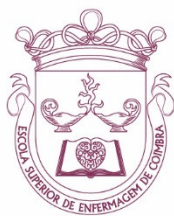


**Escola Superior
de Enfermagem
de Coimbra**

Concurso Público nº 11/2022

Caderno de Encargos

Aquisição de serviços de viagens, alojamento e de aluguer de viaturas



PARTE I - Cláusulas jurídicas

Artigo 1º | Objeto

O presente Caderno de Encargos tem por finalidade a adjudicação e compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual ao abrigo do art. 20º nº1 b) do Código dos Contratos Públicos (CCP), na atual redação, e que tem por objeto principal a Aquisição de serviços de viagens e alojamentos (lote1) e serviços de aluguer de viaturas (lote 2).

Fornecimento classificado com os códigos CPV 63510000-7, 60100000-9 e PB04-7 conforme legislação em vigor.

Artigo 2º | Local da entrega dos serviços

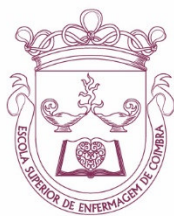
Os serviços objeto deste procedimento podem ser prestados remotamente por meios digitais.

Artigo 3º | Prazo

Os serviços a realizar no âmbito do contrato deverão ser integralmente executados no prazo de 1 ano, renovável até 3 anos ou até ao momento em que se esgotar o preço contratual, se este último facto ocorrer em primeiro lugar, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação e observa a tramitação prevista no CCP, na sua redação atual.

Artigo 4º | Contrato e Prevalência

1. O contrato poderá ser reduzido a escrito de acordo com nº 1 do art. 94º e o art.º. 95º do CCP e é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. Fazem ainda parte integrante do contrato documentos conforme nº 2 do art.96º do CCP:
3. Além dos documentos indicados nos números anteriores, a entidade fornecedora obriga-se também, a respeitar, no que lhe seja aplicável e não esteja em oposição com os documentos do contrato, as normas portuguesas e europeias, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, e as de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.



4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 2, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
5. 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 CCP e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Artigo 5º | Condições de pagamento

1. O preço será pago por viagem, alojamento, aluguer ou similar, devendo a respetiva liquidação ser feita até ao limite de 30 (trinta) dias, da apresentação da fatura, sendo o seu pagamento efetuado por transferência bancária, contra a apresentação de recibo. Nas faturas deve ser indicado o número de compromisso que consta na Nota de Encomenda.
2. Nas condições de pagamento não podem ser propostos adiantamentos por conta do fornecimento a efetuar.
3. Ao abrigo do nº1 do art. 299º-B do CCP as faturas deverão ser eletrónicas, através de Intercâmbio Eletrónico de Dados, disponibilizado pela YET - Your Electronic Transactions, Lda. (YET), assim solicitamos que entre em contacto com a (YET).

Artigo 6º | Sigilo e proteção de dados

1. O cocontratante garantirá sigilo e confidencialidade sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à ESEnFC, de que os seus funcionários venham a ter conhecimento no âmbito da sua execução, sendo extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.



3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. A quebra de sigilo profissional imputável a pessoal adstrito ao adjudicatário, poderá constituir à entidade adjudicante o direito à denúncia unilateral do contrato de adjudicação.
5. A entidade adjudicatária na execução dos serviços e os seus trabalhadores ou colaboradores, independentemente do seu vínculo contratual, declara que cumpre a aplicação do Regulamento Geral sobre a Proteção de dados (Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e demais, legislação em vigor.

Artigo 7º | Cessão da posição contratual

1. O cocontratante não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da contratante pública.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, e nos termos do art 318º do CCP, deve apresentar toda a documentação de habilitação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.

Artigo 8º | Incumprimento por facto imputável ao cocontratante e resolução sancionatória

1. Se o cocontratante não cumprir de forma exata e pontual as obrigações contratuais ou parte delas por facto que lhe seja imputável, deve o contraente público notificá-lo para cumprir dentro de um prazo razoável, salvo quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o contraente público tenha perdido o interesse na prestação.
2. Mantendo -se a situação de incumprimento após o decurso do prazo referido no número anterior, o contraente público pode optar pela efetivação das prestações de natureza fungível em falta, diretamente ou por intermédio de terceiro, ou por resolver o contrato com fundamento em incumprimento definitivo, nos termos do disposto no artigo 333.º do CCP.



