

CADERNO DE ENCARGOS

Concurso Público

Aquisição de serviços de Agências de Viagens

Parte I

Disposições Gerais

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de Agências de Viagens - classificação CPV – 63510000-7 - Serviços de agências de viagens e serviços similares, com início após a eficácia do contrato e terá a sua vigência pelo prazo de 24 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, de acordo com as condições definidas no Programa do Concurso e do Caderno de Encargos, de acordo com os artigos 130º e seguintes do Código dos Contratos Públicos (CCP – Decreto-Lei 18/2008 de 29 de janeiro).

Cláusula 2.ª

Entidade Adjudicante

1. A entidade Adjudicante é a **Associação Turismo do Algarve, (ATA)**, com sede, em Avenida 5 de Outubro, nº 18/20, 8000-076 Faro, cuja decisão de contratar foi tomada pela Direção em 14.09.2022.
2. As peças do procedimento serão disponibilizadas pela Entidade Adjudicante, de forma gratuita na plataforma eletrónica de contratação pública acinGov acessível através do sítio eletrónico www.acingov.pt.
3. Todas as notificações e comunicações entre a Entidade Adjudicante e o interessado, na fase de formação do contrato, serão efetuadas, preferencialmente através da plataforma eletrónica referida no ponto anterior, nos termos dos artigos 467º a 469º do CCP.

Cláusula 3.ª

Preço Base

1. O preço base máximo do procedimento é de **90.000,00€ (noventa mil euros)** acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O Preço base é o preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto.
3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 4.ª

Condições de Pagamento

1. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante, nos termos da cláusula anterior, serão pagas no prazo máximo de 60 dias, após a receção da respetiva fatura relativa a cada serviço solicitado, a qual só pode ser emitida de acordo com os requisitos exigidos pela Autoridade Tributária.
2. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o Adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. Desde que devidamente emitidas e observando o disposto no número 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Parte II

Obrigações Contratuais

Cláusula 5.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e integra ainda os seguintes elementos:
 - a. O suprimento dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;

- b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c. O presente Caderno de Encargos;
 - d. O Programa do Concurso;
 - e. A proposta adjudicada;
 - f. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 1 da presente cláusula e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 6.ª

Obrigações Principais do Adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações decorrentes de legislação aplicável, no Programa do Concurso, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a. Obrigação de prestar os serviços conforme proposta apresentada;
- b. Assumir todos os encargos resultantes de danos causados à Entidade Adjudicante, ou a terceiros quer pelo pessoal adstrito ao Adjudicatário, quer pelos instrumentos utilizados.
- c. Manter a situação regularizada perante a Administração Fiscal e Segurança Social;
- d. Assegurar a realização de todos os trabalhos inerentes à boa prestação do serviço em causa, e suportar os respetivos custos, nomeadamente maquetas, deslocações, licenças, autorizações;
- e. Obrigação de desempenhar as suas funções em subordinação aos objetivos do serviço e na perspetiva da prossecução do interesse público.

Cláusula 7.ª

Dever de sigilo

1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra referente à Entidade Adjudicante, de que possa ter conhecimento 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. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do contrato a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fosse 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.

Cláusula 8.ª

Direitos de autor

4. São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças e de quaisquer outros elementos necessários à execução da presente prestação de serviços.
5. Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido qualquer dos direitos referidos no número anterior, o Adjudicatário indemniza-a de todos os danos e das despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 9.ª

Propriedade Industrial

1. Todo o material produzido pela empresa adjudicatária no âmbito do presente caderno de encargos e entregue à Entidade Adjudicante, é propriedade originária

desta, ficando, em consequência, como única titular de todos os direitos de autor e conexos e de propriedade industrial inerentes aos mesmos, e, neste sentido, fica-lhe reservada a faculdade de proceder à sua utilização e/ou reprodução, total ou parcial, por si ou por intermédio de terceiros, tal como lhe foi entregue ou com modificações que entenda convenientes fazer, neste caso desde que não altere o sentido do trabalho desenvolvido, nem as conclusões apresentadas, pela forma que melhor entender, em qualquer local, independentemente do suporte adotado, não podendo o Adjudicatário fazer uso do mesmo fora do objeto do projeto, sem o consentimento expresso, por escrito, da Entidade Adjudicante.

2. Sem prejuízo do número anterior, o Adjudicatário conservará os conhecimentos, a experiência, as técnicas e metodologias adquiridas durante a presente prestação de serviços, podendo fazer uso das mesmas no desenvolvimento da sua atividade, ficando-lhe, no entanto, vedado utilizar ou ceder a terceiros quaisquer elementos desenvolvidos no âmbito deste projeto sem prévia autorização escrita da Entidade Adjudicante.
3. O Adjudicatário responde pelos danos que a Entidade Adjudicante cause a terceiros, por violação dos direitos a que aludem os números anteriores.

