



PROTOCOLO DE COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS - SERVIÇOS E PROGRAMAS DE VIAGENS E TURISMO CULTURÁLIA

Entre a **Culturália - Viagens, Turismo e Animação Lda**, pessoa colectiva nº 502294167, com sede na Rua Trindade Coelho, nº16 3800-273 Aveiro, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Aveiro sob o nº 4490, com o capital social de 99.759,58 Euros, representada por Dr. Joaquim José Marques Ramos Pinto, adiante designada por CULTURÁLIA Aveiro e o beneficiário da Casa do Pessoal do Hospital de Aveiro - pessoa colectiva nº 501683879, com sede no Hospital Infante Dom Pedro EPE, 3814-501 Aveiro – PORTUGAL, neste caso representada por Dr.ª Silvina Loureiro, é celebrado o presente protocolo de fornecimento de produtos – serviços e programas de viagens e turismo, que se rege pela Política de Qualidade da empresa e pelas seguintes cláusulas:

SECÇÃO I

Cláusula Primeira: Objecto

1. O presente Protocolo estabelece um acordo de comercialização de produtos/serviços e programas de viagens e turismo CULTURÁLIA.
2. As condições de comercialização de produtos/serviços e programas de viagens e turismo encontram-se descritas na Secção II.

Cláusula Segunda: Responsabilidades do primeiro outorgante

3. Compete à CULTURÁLIA Aveiro o cumprimento das seguintes obrigações:
 - a. Assegurar a actualização da informação sobre os produtos e serviços apresentados na secção II e eventuais anexos a este protocolo, assim como as respectivas condições de comercialização;
 - b. Garantir o tratamento adequado de quaisquer ocorrências decorrentes de informações prestadas ou produto/serviço adquirido pelos beneficiários;
 - c. Prestar serviço de atendimento e de apoio presencial sempre que este seja solicitado pela direcção da Casa do Pessoal do Hospital de Aveiro.
 - d. Garantir a confidencialidade e integridade dos dados obtidos no âmbito do presente protocolo de acordo com a Lei em vigor;
 - e. Garantir a disponibilidade dos produtos e serviços apresentados;
 - f. Cumprir todas as obrigações decorrentes do protocolo;
 - g. Facultar semestralmente o relatório de vendas e avaliação do trabalho desenvolvido através de uma reunião entre ambas as partes.

Cláusula Terceira: Prestação de serviços

4. A prestação dos serviços referidos no presente Protocolo, pode ser feita nas seguintes condições:
 - a. Nas instalações sito na Rua Trindade Coelho nº 16 3800-273 Aveiro, no horário das 8h30 às 20h00 de 2ª a 6ª feira e das 9h00 às 13h00 ao Sábado
 - b. Por mail através de correio electrónico: reservas@culturalia.pt
 - c. Por telefone: 234423142 ou por fax: 234423219
 - d. Reservas online a partir do sistema online em www.culturalia.pt

Cláusula Quarta: Apoio ao cliente

5. A Culturália está sempre disponível para responder a todos os pedidos de apoio, insatisfações e reclamações apresentadas pelos beneficiários, relacionados com os serviços objecto do presente Protocolo, sendo dado o respectivo tratamento de acordo com os Procedimentos da Qualidade e respectivo Manual da Qualidade resultado da Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade pela Norma ISO9001:2008 (Política da Qualidade em anexo ao Protocolo).

Cláusula Quinta: Responsabilidade do segundo outorgante

6. Compete à Casa do Pessoal do Hospital de Aveiro o cumprimento das seguintes obrigações:
 - a. Divulgar o Protocolo aos seus beneficiários;
 - b. Disponibilizar toda a informação útil e/ou necessária que venha a ser apresentada pela CULTURÁLIA para efeito de esclarecimentos sobre a prestação dos serviços protocolados;
 - c. Fornecer aos colaboradores e beneficiários elementos de identificação que comprovem o vínculo à Casa do Pessoal do Hospital de Aveiro para efeitos de benefícios das condições acordadas.

Cláusula Sexta: Confidencialidade

7. Será confidencial toda e qualquer informação relativamente à actividade de ambas as partes, pelo que é garantido por ambas as partes o sigilo relativamente à informação trocada.
8. Por informação confidencial considerar-se-ão, nomeadamente, todos os segredos comerciais e industriais, processos de fabrico e comercialização, know-how, colaboradores e beneficiários, informações de colaboradores e beneficiários e, em geral, tudo o que respeitar à actividade das partes.
9. A CULTURÁLIA compromete-se a cumprir os procedimentos de protecção de dados sobre os beneficiários que venham a ser facultados para efeito de campanhas de marketing, de acordo com a lei em vigor Decreto -Lei 67 98 (Lei de Protecção de dados pessoais).

SECÇÃO II

Regalias Sociais para associados da Casa do Pessoal do Hospital de Aveiro

A Culturália colocará ao dispor dos associados da Casa do Pessoal do Hospital de Aveiro, os seguintes produtos e serviços com um desconto comercial directo de 5% (não acumulável com outras promoções, campanhas, viagens de grupo à medida; vales oferta).

Comercialização de produtos e serviços, e programas de viagens e turismo:

Smartbox



A Smartbox é um novo conceito de lazer que poderá ser utilizado pelo próprio ou oferecido em qualquer ocasião especial! Divididas pelos universos de bem-estar, aventura e hotelaria, pode proporcionar aos seus familiares e amigos a oportunidade de usufruir uma experiência inesquecível entre as mais de 500 disponíveis. É também um presente original e personalizado.