3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se incumprimento definitivo quando houver atraso na prestação dos serviços/fornecimento ou falta de reposição de bom funcionamento por período superior a 2 dias úteis.
4. Se o contraente público optar pela execução das prestações fungíveis por terceiro, à formação do contrato com esse terceiro é aplicável o disposto na Parte II do CCP.
5. O disposto nos números anteriores não prejudica a aplicação pelo contraente público de sanções previstas no contrato ou lei, se previstas, para o caso de incumprimento pelo cocontratante, por facto que lhe seja imputável, nem a aplicação das disposições relativas à obrigação de indemnização por mora e incumprimento definitivo previstas no Código Civil, sendo o montante deduzido das quantias devidas nos termos do nº 3 do art. 333º do CCP.
6. A resolução do contrato com base nos pontos anteriores determinará a execução total ou parcial do direito à caução prestada, se aplicável, e não dará lugar a qualquer indemnização por parte do adjudicante.
7. O disposto na cláusula anterior não prejudica o pagamento dos serviços já efetuados em conformidade com as cláusulas contratuais.
8. O direito de resolução referido exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

Artigo 9º | Casos fortuitos ou de força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.



Artigo 10º | Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Artigo 11º | Fiscalização do modo de execução do contrato

O contraente público dispõe de poderes de fiscalização conforme o estipulado no art. 305º do CCP.

Artigo 12º | Foro competente

Para todas as questões emergentes do presente contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra ou o Tribunal da Comarca de Coimbra

Artigo 13º | Comunicações e notificações

Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes contratuais, estas devem ser escritas e redigidas em português, nos termos previstos no CCP art.468º e segs, e dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato e qualquer alteração das informações de contacto constantes do documento outorgado deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 14º | Contagem dos prazos

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

Artigo 15º | Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



PARTE II - Cláusulas técnicas

Artigo 16º | Obrigações do contratante público

São obrigações do adjudicante:

1. Fornecer ao cocontratante todas informações sobre as viagens a realizar: datas pretendidas, identificação dos passageiros, locais de destino e origem, entre outros elementos necessários, no Lote 1, e forneceras datas pretendidas quanto aos veículos a alugar, no Lote 2.
2. A rejeição dos serviços por parte da entidade contratante pode conferir-lhe o direito a ser indemnizada pelos custos incorridos e pelos danos sofridos.
3. Efetuar o pagamento respeitante dos serviços prestados.

Artigo 17º | Obrigações do adjudicatário

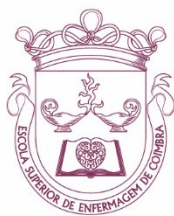
São obrigações do cocontratante:

Lote 1 - Aquisição de serviços de viagens e alojamentos

1. Deverá ser indicado um ou vários técnicos de ligação à Escola Superior de Enfermagem de Coimbra que assegurarão a confirmação de todas as marcações necessárias;
2. O adjudicante solicitará, por email, ao adjudicatário orçamento para os serviços e marcará os mesmos com técnico a indicar pelo adjudicatário.
3. Dispor de uma plataforma “Online Booking Tool” (OBT) e assegurar o correto funcionamento da mesma durante todo o período de vigência do contrato;
4. Fornecer um “print” contendo o/s resultado/s obtido/s aquando do acesso direto à referida OBT, por forma a permitir-lhe a visualização das disponibilidades e respetiva tarifas oferecidas no mercado e distribuídas através de Global Distribution System (GDS), devendo anexar tal “print” à respetiva fatura (constituindo requisito sine qua no do seu efetivo pagamento);
5. Apresentação de um mínimo de 3 (três) propostas de cotações, no âmbito de quaisquer serviços de transporte aéreo (origem e regresso, independentemente do destino) e de alojamento, e em cada consulta específica efetuada, desde que realizada fora da plataforma “Online Booking Tool”;
6. Permitir a realização de auditorias à execução do contrato pelo, sempre que necessário;
7. Garantir o prazo máximo de vinte e quatro (24) horas para entrega de orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, o prazo máximo de três (3) horas para a entrega dos mesmos;



