



ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Prestação de serviço, sob demanda, de reserva, emissão, remarcação, alteração ou cancelamento e entrega de bilhetes de passagens aéreas e terrestres, nacionais e internacionais, e reserva de hospedagem em todo território nacional.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. A Contratada deverá, sem qualquer custo adicional à BHTRANS, providenciar:

- a) Aquisição, fornecimento e reserva de bilhete de passagem terrestre, nacional;
- b) Aquisição, fornecimento e reserva de bilhete de passagem aérea, nacional e internacional;
- c) Reserva de hotel e hospedagem nacional e internacional;
- d) Serviços de entrega de bilhetes de passagens e de “*voucher*” na BHTRANS;
- e) Cancelamento de bilhete de passagem, inclusive não utilizado; substituição e alteração na reserva;
- f) Alteração e cancelamento de reserva de hotel;
- g) Pesquisa e prestação de informações sobre roteiro de viagem, horário, frequência de voo, escala, tarifa aérea e terrestre;
- h) Pesquisa e prestação de informações sobre valor de diária de hotel.

2.2. As hospedagens devem ocorrer somente em estabelecimentos que possuem alvará sanitário em plena regularidade e que satisfaçam as condições e os requisitos mínimos previstos no Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, aprovado pela Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002, da EMBRATUR.

2.3. Os hotéis deverão possuir disponibilidade de apartamentos do tipo standard e superior, single e duplo, com banheiro privativo, frigobar, televisão, climatização adequada por meio de sistema de ar condicionado, com opção de ventilador, sempre que houver tais opções na cidade desejada.

2.4. As passagens terrestres e aéreas, bem como as reservas na rede hoteleira, serão requisitadas de acordo com as necessidades da BHTRANS, sem obrigatoriedade mínima de utilização.

2.5. A BHTRANS requisitará os serviços através de telefone, fax, *e-mail* ou outro meio que a contratada disponibilizar, sem custo adicional.

2.5.1. O pagamento das requisições feitas por telefone estará sujeito à confirmação do pedido por fax ou e-mail.

2.5.1.1. No pedido deverá constar a identificação do solicitante.

2.6. A Contratada deverá elaborar roteiros domésticos e reservas de passagem e na rede de hotelaria, visando à racionalização e obtenção de tarifas e/ou custos econômicos, que resultem sempre em menor preço para a BHTRANS.

2.7. A Contratada deverá informar de forma detalhada todos os voos, rotas, empresas, tarifas e descontos, num intervalo de 3 (três) horas anteriores e posteriores à hora de viagem requerida, quando ocorrer a necessidade de aquisição de passagens, bem como todas as opções de hospedagens, tarifas, localização, descontos e vantagens quando ocorrer a necessidade de fornecimento de serviços de hotelaria.



2.8. A Contratada será a responsável pela seleção dos fornecedores com melhores tarifas dos serviços à BHTRANS, salvo se esta expressamente escolher o fornecedor.

2.9. Sempre que possível, as reservas deverão ser precedidas de cotação de, no mínimo, 3 (três) companhias e/ou hotéis.

2.10. Na eventual hipótese de não ser possível efetuar as reservas de passagens e de hotelaria, a Contratada deverá comunicar a BHTRANS, no prazo máximo de 2 (duas) horas após a requisição.

2.11. O custo adicional por rotas alternativas, quando não autorizadas pela BHTRANS, deverá ser cobrado pela Contratada diretamente à pessoa para quem for emitido o bilhete, sem nenhuma responsabilidade para a BHTRANS.

2.12. Os bilhetes de passagens e os “voucher” (documentos de confirmação da reserva de hotel), deverão ser entregues na sede da BHTRANS ou enviados por e-mail (bilhete eletrônico), no prazo máximo de 2 (duas) horas a contar da requisição, observando-se o horário comercial de funcionamento.

2.13. Constatando o usuário da BHTRANS qualquer diferença na tarifa de balcão em relação ao valor indicado no “voucher”, este poderá optar pelo cancelamento do documento de reserva e pagamento das diárias diretamente ao hotel, sem que caiba à agência o direito a qualquer ressarcimento ou taxa de serviços.

2.14. A Contratada deverá observar, no que se aplicar aos serviços e/ou fornecimentos objeto desta contratação, o Código de Ética da ABAV – Associação Brasileira de Agentes de Viagens.

2.15. Quando a hospedagem for para 2 (duas) pessoas ou mais, deverá haver direcionamento para um mesmo hotel.

2.16. Caberá à BHTRANS somente o pagamento das diárias do hotel, sendo o consumo extra de inteira responsabilidade do hóspede.

2.17. A categoria do transporte deverá ser em classe econômica ou turística.

2.18. Os bilhetes de passagens aéreas emitidos e não utilizados poderão ser alterados ou cancelados pelo fornecedor sem ônus, desde que solicitado em tempo hábil, de acordo com normas específicas da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC e das companhias aéreas.

