transporte ferroviário, shuttle e similares a Entidade Adjudicatária obriga-se a:**

- a. Consulta e informação da disponibilização da viagem de acordo com a solicitação da Cáritas Diocesana de Coimbra, a qual deve ser acompanhada:
- Da respetiva classe e horário de partida e chegada;
 - Da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;
 - Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Cáritas Diocesana de Coimbra deve fornecer;
 - Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.
- b. Reservar, emitir e enviar para a Cáritas Diocesana de Coimbra bilhetes eletrónicos, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;
- c. Proceder à alteração e cancelamento da viagem, sempre e quando tal lhe seja solicitado;
- d. Garantir o transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel – Transferes.

d) Outros Serviços Complementares

1. A Entidade Adjudicatária obriga-se ainda a:

- a. Informar sobre a obrigatoriedade de emissão de visto nas deslocações a determinados destinos;
- b. Gerir todo o processo de obtenção de vistos com máxima rapidez e com o mínimo envolvimento por parte da Cáritas Diocesana de Coimbra;
- c. Enviar à Cáritas Diocesana de Coimbra o(s) respetivos visto(s) o(s) qual(ais) deve(m) ser acompanhado(s) de toda a informação pertinente;
- d. Reservar estacionamento no aeroporto, quando necessário.

2. Perfil de Viajante

- a) A identificação das necessidades da Cáritas Diocesana de Coimbra foi realizada de acordo com a projeção da instituição para o ano de 2022, estando previstas a realização de 14 (quatorze) viagens (12 (doze) para outros países europeus e 2 (duas) em território nacional). Para cada viagem está prevista a participação de 2 viajantes, sendo que, no total das 14 viagens, está prevista a participação de 28 viajantes.
- b) Consideram-se estes como o número de serviços estimados, não ficando, para todos os efeitos, a Cáritas Diocesana de Coimbra vinculada ao perfil de serviço agora apresentado:

Parte III – Anexos

1. Legendas – Tabela 1

AEN=Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião nacional;

AAN=Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião nacional;

ACN=Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião nacional;

AEE=Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Europa;

AAE= Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Europa;

ACE= Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião Europa;

HEN=Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel nacional;

HAN= Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel nacional;
HCN= Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel nacional;
HEI= Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel internacional;
HAI= Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel internacional;
HCI= Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel internacional.
CEN= Taxa de serviço proposta para emissão de título de transporte ferroviário nacional;
CAN= Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário nacional;
CCN= Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário nacional;
CEI= Taxa de serviço proposta para emissão de título de transporte ferroviário internacional;
CAI= Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário internacional;
CCI= Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário internacional.
SEI= Taxa de serviço proposta para emissão de vistos;
SAI= Taxa de serviço proposta para alteração de vistos;
SCI= Taxa de serviço proposta para cancelamento de vistos;
SEE= Taxa de serviço proposta para emissão e entrega de documentação;
SAV= Taxa de serviço proposta para alteração de entrega de documentação;
SED= Taxa de serviço proposta para cancelamento de entrega de documentação.

Coimbra, 17 de dezembro de 2021

Assinado por : **MANUEL DE JESUS ANTUNES**
Num. de Identificação: 00514785
Data: 2021.12.16 18:09:26+00'00'

Professor Doutor Manuel de Jesus Antunes
(Presidente da Cáritas Diocesana de Coimbra)

Cáritas Diocesana
de **COIMBRA**