8. O Adjudicatário procederá à emissão dos bilhetes e vouchers eletrónicos respetivos conforme viagens solicitadas e após confirmação pelo adjudicante.
9. A marcação de deslocações aéreas deverá ser marcada preferencialmente depois das 06h00 da manhã, sendo que a chegada ao destino deverá ocorrer preferencialmente antes das 18h, por forma a permitir a deslocação em segurança até ao local do alojamento.
10. O adjudicatário terá de assegurar um atendimento telefónico e por correio eletrónico das 9 às 18 horas todos os dias úteis.
11. Assegurar o contacto telefónico e eletrónico, 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário definido nas alíneas b) e c), período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto;
12. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.
13. Os prestadores de serviços obrigam-se a cumprir ainda os seguintes níveis de serviço:
 - a) Informar o adjudicante sempre que se verifiquem alterações de horários dos voos, cancelamentos ou greves que afetem a normal realização das viagens marcadas;
 - b) Prestar os esclarecimentos necessários relativamente aos valores indicados na fatura ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou equivalente.
 - c) Garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.
 - d) Prestar aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
 - e) Ser acreditado pela International Air Transport Association (IATA);
 - f) Manter acesso a um sistema de distribuição global (GDS – Global Distribution System);
14. Os serviços a prestar serão os a seguir mencionados e conforme Anexo A:
 - a) Serviços de transporte aéreo - consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais e reserva de bagagens quando necessário;
 - b) Serviços de alojamento – consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional, preferencialmente em modo eletrónico;
 - c) Outros serviços complementares – transferes (transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel), seguros de viagem (modalidade de seguro básico), vistos e /ou entrega de documentação.



d) Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da ESEnFC, sempre que existam.

15. Toda a orçamentação/propostas e documentação de viagens deverá ser enviada por correio eletrónico cujo (s) endereço (s) será (ão) indicado (s) na execução do contrato ou entregue presencialmente nas instalações do adjudicante.

16. Comunicar à entidade adquirente, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações.

i.– Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas, unidades de alojamento e empresas de aluguer de veículos e de transfer no âmbito dos contratos preferenciais que o Estado ou a ESEnFC detenham a nível nacional ou internacional.

ii.– Fornecer à ESEnFC um plano de acumulação de milhas de viagens que revertem a seu favor, indicando as condições de acumulação bem como de utilização por iniciativa da ESEnFC.

Lote 2 - Serviços de aluguer de viaturas

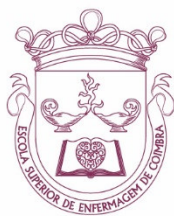
Aquisição de serviços de aluguer de viaturas necessários a deslocações pontuais, estimando-se as quantidades e o valor previsional da despesa até 5.000€, distribuído por um máximo de 60 dias/ano. Este montante será apenas uma estimativa, não vinculando de forma alguma a entidade adquirente, pelo que poderá não ser adquirida a totalidade da previsão.

1. O prestador de serviço obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

a) Assegurar a existência de um gestor de cliente, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais de correntes da prestação de serviços, que garanta o atendimento presencial, telefónico e por correio eletrónico, todos os dias úteis das 9h às 19h;

b) Que a reserva solicitada não implique erros e/ou enganos, na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente;

c) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;



d) Emitir a fatura após o vencimento da obrigação respetiva e fazê-la chegar ao adjudicante, bem como emitir relatórios de faturação, se solicitados, que permitam à ESEnC monitorizar o contrato celebrado;

e) Prestar os esclarecimentos necessários relativamente aos valores indicados na fatura ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou equivalente.

2. Além dos níveis referidos no n.º I, o prestador de serviços obriga-se ainda garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.

