ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A.

CONCURSO PÚBLICO

(COM PUBLICIDADE NACIONAL)

(01.0703)

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO, ALOJAMENTO, ALUGUER DE VIATURAS E TRANSPORTE MARÍTIMO – 2022/24"

CADERNO DE ENCARGOS

ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A.

ÍNDICE

Cláusula 1.ª Objeto 2
Cláusula 2.ª Preço base 2
Cláusula 3.ª Contrato 2
Cláusula 4.ª Prazo 3
Cláusula 5.ª Obrigações principais do cocontratante 3
Cláusula 6.ª Forma de prestação de serviço 5
Cláusula 7.ª Segurança e saúde no trabalho 9
Cláusula 10.ª Objeto do dever de sigilo 10
Cláusula 11.ª Prazo do dever de sigilo 10
Cláusula 12.ª Preço contratual 11
Cláusula 13.ª Condições de pagamento 11
Cláusula 15.ª Penalidades contratuais 12
Cláusula 16.ª Força maior 12
Cláusula 17.ª Resolução por parte da ARM, S. A. 13
Cláusula 18.ª Resolução por parte do cocontratante 13
Cláusula 19.ª Caução para garantir o cumprimento das obrigações 14
Cláusula 21.ª Foro competente 14
Cláusula 22.ª Subcontratação e cessão da posição contratual 15
Cláusula 23.ª Gestor do contrato 15
Cláusula 24.ª Comunicações e notificações 15
Cláusula 25.ª Contagem dos prazos 15
Cláusula 26.ª Legislação aplicavel 15
Cláusula 27.ª Protecção de dados 15
Cláusula 28.ª Consulta preliminar ao mercado 15
Anexo I – Descrição do serviço 17
Anexo II – Conformidade com o RGPD 25

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A.

Capítulo I
Disposições gerais

Identificação do concurso

Cláusula 1.ª Objeto

O presente caderno de encargos (CE) compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento designado **"Prestação de serviços de transporte aéreo, alojamento, aluguer de viaturas e transporte marítimo – 2022/24"**, que tem por objeto principal aquisição de serviços de transporte aéreo, alojamento, aluguer de viaturas em território nacional e internacional e transporte marítimo entre a Madeira e Porto Santo (pessoas e veículos) para a ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A., nomeadamente:

- **Serviços de Transporte Aéreo** – Consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- **Serviços de Alojamento** – Consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
- **Serviços de Aluguer de Viaturas (*rent-a-car*)** - Consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional, sendo que a prestação deste serviço só poderá ser efetuada quando associada à prestação de uma viagem ou alojamento (ou ambos);
- **Transporte Marítimo entre a Madeira e Porto Santo** - Consulta, reserva e emissão de passagens marítimas (pessoas e veículos ligeiros e motociclos).

Cláusula 2.ª Preço base

1 — O preço base é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todos os serviços que constituem o seu objeto, sendo que no presente procedimento corresponde a **110.000,00 €** (cento e dez mil euros), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

2 — O preço do contrato irá corresponder ao preço base considerado, 110.000,00€, o qual inclui as taxas de serviço propostas pelo cocontratante, bem como os valores a pagar a terceiros a título de pagamento de serviços prestados por estes.

Cláusula 3.ª Contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os suprimentos 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;

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

c) O presente caderno de encargos;
d) A proposta adjudicada;
e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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 desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª Prazo de prestação do serviço

O contrato mantém-se em vigor pelo **prazo de 24** (vinte e quatro) **meses**, a contar da data da sua celebração ou até que se esgote o preço contratual do contrato, consoante o facto que ocorrer primeiramente, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.