Cláusula 10.ª

Execução contratual

O Adjudicatário iniciará os serviços na data de eficácia do contrato.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Entidade Adjudicante terá do Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a. Pelo incumprimento das datas e prazos estabelecidos para a prestação de serviços objeto do contrato, até 20% do preço contratual;
- b. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstat a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 12.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao Adjudicatário, nem é havido 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, 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 de força maior deverá comunicar e fundamentar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação, devendo esta ser reconhecida expressamente pela outra parte.

Cláusula 13.^a

Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a. Atraso, total ou parcial, na execução do serviço objeto do contrato superior aos prazos definidos no presente Caderno de Encargos ou declaração escrita do Adjudicatário de que o atraso em determinada entrega excederá esses prazos;
 - b. Não cumprimento das obrigações decorrentes do serviço.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela Entidade Adjudicante.

Cláusula 13.^a-A

Resolução Sancionatória

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo Adjudicatário especialmente previstas no contrato, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato a título sancionatório nos seguintes casos:
 - a. Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao Adjudicatário;

- b. Incumprimento, por parte do Adjudicatário, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
 - c. Oposição reiterada do Adjudicatário ao exercício dos poderes de fiscalização da Entidade Adjudicante;
 - d. Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato, desde que a exigência pelo Adjudicatário da manutenção das obrigações assumidas pela Entidade Adjudicante contrarie o princípio da boa-fé;
 - e. Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP;
 - f. Incumprimento pelo Adjudicatário de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
 - g. Não renovação do valor da caução pelo Adjudicatário;
 - h. O Adjudicatário se apresente à insolvência ou esta seja declarada pelo tribunal.
2. O disposto no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação de contrato.
3. Nos casos de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do Adjudicatário, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo da Entidade Adjudicante poder executar as garantias prestadas pelo Adjudicatário.

Cláusula 14.ª

Resolução por parte do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Adjudicatário pode resolver o contrato quando:
 - a. Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 66 dias ou o montante em dívida exceda 60% do preço contratual, excluindo juros;
2. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem, nos termos da cláusula trigésima sexta do presente caderno de encargos.

3. Nos casos previstos na alínea a) do número 1 da presente cláusula, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Entidade Adjudicante, que produz efeitos após 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do Código dos Contratos Públicos.

Parte IV

Resolução de litígios

Cláusula 15.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Judicial da Comarca de Faro, com expressa renúncia a qualquer outro.

Parte V

Celebração de contrato

Cláusula 16.ª

Gestor do Contrato

1. A Entidade Adjudicante designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste nos termos do artigo 290.º – A do CCP, e cuja identificação constará do clausulado do contrato a celebrar, conforme disposto na alínea i) do artigo 96.º do CCP.
2. Quando se trate de contratos com especiais características de complexidade técnica ou financeira ou de duração superior a três anos, e sem prejuízo das funções que sejam definidas por cada Entidade Adjudicante, o gestor deve elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos adequados a cada tipo de contrato, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de

desempenho do Adjudicatário, a execução financeira, técnica e material do contrato.

3. Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
4. Ao gestor do contrato podem ser delegados poderes para a adoção das medidas a que se refere o número anterior, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 17.^a

Proteção do Adjudicatário pela Entidade Adjudicante

A Entidade Adjudicante deve exercer as respetivas competências de autoridade a fim de reprimir ou prevenir a violação por terceiros de vínculos jurídico-administrativos de que resulte a impossibilidade ou grave dificuldade da boa execução do contrato pelo Adjudicatário e da obtenção por este das receitas a que tenha direito.

Cláusula 18.^a

Redução do contrato a escrito

1. O contrato deve ser reduzido a escrito através da elaboração de um clausulado em suporte papel ou em suporte informático com a aposição de assinaturas eletrónicas.
2. Não é exigível a redução do contrato escrito, salvo se expressamente previsto no Convite/caderno de encargos, nos seguintes casos:
 - a. Contratos de locação ou aquisição de bens móveis ou aquisição de serviços cujo preço contratual não exceda 10.000,00 € (com exclusão do IVA);
 - b. Nos casos em que a redução do contrato a escrito não tenha sido exigida ou tenha sido dispensada nos termos dos números anteriores, entende-se que o contrato resulta da conjugação do caderno de encargos com o conteúdo da proposta adjudicada, não podendo, porém dar início a qualquer aspeto da sua execução antes de decorrido o prazo de 10 dias a contar da data da notificação da decisão de adjudicação, nos termos do número 3 do artigo 95º com as exceções previstas no número 4 do referido artigo do CCP.