3. Os serviços a prestar serão: Serviço de aluguer de viaturas (rent-a-car) – consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional, preferencialmente em modo eletrónico, disponibilizando toda a informação de custos e serviços associados ao transporte em causa; poderão ser reservadas viaturas ligeiras de passageiros de 5, 7 ou 9 lugares e /ou ligeiras de carga, tipo furgão. Deverão preferencialmente apresentar aluguer de viaturas a gásóleo e com ar condicionado.

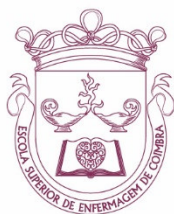
- O aluguer tem que incluir via verde (a cobrar posteriormente e separadamente de acordo com o percurso e via percorrida), e seguro para o motorista e todos os ocupantes das viaturas, sem franquias e sem cauções.
- O levantamento e entrega das viaturas deverá ocorrer em Coimbra. Extraordinariamente, e apenas nalgum caso muito pontual, poderá ocorrer o levantamento e entrega nouro local em Portugal.

4. Toda a orçamentação/propostas e documentação de viagens deverá ser enviada por correio eletrónico cujo (s) endereço (s) será (ão) indicado (s) na execução do contrato ou entregue presencialmente nas instalações do adjudicante.

5. Comunicar à entidade adquirente, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações.

6. Tipologia das Viaturas:

- Classe Base - Utilitário – 5 Lugares - equivalente a Renault Clio
- Classe Intermédia – Familiar – 5 Lugares – equivalente a Peugeot 308



- Classe Superior - Prestige – 5 Lugares – equivalente a BMW Série 3
- Carrinha 9 Lugares – equivalente a Volkswagen Caravellhe
- Carrinha Comercial de Transporte – equivalente a Mercedes Vito 111
- Carrinha Grande Comercial de Transporte – equivalente a Mercedes Sprinter 316

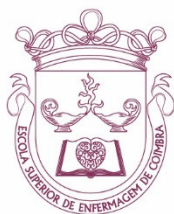
Artigo 18º | Preço base

1 - Lote 1 - Aquisição de serviços de viagens e alojamentos

Aquisição de serviços de viagens e alojamentos necessários, estima-se as quantidades e o valor previsional da despesa: 150 000€. Este montante será apenas uma estimativa que não vincula de forma alguma a entidade adquirente pelo que poderá não ser adquirida a totalidade da previsão.

Valores base:

Parâmetros	Limite Mínimo	Limite Máximo
AEN = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião nacional	0,01 €	25,00 €
AAN = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião nacional	0,01 €	8,00 €
ACN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião nacional	0,01 €	6,00 €
AEE = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Europa	0,01 €	30,00 €
AAE = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Europa	0,01 €	12,00 €
ACE = Taxa de serviço proposto para cancelamento bilhete de avião Europa	0,01 €	8,00 €
AEI = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião intercontinental	0,01 €	55,00 €
AAI = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião intercontinental	0,01 €	27,50 €
ACI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião intercontinental	0,01 €	20,00 €
HEN = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel nacional	0,01 €	20,00 €



Parâmetros	Limite Mínimo	Limite Máximo
HAN = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel nacional	0,01 €	6,00 €
HCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel nacional	0,01 €	6,00 €
HEI = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel internacional	0,01 €	25,00 €
HAI = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel internacional	0,01 €	8,00 €
HCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel internacional	0,01 €	8,00 €
SEN = Taxa de serviço proposta para emissão de transferes	0,01 €	30,00 €
SAN = Taxa de serviço proposto para alteração de transferes	0,01 €	15,00 €
SCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de transferes	0,01 €	15,00 €
SEI = Taxa de serviço proposta para emissão de vistos	0,01 €	55,00 €
SAI = Taxa de serviço proposta para alteração de vistos	0,01 €	25,00 €
SCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de vistos	0,01 €	28,00 €

2 - Lote 2 - Serviços de aluguer de viaturas

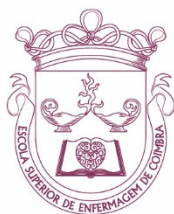
Aquisição de serviços de aluguer de viaturas necessários a deslocações pontuais, estimando-se as quantidades e o valor previsional da despesa até 5.000€, distribuído por um máximo de 60 dias/ano. Este montante será apenas uma estimativa, não vinculando de forma alguma a entidade adquirente, pelo que poderá não ser adquirida a totalidade da previsão.