Capítulo II
Obrigações contratuais

Secção I
Obrigações do cocontratante

Subsecção I
Disposições gerais

Cláusula 5.ª Obrigações principais do cocontratante

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações principais, **as quais deverão ser sempre adequadas à aplicação a que se destinam**:

a) Consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;
b) Consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
c) Consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional - a prestação deste serviço só poderá ser efetuada agregada à prestação de uma viagem ou alojamento (ou ambos);
d) Consulta, reserva e emissão de passagens marítimas, para pessoas, veículos ligeiros e motociclos, entre a Madeira e Porto Santo;
e) Fornecimento das condições de cancelamento e penalidades em caso de anulação ou alteração dos pedidos de reserva efetuados pela ARM. S.A.;

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

f) Assegurar todos os meios humanos e materiais que se demonstrem necessários e indispensáveis à execução do contrato;
g) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
h) Prestar os serviços conforme as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais.

2 — O cocontratante deverá estar inscrito no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) ou que operem nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, na sua atual redação.

3 — A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, 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 execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.ª Forma de prestação do serviço

1 - Os serviços serão prestados mediante solicitação da ARM, S.A..

2 - Para o efeito do número anterior, o cocontratante deverá indicar a pessoa responsável, o respetivo contacto telefónico e endereço eletrónico, a quem a ARM, S.A. deverá dirigir-se para demandar o cumprimento das prestações.

3 - O cocontratante obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

a) Prestação do serviço, nos termos do descrito no Anexo do presente caderno de encargos;
b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
c) Informação sobre a subscrição facultativa ou obrigatória de seguros de viagem, e respetivos custos;
d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
e) Coordenação com o responsável operacional da ARM, S.A. para assegurar uniformidade dos serviços;
f) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
g) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial (quando aplicável).

4 - No que se refere às **passagens aéreas** deverá ser adotado o seguinte procedimento**:**

a) Os serviços competentes da ARM, S.A. indicarão o beneficiário da viagem, a data (ano, mês, dia e hora) e o percurso pretendido;
b) O cocontratante, salvo indicação em contrário, proporá para o percurso e data pretendidos, as passagens aéreas **com o menor custo**;
c) Sempre que requerido pela ARM, o cocontratante deverá apresentar outras alternativas à proposta apresentada no âmbito da alínea anterior;
d) **Apenas poderão ser propostas viagens operadas por companhias aéreas membros da IATA (International Air Transport Association)**.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

5 - Em relação ao **alojamento**, **aluguer de veículos e passagens marítimas entre Madeira e Porto Santo** (pessoas e viaturas ligeiros e motociclos), deverá ser adotado, com as devidas alterações, um procedimento idêntico, ao previsto no número anterior.
6 - Todos os serviços solicitados pela ARM, S.A. e posteriormente propostos pelo cocontratante estarão sujeitos a aprovação expressa dos serviços competentes da ARM, S.A..
7 – A ARM, S.A. poderá, sempre que entender solicitar ao cocontratante, cópia dos documentos comprovativos dos montantes que revertem diretamente para terceiros a título de pagamento de serviços prestados por estes.
8 - Em relação aos pedidos de reserva de viagens e/ou estadias, o cocontratante deverá enviar juntamente com a reserva, todas as informações referentes às datas limites para alteração/cancelamento da reserva, assim como as condições que possam originar custos extra.
9 - Para uma boa execução do contrato, o cocontratante fica obrigado a manter, sempre que tal se revelar útil e importante, reuniões de coordenação com os representantes da ARM, S.A..

Cláusula 7.ª Níveis de serviço

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

a) Garantir atendimento presencial (quando aplicável), todos os dias úteis das 9h às 18h;
b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 18h;
c) Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis, das 9h às 18h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
d) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
e) Assegurar a existência de uma pessoa responsável, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 18h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
f) Indicar uma ou mais pessoas responsáveis e os respetivos contactos (contacto telefónico direto e email) da(s) mesma(s), que possa(m) ser contactada(s) todos os dias úteis, das 18h às 09h do dia seguinte, e aos fins-de-semana e feriados, das 00h às 24h, **para questões pontuais e de muita urgência,** referentes a marcações/reservas de viagens/aluguer de viaturas/alojamento, ou outros, que possam decorrer no âmbito da prestação de serviços;
g) Em caso de impossibilidade/indisponibilidade da(s) pessoa(s) indicada(s) nos termos da alínea anterior, é da responsabilidade do cocontratante, **indicar com a devida antecedência**, outra(s) pessoa(s) que salvaguarde(m) os serviços referidos na mencionada alínea.