2.19. Os bilhetes de passagens aéreas emitidos, pagos e não utilizados ou utilizados parcialmente, ou ainda, alterados com redução de tarifa, terão os seus valores ressarcidos pela Contratada, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas.

2.20. Os vouchers de hospedagem emitidos e não utilizados poderão ser alterados ou cancelados pelo fornecedor sem ônus, desde que solicitado em tempo hábil, de acordo com normas específicas do hotel.

2.21. Hotéis com *no show* sem penalidade ou cancelamentos realizados com a antecedência necessária não devem gerar cobrança por parte da Contratada.

2.22. Não haverá remuneração à Contratada pelo serviço de negociação para alteração ou cancelamento de serviços isentos de multas pelos fornecedores.

2.23. O faturamento das hospedagens ocorrerá após a prestação do serviço.

2.23.1. Para os casos em que o pagamento antecipado é exigido, a Contratada deve realizar a negociação diretamente com o hotel repassando a cobrança para a Contratante conforme descrito no subitem anterior.

2.24. A Contratada deverá promover acordo com as redes hoteleiras no intuito de oferecer hospedagem com tarifas promocionais ao Contratante.



2.24.1. Ainda que a Contratada não possua convênios ou acordos prévios com as redes hoteleiras a Contratada é responsável por todas as cotações e todos os trâmites de contratação.

2.25. Qualquer desconto ou bonificação decorrente da prestação de serviço de hospedagem deverá ser repassado à Contratante conforme descrito no subitem 5.1.3 deste Termo.

3. QUANTITATIVO ESTIMADO

3.1. A estimativa de execução dos serviços por 12 (doze) meses é dada pela tabela a seguir, que indica o quantitativo de transações passíveis ou não de remuneração na modalidade Taxa por Transação.

a) Serviços passíveis de Taxa de Transação:

Serviço	Quantitativo
Passagens aéreas nacionais	130
Passagens aéreas internacionais	30

b) Serviços não passíveis de Taxa de Transação:

Serviço	Quantitativo
Hospedagens	160

3.2. Os quantitativos consistem apenas em uma referência do que poderá ser solicitado, sendo definidos em função de cada demanda e não obrigando a BHTRANS a atingir o valor total apresentado acima.

4. FORMA DE REMUNERAÇÃO DA CONTRATADA

4.1. A Contratada será remunerada apenas pelo valor da Taxa de Transação referente aos serviços de agenciamento de passagens aéreas.

4.1.2. Não caberá nenhuma outra forma de remuneração ou bonificação pelos demais serviços prestados.

4.1.3. Qualquer remuneração ou bonificação recebida pela Contratada (tais como DU, RAV, RAT, etc.) ou comissões e descontos recebidos das companhias aéreas e dos hotéis deverão ser devolvidos, na forma de desconto, sobre o valor da fatura.

4.1.3.1. Se a companhia aérea ou o hotel não pagar comissão à Contratada pela venda de bilhetes de passagens ou reservas de hospedagem não haverá valor a ser descontado.

4.1.3.2. Os valores referentes às comissões recebidas pela Contratada por qualquer venda/ contratação de serviços deverão ser registrados prévia e documentalmente por meio da Declaração do Valor de Comissão nos termos do Anexo II.

4.2. Entende-se por transação o agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, sendo considerada 1 (uma) transação:

- a) Emissão de bilhete aéreo de ida e volta por uma mesma companhia;
- b) Emissão de bilhete aéreo somente ida ou somente volta;
- c) Reemissão de bilhete aéreo não utilizado (não voado).

4.2.1. A emissão de bilhete aéreo de ida e volta por companhias aéreas diferentes será considerada 2 (duas) transações.

4.2.2. Considera-se ida ou volta todo o trecho entre a origem e o destino, independente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea.

**BHTRANS****PREFEITURA
BELO HORIZONTE**

4.2.2.1. Nas viagens de ida e volta com segmentos realizados por mais de uma companhia, somente serão consideradas duas transações quando o segmento principal de cada trecho for realizado por companhias diferentes.

4.2.2.2. Será considerado segmento principal aquele de maior distância entre as cidades.

4.3. Não caberá nenhuma outra forma de remuneração ou bonificação pelos demais serviços prestados.

4.4. Demais serviços não irão gerar Taxa de Transação.

4.5. O Valor Total (VT) de cada serviço prestado referente à compra de passagens aéreas será calculado conforme a fórmula seguir, sendo todos os valores expressos em Reais:

$$VT = VB - VC + VTT$$

onde:

VT = Valor Total

VB = Valor do Bilhete

VC = Valor do Comissionamento/ Bonificação

VTT = Valor da Taxa por Transação

4.6. O Valor Total (VT) de cada serviço prestado referente à reserva de hospedagem será calculado conforme a fórmula a seguir, sendo todos os valores expressos em Reais:

$$VT = VV - VC$$

onde:

VT = Valor Total

VV = Valor do *Voucher*

VC = Valor do Comissionamento/ Bonificação

5. DEMAIS CONDIÇÕES

As demais condições encontram-se definidas no Edital e seus Anexos.