Passagens Aéreas



A CULTURÁLIA apresentará sempre uma tarifa resultado da mais atenta consulta fornecendo os vários voos e horários disponíveis, proporcionando assim uma oferta mais selectiva, atenciosa, que melhor se ajuste às necessidades prioritárias de deslocação. Aplicar-se-á uma taxa fixa de 20,00 Euros de serviço (vinte euros) ao valor das tarifas de passagens aéreas em classe económica e de 45,00 Euros (quarenta e cinco euros) em classe executiva.

20

Estadas / Hotéis



As reservas efectuadas pela **CULTURÁLIA** directamente em hotéis são isentas de taxas de serviço, sendo aplicadas tarifas preferenciais de acordo com as características dos alojamentos e destino. A Culturália procura disponibilizar ao cliente as melhores propostas de alojamento tendo em conta a qualidade/ preço de acordo com a oferta disponível no mercado no momento da consulta/reserva.

Rent'a Car



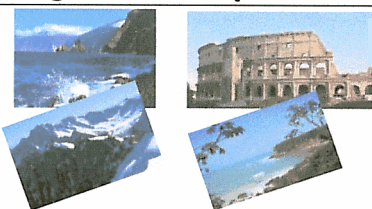
A Culturália tem representantes de rent'a car em todo o mundo e garante reservas isentas de taxas de serviço, aplicando tarifas preferenciais de acordo com o destino de viagem. Garanta tranquilidade no destino da sua viagem de negócios ou lazer reservando atempadamente uma viatura.

Campos de Férias para crianças e jovens



A **CULTURÁLIA** tem um Departamento especializado em Turismo Juvenil tendo como objectivo propor uma ocupação dos tempos livres das crianças e jovens de uma forma diferente, contribuindo para o seu bem-estar psicológico e social. Na programação própria a **CULTURÁLIA** aplica um desconto especial de 10% aos beneficiários da Casa do Pessoal do Hospital de Aveiro .

Viagens de Grupo



As viagens de grupo integradas em programas de turismo social serão apresentadas de forma independente. Assim sendo será elaborado um pacote ajustado às necessidades de cada viagem, tendo como objectivo a relação de qualidade /preço, e diversificação de opções de animação turística que proporcione um acrescentado valor para os participantes.

Eventos/Festas



A Culturália tem equipas de animação para eventos e festas de instituições e empresas e tem protocolos privilegiados com restaurantes e empresas de catering para completar o serviço de animação. Serão propostos serviços sob forma de parcerias especializadas nos vários ramos (Restauração, Transportes, Grupos de animação, etc. ...) integrantes e essenciais para a realização deste tipo de iniciativa, tendo sempre em conta as vossas necessidades, e em função das vossas exigências.

Viagens de Lazer



A Culturália poderá obter informações e reservar toda a programação de viagens, dos principais operadores turísticos nacionais, assim como programar todo o tipo de viagens à sua medida.

Estar próximo dos clientes com a mais variada gama de programas, produtos e destinos é uma das principais características da Culturália.

Benefícios Retroactivos (Rappel) para a Casa do Pessoal do Hospital de Aveiro

Sobre o total dos serviços líquidos anuais/semestrais prestados pela Agência de Viagens Culturália (taxas oficiais e descontos processados excluídos) aplica-se a seguinte tabela de Rappel a liquidar semestralmente.

Valor (Euros)	Percentagem (%) rappel
Até 20.000	0,50%
De 20.000 a 40.000	0,75%
De 40.000 a 60.000	1,00%
De 60.000 a 80.000	1,25%
Mais de 80.000	1,50%

(Tabela Rappel Anual)

Condições de Pagamento

- As condições de pagamento serão aquelas que estão definidas nas condições gerais da Culturália, podendo ser consultadas na página Web www.culturalia.pt
- O não cumprimento do prazo de pagamento, penalizará o volume de viagens consumido no mês de incumprimento. Desta forma não será contabilizado para o volume anual de facturação, perdendo assim direito ao benefício de retroactivos do mês de incumprimento (Rappel).

Este protocolo produz efeitos imediatos a partir da data da sua assinatura.

CULTURALIA

viagens-turismo-animação
Trindade Coelho, 16 (Junto a Praça do peixe) 3800-273 Aveiro-Portugal
Tel +351 234 423 142 Telex CULTURIS
www.culturalia.pt email:reservacao@culturalia.pt
Alvará N.º 641/93

Director (Dr. Joaquim Ramos Pinto)

Aveiro, 17 de Março de 2011

Pela Direcção da Casa do Pessoal do
Hospital de Aveiro

Presidente da Direcção (Dr. Silvina Loureiro)

CULTURALIA
viagens-turismo-animação

morada Rua Trindade Coelho, N.º 16 3800-273 Aveiro Portugal site www.culturalia.pt
telemóvel +351 968 580 023 telefone +351 234 423 142 fax +351 234 423 219
alvará 641/93 contribuinte n.º 502 294 167 capital social 99 759,58 euros
nib 0035 0777 00010898030 65 conservatória do registo comercial de Aveiro N.º 4490

Página | 5

AGÊNCIA DE VIAGENS CERTIFICADA
ISO 9001:2008