2 — Além dos níveis referidos no n.º 1 do presente artigo, o cocontratante obriga-se ainda garantir a entrega de orçamentos, no prazo máximo de 24 horas, e em casos de urgência e imprevisibilidade, no prazo máximo de 3 horas.
3 — Caso não exista disponibilidade de alojamento, conforme reserva inicial, para além das obrigações legais, o cocontratante deve proporcionar no prazo máximo de 1 hora e no local mais

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

próximo, alojamento com características semelhantes à reserva inicial, devendo ainda indemnizar à ARM, S.A. em todas as despesas inerentes à respetiva alteração.

Subsecção II
Dever de sigilo

Cláusula 8.ª Objeto do dever de sigilo

1 — O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à ARM, S.A., 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 — Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante 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 9.ª Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 (dois) anos 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.

Secção II
Obrigações da ARM, S.A.

Cláusula 10.ª Preço Contratual

1 — Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a ARM, S.A. deve pagar ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido e dos montantes que revertem diretamente para terceiros a título de pagamento de serviços prestados por estes.
2 — O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ARM, S.A..
3 — Só serão pagos os serviços efetivamente prestados.
4 — Atendendo à natureza do presente contrato (serviços “à solicitação”), o cocontratante não terá direito a qualquer indemnização caso, no termo do contrato, o valor total contratual não tenha sido atingido.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

Cláusula 11.ª Condições de pagamento

1 — As quantias devidas pela ARM, S.A., nos termos da cláusula anterior, **devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção pela mesma, das respetivas faturas**, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2 — Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a aceitação/confirmação dos serviços solicitados pela ARM, S.A., nos termos do número 6 da cláusula 6.ª do presente caderno de encargos.

3 — Em caso de discordância por parte da ARM, S.A., quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4 — As faturas deverão conter a descriminação e desagregação dos valores associados a cada deslocação, nomeadamente, os custos referentes às componentes de transporte aéreo, marítimo, alojamento, aluguer de viatura e às taxas de serviço.

5 — Uma vez que, na Região Autónoma da Madeira existe uma política de reembolsos às viagens aéreas, as faturas deverão, igualmente, comtemplar toda a informação necessária para se proceder ao devido reembolso, informação esta, que será solicitada pela ARM, S.A., no início do contrato.

6 — O cocontratante não poderá ceder quaisquer direitos ou obrigações emergentes do presente contrato, incluindo a cessão de créditos, sem a prévia autorização escrita, por qualquer meio registado, do contraente público.

7 — Em caso de violação do disposto no número anterior, incluindo a realização de uma cessão de créditos com a expressa oposição do contraente público, o cocontratante será responsável por todos os custos acrescidos que o cumprimento da obrigação perante o cessionário acarretar para o contraente público.

Capítulo II
Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 12.ª Penalidades contratuais

1 — Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ARM, S.A. pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo atraso na prestação de serviços, que impeça a realização da viagem/aluguer de viatura/alojamento, é aplicada uma sanção de 200,00€, por cada não realização de viagem/aluguer de viatura/alojamento, quando não for razoavelmente justificado.

2 — Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, a ARM, S.A. pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 20% do preço contratual.

3 — Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo cocontratante ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo atraso na prestação tenha determinado a respetiva resolução.