Tipologia das Viaturas:

- Classe Base - Utilitário – 5 Lugares - equivalente a Renault Clio - **60€/dia**
- Classe Intermédia – Familiar – 5 Lugares – equivalente a Peugeot 308 - **75€/dia**
- Classe Superior - Prestígio – 5 Lugares – equivalente a BMW Série 3 – **90€/dia**
- Carrinha 9 Lugares – equivalente a Volkswagen Caravellhe – **130€/dia**
- Carrinha Comercial de Transporte – equivalente a Mercedes Vito 111 - **110€/dia**
- Carrinha Grande Comercial de Transporte – equivalente a Mercedes Sprinter 316 - **125€/dia**

Valores acrescidos de IVA.

3 - São excluídos os concorrentes que apresentem preço superior ao indicado no ponto 1 e 2, deste artigo, conforme a alínea d), nº 2 do art.º 70º do CCP.



Artigo 19º | Gestor do contrato

Ao abrigo do art. 290º-A do CCP foi designado gestor do contrato:

Lote 1 – Responsável pelo Serviço de Aprovisionamento Dra. Margarida Sousa Pereira

Lote 2 - Coordenadora Intermédia Dra. Maria Clara Simões

Artigo 20º | Disposições finais

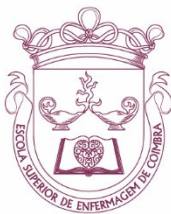
1. A Direção da Escola reserva-se o direito de, junto do adjudicatário, exercer ações de verificação do cumprimento do contrato, nomeadamente, no que respeita à qualidade.
2. As dúvidas e casos omissos que eventualmente se suscitarem serão supridos por despacho do Órgão de Direção da Escola, tendo subjacente a legislação aplicável à matéria em causa.
3. Em tudo o que não estiver especialmente previsto, aplica-se o disposto no Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, (CCP).
4. Os pagamentos ao abrigo do presente contrato serão efetuados após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas e por transferência bancária.
5. O presente procedimento foi inscrito no orçamento da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra sob a rubrica orçamental com a classificação económica 02 02 13 - *Deslocações e Estadas*.

A Presidente da ESEnFC,

Assinado por: **AIDA MARIA DE OLIVEIRA CRUZ MENDES**
Num. de Identificação: 03163321
Data: 2022.07.13 20:06:59+01'00'
Certificado por: **Diário da República Eletrónico**.
Atributos certificados: **Presidente - Escola Superior de Enfermagem de Coimbra**.



(Profª Doutora Aida Maria de Oliveira Cruz Mendes)



Anexo A ao Caderno de Encargos

Descrição da prestação de serviços
1. Transporte Aéreo
1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, com hora de chegada até 4 horas antes da hora de início do evento, que está na origem da viagem.
1.2. Apresentação de opções de voos directos sempre que solicitado definido e que estes estejam disponíveis;
1.3. Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis;
1.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
1.5. Emissão de bilhetes electrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio electrónico
1.6. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
1.7. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados não incluídos na proposta, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
1.8. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio electrónico definido por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
1.9 Informação de toda a documentação necessária para a viagem, nomeadamente vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos;
1.10 Gestão de alterações e cancelamentos solicitados pela Entidade;
1.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam;
1.12. Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h.
1.13 Assegurar o contacto telefónico e eletrónico, 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral, período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto;
2. Alojamento
2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, até 2 Km de distância do local onde decorre o evento conforme Portaria 194/2018 (artigo 3.º, n.º1, c));
2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
2.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
2.4. Emissão e envio para entidade adquirente de vouchers electrónicos, sempre que seja possível
2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
2.6. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados não incluídos na proposta, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem 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);
2.7. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio electrónico definido por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
2.8. Gestão de alterações e cancelamentos solicitados pela Entidade;
2.9. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam.