

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

Índice

PARTE I – Cláusulas Gerais	2
1. Objeto	2
2. Prazo do contrato	2
3. Obrigações principais do adjudicatário	2
4. Preço contratual	3
5. Condições de pagamento	4
6. Penalidades contratuais	5
7. Dever de sigilo	5
8. Proteção de dados pessoais	6
9. Força maior	7
10. Resolução por parte da entidade adjudicante	7
11. Resolução por parte do adjudicatário	8
12. Foro competente	8
13. Subcontratação e cessão da posição contratual	8
14. Comunicações e notificações	8
15. Local da prestação de serviços	9
16. Gestor do Contrato	9
17. Contagem dos prazos	9
18. Legislação aplicável	9
Parte II – Cláusulas Especiais	9
19. Especificações técnicas	9

PARTE I – Cláusulas Gerais

1. Objeto

1. Procedimento n.º **CP/04/23/DCP**
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas, bem como as especificações técnicas, a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a **aquisição continua de Serviços de Viagens, Alojamento, Serviços complementares, Rent-a-car e transporte ferroviário.**

2. Prazo do contrato

1. O contrato mantém-se em vigor por **12 meses** ou até ser atingido, durante esse prazo, o preço contratual, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, salvo se se verificarem casos de força maior que impeçam a execução do contrato, podendo, neste caso, a entidade adjudicante prorrogar o prazo de validade do contrato.
2. O prazo indicado no número anterior, inicia-se com contrato reduzido a escrito, a partir da data da última assinatura aposta no mesmo, se assinado eletronicamente.
3. Os prazos previstos nos números anteriores podem ser prorrogados por iniciativa da entidade adjudicante ou a requerimento do adjudicatário devidamente fundamentado, sem que daqui possa decorrer aumento do preço contratual máximo.
4. Sem prejuízo das normas legais imperativas, relativas ao reequilíbrio financeiro, e do previsto no n.º anterior, findo o prazo referido no n.º 1, e caso não tenha sido atingido o preço contratual, o contrato extingue-se sem que assista ao prestador de serviços o direito a qualquer indemnização pelo valor das prestações não executadas.
5. Podem constituir força maior, para efeitos do n.º 1, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias e embargos ou bloqueios internacionais.

3. Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a. Obrigação de execução dos serviços identificados na sua proposta;
 - b. Obrigação de prestar todos os serviços necessários à boa execução do contrato.
2. O prestador de serviços obriga-se a recorrer a todos meios humanos e materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à execução do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
3. Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de serviços objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante.

4. Não alterar as condições de prestação de serviços fora dos casos previstos nas especificações do presente caderno de encargos.
5. São igualmente da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes, licenças ou direitos de propriedade industrial ou intelectual.
6. O adjudicatário assume integral responsabilidade pela prestação de serviços contratada, sendo o único responsável, pela boa execução e cumprimento da mesma.
7. O adjudicatário responde por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação do serviço, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pelo Município de Braga.
8. Em qualquer altura e logo que solicitado pelo Município de Braga, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de aquela mandar executá-los a terceiros, por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
9. As ações de supervisão e controlo do Município de Braga em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à prestação do serviço.

4. Preço contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, **a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário:**
 - a. O preço dos serviços contratualizados (transporte aéreo, alojamento, Serviços complementares, aluguer de viaturas (rent-a-car) e transporte ferroviário), **deduzidos da respetiva percentagem mínima de desconto** e do **valor das taxas de serviços de emissão** constante da proposta adjudicada, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
 - b. O preço unitário das viagens em transporte ferroviário nacional, **não pode, em qualquer caso se superior** ao valor tabelado pela entidade "CP – Comboios de Portugal, E.P.E.".
 - c. O preço a pagar pelos serviços complementares (transferes, vistos e seguros) **não pode, em qualquer caso ser superior** ao valor tabelado pelas empresas, consulados e seguradoras.
 - d. Nas alterações e cancelamentos dos serviços contratualizados **não serão cobradas taxas de serviço.**
 - e. No que se refere aos cancelamentos apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento das entidades envolvidas.
2. O somatório das quantias a pagar ao adjudicatário não pode em qualquer caso ser superior a **150.000,00€** (valor sem IVA), no prazo máximo de vigência do contrato.

3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída a entidade adjudicante, incluindo, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

5. Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 60 dias, após a receção pela Divisão de Contabilidade, das respetivas faturas emitidas em cumprimento com:
 - a. o artigo 36.º do CIVA;
 - b. o artigo 9.º, n.º 1, da LCPA - Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na atual redação, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva e após o fornecimento de bens e serviços;
 - c. o Decreto-lei n.º 123/2018 e Decreto-lei n.º 14-A/2020, as quais devem ser remetidas de forma desmaterializada sob a tecnologia Eletronic Data Interchange (E.D.I.):
 - i. Parceiro de faturação: Portal Saphety invoice Network;
 - ii. Contactos: sales@saphety.com; faturaeletronica@saphety.com e helpdesk@saphety.com.
2. As faturas deverão ser emitidas em nome do Município de Braga, com referência aos documentos que lhe deram origem, isto é, deve especificar a **referência do procedimento** e o **respetivo número de compromisso/requisição externa de despesa**.
3. As faturas apresentadas a pagamento **devem expressamente indicar a percentagem de desconto sobre o total da fatura e os valores das taxas de serviço de emissão**, conforme proposto pela entidade adjudicatária aquando da apresentação da sua proposta ao presente procedimento.
4. As faturas devem conter ainda a discriminação e desagregação dos custos associados a cada viagem, nas componentes de transporte aéreo, alojamento e serviços complementares
5. Para os efeitos dos números anteriores, a obrigação considera-se vencida com a execução dos serviços prestados.
6. Não são, em caso algum, concedidos adiantamentos.
7. Em caso de atraso do contraente público no cumprimento do prazo de pagamento, são devidos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.
8. 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.

9. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta de serviços a prestar, devendo refletir a fatura, os bens efetivamente fornecidos no período a que se refere, respeitando o artigo 292.º do CCP.
10. O atraso em um ou mais pagamentos não determinam em caso algum o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
11. Mais se informa que "Os critérios de avaliação dos fornecedores foram publicados no site institucional do Município de Braga, poderá aceder aos mesmos a partir do seguinte local:
<https://www.cm-braga.pt/pt/0502/municipio/camara-municipal/instrumentos-de-gestao?idh=1029>."

6. Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento da obrigação de prestar todos os serviços necessários à boa execução do contrato até 3% do preço contratual;
 - b) Pelo incumprimento da obrigação de garantia técnica, até 3% do preço contratual;
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelos danos decorrentes da mora no cumprimento, cumprimento defeituoso e incumprimento definitivo.

7. Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo, ou em relação, com a execução do contrato, nomeadamente administradores, diretores, outros trabalhadores, clientes, parceiros e fornecedores, salvo se previamente autorizado por escrito.
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 adjudicatário, 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. O adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, 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.

8. Proteção de dados pessoais

1. O prestador de serviços e a entidade adjudicante obrigam-se, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, a dar rigoroso cumprimento ao disposto na respetiva legislação aplicável, nomeadamente, ao Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, sem prejuízo das obrigações que possam resultar igualmente para terceiros, nomeadamente, para a entidade gestora da plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante e para o IMPIC, IP.
2. Assegura que os seus colaboradores autorizados a tratar dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, nos termos do RGPD.
3. Assegura que, no âmbito dos serviços a prestar, objeto do presente contrato, adota e cumpre integralmente as exigências e medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD.
4. Assegura a capacidade de prestar a necessária assistência à Entidade Adjudicante no sentido de permitir que este cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, direito de retificação e direito ao apagamento dos dados, sem prejuízo da necessidade da sua conservação, durante o prazo, legalmente fixado ou por esses serem necessários em processo judicial ou em execução de norma especial.
5. Garante mecanismos de notificação efetivos em caso de violação de dados pessoais.
6. Garante capacidade para nos termos da alínea g) do artigo 28.º do RGPD, apagar ou devolver todos os dados pessoais à Entidade Adjudicante, consoante a sua escolha, depois de concluída a prestação de serviços objeto do contrato e decorrido o prazo para a sua conservação.
7. Todos os titulares de dados têm direito a apresentar reclamação se considerarem que o tratamento dos dados pessoais que lhe diga respeito viola o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
8. Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, a reclamação referida no número anterior é apresentada a uma autoridade de controlo, em especial no Estado-Membro da residência habitual do titular dos dados, do seu local de trabalho ou do local onde foi alegadamente praticada a infração.
9. O responsável pelo tratamento dos dados ou o subcontratante, conforme os casos, fica isento de responsabilidade se provar que não é de modo algum responsável pelo evento que deu origem aos danos.

9. Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, 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 adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário 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.

10. Resolução por parte da entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei e no contrato, nomeadamente os constantes na cláusula referente às penalidades contratuais, 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.
2. O contrato pode ser resolvido pela entidade adjudicante em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposos das obrigações assumidas no contrato pelo adjudicatário, nos termos gerais de direito, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.

3. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adjudicante comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 10 dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que, o incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual, nos demais termos gerais de direito.

4. O contrato pode também ser resolvido pela entidade adjudicante caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já consideradas como situações de incumprimento grave e culposos por parte do adjudicatário:

- a) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé do adjudicatário;
- b) Prestação de falsas declarações;
- c) Estado de falência ou insolvência;
- d) Cessaçã da atividade;
- e) Condenaçã, por sentençã transitada em julgado, por infraçã que afete a idoneidade profissional do adjudicatário e desde que não tenha ocorrido reabilitaçã judicial.

5. O direito de resoluçã referido no número anterior exerce-se mediante declaraçã escrita enviada ao adjudicatário.

11. Resoluçã por parte do adjudicatário

O adjudicatário pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º do CCP.

12. Foro competente

Para resoluçã de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Braga, com expressa renúncia a qualquer outro.

13. Subcontrataçã e cessã da posiçã contratual

- 1. A subcontrataçã pelo adjudicatário e a cessã da posiçã contratual por qualquer das partes depende da autorizaçã da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos (CCP).
- 2. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resoluçã do contrato, o cocontratante cederá, nos termos do disposto no artigo 318.º-A do CCP, a sua posiçã contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequênciã do presente procedimento, pela ordem sequencial de classificaçã dos concorrentes.

14. 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 alteraçã das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

15. Local da prestação de serviços

Dada a natureza dos serviços que se pretendem adquirir no âmbito do presente procedimento, encontra-se genericamente dispensada a prestação dos mesmos nas instalações do Município de Braga, sem prejuízo das situações que pontualmente possam implicar a necessidade de deslocação da entidade adjudicatária às instalações da adjudicante, nomeadamente, nas situações em que seja solicitada a entrega de documentação física de bilhetes, vouchers ou vistos.

16. Gestor do Contrato

Nos termos e para os efeitos da alínea i) do n.º 1 do artigo 96.º e do artigo 290.º-A do CCP, é designado como gestor do contrato: Carla Pereira - carla.pereira@cm-braga.pt

17. Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, nos termos do disposto no artigo 471.º do CCP, na sua atual redação.

18. Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo disposto no CCP e restante legislação aplicável.

Parte II – Cláusulas Especiais

19. Especificações técnicas

I. Aquisição de serviços em território nacional e no estrangeiro

1. Serviços de transportes aéreos;

- Englobam emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais;

2. Serviços de Alojamento:

- Englobam emissão, alteração e cancelamento de alojamento em território nacional e internacional;

3. Serviços complementares de transferes, vistos, seguros e entrega de documentação:

- Englobam a emissão, a alteração e o cancelamento de transferes;
- Englobam a alteração e o cancelamento de vistos;
- Englobam a emissão, alteração e cancelamento de seguro associado à viagem;
- Englobam a emissão, a alteração e o cancelamento de documentação;

4. Serviços de Rent-a-car:

- Englobam a consulta, a reserva e o cancelamento de vouchers de aluguer;

5. Serviços de transporte ferroviário:

- Englobam a consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais

1. Serviços de transportes aéreos:

- 1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, com a apresentação de 3 possíveis orçamentos;
- 1.2. Não são admitidas reservas e emissões de passagens aéreas em classe executiva ou equivalente, salvo se houver pedido expresso da entidade adjudicante devidamente fundamentado.
- 1.3. As pesquisas devem disponibilizar informação sobre as tarifas **com e sem mala de porão**, por forma a que a entidade adjudicante possa verificar todos os dados, e ajustar o pedido face às necessidades da viagem.
- 1.4. Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis, que permitam alteração de datas, sem penalização;
- 1.5. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
- 1.6. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- 1.7. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico;
- 1.8. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, e informação similares;
- 1.9. 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 dos transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/evento);
- 1.10. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que entidade adjudicante possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- 1.11. Negociação com fornecedores, designadamente de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente.

2. Serviços de Alojamento:

- 2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, preferencialmente em hotéis de 3 estrelas com pequeno-almoço incluído, com exceção de comunicação prévia do contraente público.
 - 2.1.1. A reserva de hotéis com mais de 3 estrelas **só poderá ocorrer quando o utilizador tenha direito a esse tipo de alojamento, ou quando não exista alojamento em hotel de 3 estrelas no concelho de destino ou quando valor do alojamento seja igual ou inferior ao da unidade hoteleira de 3 estrelas;**

- 2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- 2.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território regional, nacional e estrangeiro;
- 2.4. Emissão e envio para entidade adquirente 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 e outras que sejam consideradas convenientes;
- 2.6. 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 de 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 eletrónico, por forma a que o adquirente possa verificar todos os dados do alojamento de acordo com o solicitado;
- 2.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização do contraente público.

3. Serviços complementares de transferes, vistos, seguros e entrega de documentação:

- 3.1. Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel ou o local do evento;
- 3.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
- 3.3. Seguro – apresentar um plano e cobertura de:
 - 3.3.1. Acidentes pessoais:
 - 3.3.1.1. Morte ou invalidez permanente;
 - 3.3.1.2. Responsabilidade civil vida privada;
 - 3.3.1.3. Despesas de tratamento no País de Residência;
 - 3.3.1.4. Bagagem.
 - 3.3.2. Cancelamento antecipado ou interrupção da viagem:
 - 3.3.2.1. Cancelamento antecipado;
 - 3.3.2.2. Interrupção;
 - 3.3.2.3. Despesas de alteração da data da viagem.
 - 3.3.3. Assistência Médica:
 - 3.3.3.1. Consulta médica online;
 - 3.3.3.2. Despesas médicas, farmacêuticas e de hospitalização no país de origem quando em trânsito para o estrangeiro;
 - 3.3.3.3. Despesas médicas, farmacêuticas e de hospitalização em Portugal para residentes em Portugal;
 - 3.3.3.4. Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes e vigilância médica.
 - 3.3.4. Acompanhamento da pessoa segura hospitalizada.
 - 3.3.5. Transporte de ida e volta para familiar e respetiva estadia.
 - 3.3.6. Prolongamento de estadia:

- 3.3.6.1. Por dia;
- 3.3.6.2. Transporte ou repatriamento após morte;
- 3.3.6.3. Urna;
- 3.3.6.4. Estada; Serviço Fúnebre;
- 3.3.6.5. Pagamento de despesas de comunicação;
- 3.3.6.6. Localização e envio urgente de medicamentos;
- 3.3.6.7. Encargos com crianças ou pessoas dependentes desacompanhadas.
- 3.3.7. Assistência em viagem:
 - 3.3.7.1. Adiantamento de fundos;
 - 3.3.7.2. Organização de transfers.
- 3.3.8. Assistência em viagem (inclui perda, roubo, extravio e deterioração de bagagem).
- 3.3.9. Despesas por atraso no voo (franquia 12 horas).
- 3.3.10. Perda de ligações transportadores.
- 3.3.11. Despesas adicionais por sequestro em meio de transporte comercial.
- 3.3.12. Busca e resgate da pessoa segura.
- 3.3.13. Despesas de tramitação por perda de documentos.
- 3.3.14. Abertura e reparação de cofre e caixas de segurança no alojamento.
- 3.3.15. Perdas de chaves do domicílio (abertura de porta no regresso de viagem).
- 3.3.16. Cobertura de Bagagens:
 - 3.3.16.1. Transporte de bagagens pessoais;
 - 3.3.16.2. Transporte de objetos esquecidos;
 - 3.3.16.3. Atraso na receção da bagagem (franquia 24h).
- 3.4. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da entidade adquirente, ou em locais definidos caso a caso.