4 — Na determinação da gravidade do incumprimento, a ARM, S.A. tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

5 — A ARM S.A. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

Cláusula 13.ª 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, 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 — Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3 — Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do cocontratante, na parte em que intervenham;
b) Greves ou conflitos laborais limitados as sociedades do cocontratante ou a grupos de sociedades em que este se integre, 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 pelo cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo cocontratante de normas legais;
e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do cocontratante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligencia sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do cocontratante não devidas a sabotagem;
g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 — A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5 — A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 14.ª Resolução por parte da ARM, S.A.

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a ARM, S.A. pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

a) Pelo atraso na prestação de serviços, que impeça a realização da viagem/aluguer de viatura/alojamento, superior a 5 (cinco) viagens/alugueres de viatura/alojamentos ou declaração escrita do cocontratante de que o atraso em determinados serviços excederá esse prazo;
b) Pela inadequada execução das atividades descritas na cláusula 5.ª, quando não for razoavelmente justificado;
c) Pelo cumprimento defeituoso do contrato.

2 — O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ARM, S.A..

Cláusula 15.ª Resolução por parte do cocontratante

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante pode resolver o contrato quando o montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses.
2 — Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à ARM, S.A., que produz efeitos 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.
3 — A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Caução e seguros

Cláusula 16.ª Caução para garantir o cumprimento das obrigações

Não será exigida a prestação de caução, nos termos do número 2 do artigo 88.º do CCP.

Capítulo III
Resolução de litígios

Cláusula 17.ª Foro competente

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

Capítulo IV
Disposições finais

Cláusula 18.ª Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos 318.º do Código dos Contratos Públicos.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

Cláusula 19.ª Gestor do contrato

1 — Nos termos do artigo 290ª-A do CCP, aquando da outorga do contrato, será incluído no clausulado do mesmo a designação do Gestor do Contrato nomeado pela ARM, S.A..
2 — As competências do Gestor do Contrato são as definidas no contrato (quando aplicável), bem como as definidas no CCP e no artigo 8.ª A do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, na sua atual redação.

Cláusula 20.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, identificados no contrato.
2 — Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 21.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 22.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Cláusula 23.ª

Proteção de dados

O Cocontratante obriga-se a cumprir com o enquadramento jurídico geral da Lei de Proteção de Dados existente em Portugal e o quadro jurídico especial do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor a partir de 25 de maio de 2018, aceitando expressamente regular esta questão conforme estabelecido no **Anexo II** «Conformidade com o RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados» a este caderno de encargos e que dele faz parte integrante.

Cláusula 24.ª
Consulta preliminar ao mercado

Não foi realizada consulta preliminar ao mercado, nos termos do artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos, tendo o preço base fixado no presente caderno de encargos sido definido com base nos custos médios unitários, resultantes de anteriores procedimentos, para prestações do mesmo tipo.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

ANEXO I

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

A prestação de serviços a efetuar, nomeadamente, consulta, reserva e emissão de passagens aéreas, de vouchers de alojamento e de vouchers de aluguer de viatura, referem-se a qualquer destino nacional ou internacional, sendo estes elementos fornecidos, aquando da realização de cada pedido, atendendo às necessidades específicas do momento, pelo que o cocontratante deverá apresentar uma taxa de serviço que abranja todos os destinos possíveis.
Contudo, tendencialmente, haverá uma maior expressão, ao nível das viagens aéreas, para os percursos Funchal-Lisboa, Funchal-Porto e Funchal-Porto Santo e, ao nível do alojamento, para os hotéis que garantam um certo conforto sem a assunção de luxo (3/4 estrelas).

De acordo com o referido na alínea b) do n.º 1 do artigo 12.º do programa de procedimento, o preço das **"Taxas de Serviço"** (excluídas de IVA) devem refletir todos os montantes que a ARM, S.A. deverá pagar ao cocontratante pelo serviço prestado (consulta, reserva e emissão das várias prestações *supra* referidas), excluindo os montantes que revertem diretamente para terceiros a título de pagamento de serviços prestados por estes. Nestes termos, as **"Taxas de Serviço"** devem compreender todos os montantes que medeiam o preço efetivamente pago pela ARM, S.A. e o preço dos serviços prestados por terceiros cobrados ao cocontratante.
Assim, se um bilhete é composto por um valor base, taxas aeroportuárias e de combustível, e por uma taxa de emissão, a **"taxa de serviço"** refere-se somente à denominada "taxa de emissão", pois as restantes destinam-se a remunerar serviços prestados por terceiros, e só esta está destinada a remunerar a agência de viagens pelo serviço de reserva e gerenciamento da passagem aérea.