Cláusula 19.^a

Aceitação da minuta do contrato

1. A minuta do contrato a celebrar e os ajustamentos propostos consideram-se aceites pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos cinco dias subsequentes à respetiva notificação.
2. As reclamações da minuta do contrato a celebrar só podem ter por fundamento a previsão de obrigações que contrariem ou que não constem dos documentos que integram o contrato ou a recusa dos ajustamentos propostos.

Cláusula 20.^a

Vigência do Contrato

O contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação, entra em vigor na data da sua assinatura e cessa a sua vigência logo que atingido o primeiro dos seguintes limites:

- a. Data de término: 24 meses;
- b. Ou até ao limite do preço contratual.

Parte VI

Recurso administrativo

Cláusula 21.^a

Identificação do órgão de recurso administrativo e prazo

1. O órgão de recurso administrativo do presente procedimento é para a Direção da Associação Turismo do Algarve.
2. O prazo para interposição de recurso é de 10 dias.

Parte VII

Disposições finais

Cláusula 22.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 22.^a - A

Cessão da posição contratual por incumprimento do Adjudicatário

1. Em caso de incumprimento, pelo Adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o Adjudicatário ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento.
2. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, o contraente público interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.
3. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
4. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato do contraente público, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
5. Os direitos e obrigações do Adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.
6. As obrigações assumidas pelo Adjudicatário depois da notificação referida no n.º 4 apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.
7. A caução e as garantias prestadas pelo Adjudicatário inicial são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas seis meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pelo contraente público aos respetivos depositários ou emitentes.
8. A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

Cláusula 23.^a

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. As comunicações na fase de execução do contrato serão efetuadas nos termos do número 2 do artigo 468º do CCP.

Cláusula 24.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, não incluindo na sua contagem o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr.

Cláusula 25.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Parte VIII

Cláusulas Técnicas

Cláusula 26.^a

Caraterísticas Técnicas

1. Os serviços a prestar pelas agências de viagens compreendem os seguintes objetivos obrigatórios:
 - A. **Serviços de transporte aéreo** – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, designadamente:
 - a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação e das tarifas que permitam reembolso em caso de cancelamento;

- b. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
 - c. Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis;
 - d. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
 - e. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;
 - f. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
 - g. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento);
 - h. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado.
- B. Serviços de alojamento** – consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional, designadamente:
- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - b. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
 - c. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional;
 - d. Emissão e envio para entidade adquirente de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
 - e. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
 - f. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;

- g. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente.

C. Serviços de transporte ferroviário – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais, designadamente:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- c. Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
- d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, 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 terminal ferroviário e o local do alojamento/ evento);
- f. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- g. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;

D. Serviços de transporte rodoviário – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais, designadamente:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de autocarro mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- c. Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte rodoviário o permitam;
- d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, 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 terminal rodoviário e o local do alojamento/ evento);

f. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;

g. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;

E. Outros serviços complementares – transferes, vistos, designadamente:

a. Transferes internacionais – transporte entre o terminal aéreo/ferroviário/rodoviário e o hotel;

b. Vistos – serviço de pedido de vistos.

Cláusula 27.^a

Requisitos obrigatórios dos serviços a prestar

Os serviços a prestar pelo adjudicatário devem ser executados de acordo com os seguintes requisitos obrigatórios:

- a. Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 09h às 19h;
- b. Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis 24h/24h;
- c. Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis das 09h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
- d. Assegurar a existência de um gestor de cliente específico, que possa ser contactado todos os dias úteis das 09h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
- e. Garantir a recolha e entrega de documentação necessária à viagem incluindo os vistos, se aplicável;
- f. Informação a cada reserva do valor da taxa de serviço aplicável.

Cláusula 28.^a

Condições gerais sobre tratamento de dados pessoais

1. O Adjudicatário obriga-se a cumprir todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de

abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados" ou "RGPD") e demais legislação da União Europeia e nacional aplicável, nomeadamente, no disposto na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, em relação a todos os dados pessoais a que eventualmente aceda, recolha ou conserve no âmbito ou para efeitos da prestação dos serviços, nomeadamente, dados pessoais de clientes, trabalhadores, colaboradores e prestadores de serviços da entidade adjudicante.

2. O tratamento de dados pessoais abrange os dados pessoais, na aceção do artigo 4.º, ponto 1) do RGPD.
3. A entidade adjudicante atuará na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados (tal como definido no RGPD), determinando as finalidades e os termos do tratamento desses dados pelo Adjudicatário;
4. O Adjudicatário atuará na qualidade de entidade subcontratante (tal como definido no RGPD), tratando os dados pessoais em estrita observância das instruções dadas pela entidade adjudicante, como responsável pelo tratamento desses dados.