4. Serviços de Rent-a-car:

- 4.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- 4.2. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território regional;
- 4.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;
- 4.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, como por exemplo, moradas, seguro;
- 4.5. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total de viagem, desde o início da viagem até ao destino final;

- 4.6. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;
- 4.7. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adquirente.

5. Serviços de transporte ferroviário

- 5.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, preferencialmente em 2ª classe, com exceção de comunicação prévia do contraente público

5.1.1. A tarifa de 1ª classe só poderá ocorrer quando o utilizador tenha direito a esse tipo de classe, ou seja, solicitado pela entidade adjudicante;

- 5.2. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- 5.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
- 5.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- 5.5. 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;
- 5.6. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- 5.7. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente.

II. Requisitos técnicos e funcionais da prestação de serviços:

1. Acompanhamento

- a. A consulta e informação dos requisitos para a prestação do serviço (por ex.: vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, etc.), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, taxas turísticas a pagar, entre outras) e informações de potenciais greves das companhias aéreas.
- b. A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos do serviço do cliente nos diversos sistemas disponíveis.

- c. Garantir e informar as unidades hoteleiras dos horários do check-in dos hóspedes, no sentido de garantir que estas estão abertas para os receber.
- d. No caso de ocorrer o cancelamento da viagem por parte das companhias aéreas, terrestres e/ou ferroviárias, assim como o cancelamento dos transferes, rent-a-car ou do alojamento por parte dos respetivos operadores, o adjudicatário deverá diligenciar junto daqueles todo o processo administrativo de ressarcimento e/ou de indemnização da entidade adjudicante.

2. Tempos de resposta

- a. As respostas aos pedidos de serviços, designadamente, orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, **sejam efetuadas no prazo máximo de 24 horas após a solicitação por meio eletrónico e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no prazo máximo de 3 horas, desde que o pedido o evidencie;**
- b. As emissões e entrega de documentações sejam **efetuadas no prazo máximo de 6 horas após a confirmação da emissão dos serviços e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no prazo máximo de 1 hora;**
- c. Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h às 18h;
- d. Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 18h,
- e. 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;
- f. Assegurar a existência de um gestor de cliente para a entidade adquirente que possa ser contactado no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços, pelas seguintes vias:
 - i. por atendimento telefónico todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana;
 - ii. por atendimento correio eletrónico todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana;
- g. Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1%, 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;
- h. Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário.

3. Condições para execução continua dos serviços

- a. **Os serviços só podem ser executados mediante a formalização/confirmação do pedido pelo Gestor do Contrato indicado no ponto 16 e/ou passageiro, por email;**
- b. Os serviços deverão ser executados mediante indicação do número da requisição externa pelo adjudicante;

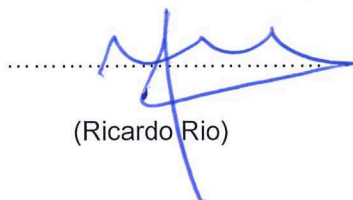
- c. O adjudicante reserva-se no direito de consultar outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, obrigando-se o adjudicatário a acompanhar o preço mais baixo, desde que reunidas as mesmas especificações e condições do serviço requerido;
- d. O adjudicante, ao abrigo do direito de consulta a outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, pode ainda apresentar ao adjudicatário outras alternativas que se afigurem mais vantajosas;
- e. O adjudicante pretende que todos os orçamentos enviados e faturas emitidas mencionem o preço antes e depois de aplicada a taxa de serviço, bem como eventuais taxas de desconto e as taxas devidas;
- f. O adjudicatário deverá anexar à fatura emitida a documentação necessária para comprovar o preço antes do desconto.
- g. Os valores deverão ser discriminados por reserva e tipo de serviço.

Despacho:

Aprovo o presente caderno de encargos.

Braga, 23/02/03

O Presidente da Câmara,



(Ricardo Rio)