Nesta conformidade, os serviços compreendem ao seguinte:

1. Transporte Aéreo:
1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, indicando as tarifas com e sem reembolso;
1.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre 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 eletrónicos e envio para a ARM, S.A. através de correio eletrónico;
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, que permitam à ARM, S.A. calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

custos com transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/ evento);

1.8. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, de modo a que a ARM, S.A. possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;

1.9. Uma vez que, na Região Autónoma da Madeira existe uma política de reembolsos às viagens aéreas, para os residentes, as faturas deverão comtemplar toda a informação necessária para se proceder ao devido reembolso, informação esta, que será solicitada pela ARM, S.A., no início do contrato;

1.9.1. No decorrer do contrato, caso surjam alterações legislativas referentes à modalidade de reembolsos dos residentes, na Região Autónoma da Madeira, deve o cocontratante tomar as diligências necessárias para cumprimento das referidas alterações.

2. Alojamento:

2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, sendo em regra, abrangidos estabelecimentos hoteleiros de três estrelas e, excecionalmente, estabelecimentos hoteleiros de quatro estrelas;

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 a ARM, S.A. de vouchers eletrónicos, 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 sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva contendo toda a informação, designadamente, o respetivo preço, etc.) por escrito, através de correio eletrónico, de modo a que a ARM, S.A. possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;

2.7. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da ARM, S.A.;

3. Aluguer de Viaturas (Rent-a-car):

3.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;

3.2. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;

3.3. Emissão e envio para a ARM, S.A. de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;

3.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;

3.5. Disponibilização de toda referente à ativação da via verde, gestão do depósito de combustível, etc;

3.6. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, de modo a que ARM, S.A. possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;

3.7. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da ARM, S.A.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

4. Transporte Marítimo entre a Madeira e Porto Santo:

4.1. Reservas e emissões de passagens marítimas;

4.2. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a ARM, S.A. através de correio eletrónico.

5. Cancelamentos de reservas:

5.1. No procedimento objeto do contrato, está previsto o pagamento de uma taxa de serviço em caso de cancelamento de uma reserva. Assim, caso após a autorização para efetivação de uma reserva a mesma seja cancelada, para além do pagamento da taxa de serviço pelo cancelamento constante da proposta do cocontratante, serão pagos os montantes devidos ao terceiro cocontratante que tenham sido acordados aquando da realização da referida reserva.

6. Outros Serviços Complementares (de aquisição opcional pela ARM, S.A.):

6.1. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do "viajante";

6.2. Disponibilização de transferes (transporte) entre o terminal aéreo e o hotel;

6.3. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da ARM, S.A., ou em locais definidos caso a caso.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

ANEXO II

«Conformidade com o RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados»

Introdução.
Definições no quadro do RGPD e da LPDP

1.NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
Toda e qualquer norma jurídica aplicável no âmbito da proteção de dados pessoais e da segurança da informação pessoal, seja de carácter internacional ou comunitário, seja de carácter nacional, tal como, designadamente, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, a Lei de Proteção de Dados Pessoais e outra Legislação Complementar vigente no ordenamento jurídico.

2.RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO
«Responsável pelo tratamento», a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais.

3.SUBCONTRATANTE
«Subcontratante», uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes.

Cláusula 1ª
(Conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS)

1. Cada uma das Partes deve atuar em conformidade com todas as normas vigentes no ordenamento jurídico nacional em matéria de proteção de dados pessoais e de segurança da informação, normas essas designadas doravante por NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, cumprindo com as respetivas obrigações.
2. A NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS abrange todo e qualquer tipo de norma vigente e aplicável no ordenamento jurídico nacional bem como toda e qualquer interpretação ou decisão de uma entidade administrativa ou jurisdicional nas referidas matérias e toda e qualquer recomendação, código de conduta ou mecanismo de certificação vigente e aplicável emitido por uma autoridade de supervisão.

Cláusula 2ª
(Responsável pelo tratamento e subcontratante)

No âmbito do Contrato celebrado entre a ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A. e o Cocontratante, ambas as partes acordam que, em matérias de proteção de dados pessoais e de

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

segurança da informação, a ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A. será a entidade responsável pelo tratamento e o Cocontratante será o SUBCONTRATANTE, de acordo com as definições e os termos gerais constantes da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

Cláusula 3ª

(Medidas técnicas e organizativas)

O SUBCONTRATANTE deve implementar e executar as medidas técnicas e organizativas adequadas de uma forma que o tratamento satisfaça os requisitos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, assegurando a defesa dos direitos do titular dos dados e assumindo os custos pela implementação dessas medidas, como partes integrantes dos serviços objeto do Contrato.

Cláusula 4ª

(Sub-subcontratação)

1. O SUBCONTRATANTE não está autorizado a contratar outro subcontratante sem que a responsável pelo tratamento tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral.
2. Existindo uma autorização geral por escrito, o SUBCONTRATANTE deve informar a responsável pelo tratamento de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratantes, dando assim à responsável pelo tratamento a oportunidade de se opor a tais alterações.
3. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da responsável pelo tratamento, são impostas a esse outro subcontratante, por contrato ou outro ato normativo ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros, as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas neste Anexo Único, devendo obter garantias por parte deste de que cumprirá as obrigações da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
4. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da responsável pelo tratamento, e se esse outro subcontratante não cumprir as suas obrigações em matéria de proteção de dados, o subcontratante inicial continua a ser plenamente responsável, perante o responsável pelo tratamento, pelo cumprimento das obrigações desse outro subcontratante.
5. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta do responsável pelo tratamento, o contrato deve ser feito por escrito, incluindo em formato eletrónico.

Cláusula 5ª

(Termos de vinculação)

O tratamento de dados pessoais no âmbito das relações de subcontratação entre as partes é regulado por este Anexo Único.

Cláusula 6ª

(Circulação e transferência de dados pessoais)

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

O SUBCONTRATANTE não está autorizado, sem que a responsável pelo tratamento tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral e, neste caso, cumpridas que sejam as respetivas instruções, a proceder à transferência de dados pessoais para entidades terceiras, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a responsável pelo tratamento desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público.

Cláusula 7ª
(Compromisso de confidencialidade)

O SUBCONTRATANTE deve assegurar que os colaboradores, trabalhadores ou pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

Cláusula 8ª
(Medidas de segurança)

1. O SUBCONTRATANTE deve adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
2. Entre outras, o SUBCONTRATANTE deve aplicar as seguintes medidas, consoante o que for adequado:
   a) medidas de pseudonimização e de cifragem dos dados pessoais;
   b) medidas para assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
   c) medidas para restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
   d) processos para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento.
3. O SUBCONTRATANTE deve proceder à avaliação da adequação do nível de segurança, devendo ter em conta, designadamente, os riscos apresentados pelo tratamento de dados que esteja a realizar.
4. O SUBCONTRATANTE deve proceder à implementação de todas as medidas necessárias para prevenir a destruição, perda e alteração acidentais ou ilícitas, a divulgação ou ao acesso não autorizados, de dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento no âmbito deste contrato.

Cláusula 9ª
(Conformidade dos colaboradores ou trabalhadores)

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

1. O SUBCONTRATANTE é responsável por garantir a conformidade da atividade de todos os seus colaboradores ou trabalhadores com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
2. O SUBCONTRATANTE deve garantir a implementação das medidas de segurança necessárias à respetiva conformidade, estando obrigado a celebrar acordos de confidencialidade enquadrados em contratos escritos com esses colaboradores ou trabalhadores.
3. Sempre que seja necessário para a realização de operações de tratamento de dados pessoais inerentes ao Contrato, o SUBCONTRATANTE garante o consentimento, nos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, de todos os seus colaboradores ou trabalhadores.
4. O SUBCONTRATANTE deve adotar as medidas consideradas adequadas para garantir a fiabilidade do tratamento dos dados pessoais pelos seus colaboradores e trabalhadores, sendo responsável em proceder à formação adequada destes para garantia da atividade em conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

Cláusula 10ª
(Assistência à responsável pelo tratamento)

1. Assistência na resposta ao exercício dos direitos dos titulares:
Tendo em conta a natureza do tratamento, o SUBCONTRATANTE presta assistência à responsável pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos em matéria de proteção de dados pessoais previstos na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, registando e notificando à responsável pelo tratamento, no prazo de dois dias úteis, quer todos os pedidos dos titulares dos dados pessoais, quer as reclamações ou quaisquer outros pedidos relacionados com as obrigações das partes em matéria de conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
2. Assistência nas notificações ou comunicações de violação de incidentes de dados pessoais:
Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de notificações ou comunicações de violação de dados pessoais.
3. Assistência na realização de avaliações de impacto:
Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de realização de avaliações de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais.
4. Assistência na realização de consultas prévias:
Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de consultas prévias às autoridades de supervisão.

Cláusula 11ª

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

(Conservação dos dados)

1. O SUBCONTRATANTE deve cumprir com os prazos exigidos pela NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS para conservação dos dados pessoais, devendo seguir as instruções gerais ou especiais da responsável pelo tratamento nessa matéria.
2. Consoante a escolha da responsável pelo tratamento, o SUBCONTRATANTE deve apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros.

Cláusula 12ª

(Dever de prestar informações)

1. O SUBCONTRATANTE deve disponibilizar à responsável pelo tratamento todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de proteção de dados pessoais e de segurança da informação.
2. Em especial, o SUBCONTRATANTE deve informar imediatamente a responsável pelo tratamento se, no seu entender, alguma instrução violar o Contrato ou este Anexo Único ou outras disposições do direito da União ou dos Estados-Membros em matéria de proteção de dados.

Cláusula 13ª

(Auditorias e inspeções)

O SUBCONTRATANTE deve permitir ou facilitar todas as auditorias ou inspeções, conduzidas pela responsável pelo tratamento ou por outro auditor por esta mandatado, que sejam consideradas necessárias no âmbito do Contrato, assumindo a responsabilidade pelo pagamento dos custos acrescidos associados a essas auditorias ou inspeções sempre que sejam detetadas desconformidades da sua exclusiva responsabilidade.

Cláusula 14ª

(Tratamento sob a autoridade da responsável pelo tratamento)

O SUBCONTRATANTE ou qualquer pessoa que, agindo sob a sua autoridade, tenha acesso a dados pessoais, não procede ao tratamento desses dados exceto por instrução da responsável pelo tratamento, salvo se a tal for obrigado por força do direito da União ou dos Estados-Membros.

Cláusula 15ª

(Registos das atividades de tratamento)

1. O SUBCONTRATANTE e, sendo caso disso, os seus representantes ou subcontratantes, deve conservar um registo de todas as categorias de atividades de tratamento realizadas em nome e por conta da responsável pelo tratamento.
2. Deste registo deverá constar:
   a) O nome e contactos do SUBCONTRATANTE ou subcontratantes, bem como, sendo caso disso do representante da responsável pelo tratamento ou do subcontratante e do encarregado da proteção de dados;

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

b) As categorias de tratamentos de dados pessoais efetuados em nome de cada responsável pelo tratamento;

c) Se for aplicável, as transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, incluindo a identificação desses países terceiros ou organizações internacionais e, no caso das transferências referidas no artigo 49.º, n.º 1, segundo parágrafo, do RGPD, a documentação que comprove a existência das garantias adequadas;

d) Se possível, uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança referidas no artigo 32.º, n.º 1, do RGPD.

3. O registo é efetuado por escrito, incluindo em formato eletrónico.

4. O SUBCONTRATANTE e, caso existam, os seus subcontratantes, devem disponibilizar, a pedido, o registo à responsável pelo tratamento bem com à autoridade de controlo nos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

Cláusula 16ª

(Dever de cooperação)

O SUBCONTRATANTE deve cooperar com a responsável pelo tratamento sempre que haja necessidade de proceder a respostas aos pedidos da autoridade de controlo, no âmbito da prossecução das suas atribuições.

Cláusula 17ª

(Dever de notificação de uma violação de dados pessoais)

1. O SUBCONTRATANTE deve implementar um sistema de gestão de incidentes em matéria de dados pessoais e de segurança da informação.

2. Em caso de violação de dados pessoais, o SUBCONTRATANTE deve notificar desse facto a responsável pelo tratamento, sem demora injustificada e, sempre que possível, até 12 horas após ter tido conhecimento da mesma, a menos que a violação dos dados pessoais não seja suscetível de resultar num risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

3. Se a notificação não for transmitida no prazo de 12 horas, deve ser acompanhada dos motivos do atraso.

4. A notificação referida deve, pelo menos:

a) Descrever a natureza da violação dos dados pessoais incluindo, se possível, as categorias e o número aproximado de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;

b) Comunicar o nome e os contactos do encarregado da proteção de dados ou de outro ponto de contacto onde possam ser obtidas mais informações;

c) Descrever as consequências prováveis da violação de dados pessoais;

d) Descrever as medidas adotadas ou propostas pelo SUBCONTRATANTE para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, medidas para atenuar os seus eventuais efeitos negativos;

5. Caso, e na medida em que não seja possível fornecer todas as informações ao mesmo tempo, estas podem ser fornecidas por fases, sem demora injustificada.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal

6. O SUBCONTRATANTE deve documentar quaisquer violações de dados pessoais, compreendendo os factos relacionados com as mesmas, os respetivos efeitos e a medida de reparação adotada, disponibilizando essa documentação à responsável pelo tratamento.

Cláusula 18ª

(Responsabilidade e indemnizações)

O SUBCONTRATANTE deve indemnizar a responsável pelo tratamento por quaisquer danos causados resultantes de dados pessoais, pela sua atuação ou pela atuação de um qualquer seu subcontratado, quer esses danos sejam decorrentes da violação dos termos deste contrato, quer esses danos sejam decorrentes da violação dos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

Cláusula 19ª

(Gabinete de Proteção de Dados)

Para o exercício de qualquer tipo de direitos de proteção de dados e de privacidade ou para qualquer assunto referente aos temas da proteção de dados, privacidade e segurança da informação, o SUBCONTRATANTE pode entrar em contacto com o Gabinete de Proteção de Dados através do correio eletrónico [protecaodedados@aguasdamadeira.pt], descrevendo o assunto do pedido e indicando um endereço de correio eletrónico, um endereço de contacto telefónico ou um endereço de correspondência para resposta.

O Gabinete de Proteção de Dados do SUBCONTRATANTE pode ser contatado através do correio eletrónico a disponibilizar à ARM – Águas e Resíduos da Madeira, S.A.

Para além destas condições gerais, são aplicáveis todas as medidas que estão previstas no Contrato ou em outros instrumentos contratuais celebrados entre as partes para efeitos de tratamento de dados pessoais.

www.arm.pt geral@arm.pt +351 291 201020 Rua dos Ferreiros n.º 148-150, 9000-082 Funchal