**ANEXO II**

**PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 050/2019**

# TERMO DE REFERÊNCIA

## 1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo a emissão, reserva, marcação, remarcação, endosso, reembolso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas domésticas e internacionais, em conformidade com as necessidades das empresas DME Distribuição S.A. - DMED, DME Energética S/A – DMEE e DME Poços de Caldas Participações S/A – DME, doravante denominadas EMPRESAS DME, pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência/Especificação Técnica.

Passagem aérea compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, solicitados no mesmo momento pelo contratante, independente da utilização de mais de uma empresa aérea, nos casos em que isso representa toda a contratação.

Caso a solicitação de aquisição feita pelo contratante seja de somente um trecho (ida ou volta), tal trecho será considerado como passagem aérea.

Trecho compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea.

Fica ciente a Contratada que as Contratantes não serão obrigadas a utilizarem os serviços contratados nos valores estimados.

## 2. QUANTITATIVO ANUAL ESTIMADO

### 2.1 - DME Distribuição S.A. – EMPRESAS DME

Estima-se a emissão anual de 85 bilhetes aéreos, compreendendo trecho de ida e de volta; com valor total estimado de R$ 85.000,00 (oitenta e cinco mil reais).

### 2.2 - DME Energética S.A. – DMEE

Estima-se a emissão anual de 30 bilhetes aéreos, compreendendo trecho de ida e de volta; com valor total estimado de R$ 30.0000,00 (trinta mil reais).

### 2.3 - DME Poços de Caldas Participações S.A. – DME

Estima-se a emissão anual de 20 bilhetes aéreos, compreendendo trecho de ida e de volta; com valor total estimado de R$ 20.000,00 (vinte mil reais).

**2.4 – Empresas DME**

| ITEM | CLASSIFI-CAÇÃO | ESPECIFICAÇÃO | QUANTIDADE DE PASSAGENS ESTIMADAS | TAXA DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM | VALOR TOTAL ESTIMADO |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | **MENOR TAXA DE AGENCIAMENTO** | Prestação de serviços de agenciamento de viagens compreendendo a emissão, reserva, marcação, remarcação, endosso, reembolso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas domésticas e internacionais, em conformidade com as necessidades das empresas "DME, DMED e DMEE", | 135 | R$ ..... (por extenso) | R$ ..... (por extenso) |

**3. DO ESCOPO DOS SERVIÇOS**

Prestação de serviços de emissão, reserva, marcação, remarcação, endosso, reembolso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas domésticas e internacionais, conforme procedimentos abaixo:

a) As passagens aéreas serão fornecidas conforme as necessidades das Empresas DME.

b) A empresa contratada deverá disponibilizar um funcionário para atendimento das solicitações realizadas pelas Empresas DME.

c) Os contatos entre as Empresas DME e a empresa contratada deverão ser formalizados por correspondências eletrônicas (e-mails).

d) As EMPRESAS DME enviarão por e-mail a requisição de emissão, reserva, marcação, remarcação, endosso, reembolso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas.

e) A definição final de dias e horários dos voos será de responsabilidade das EMPRESAS DME. Quando solicitada a compra de passagens aéreas pelas EMPRESAS DME, a empresa contratada deverá informar o valor total da compra por e-mail, antes de efetuar a emissão das

referidas passagens. A empresa contratada ao efetuar a compra das passagens aéreas solicitadas pelas EMPRESAS DME deverá providenciar a marcação de assento.

f) Quando necessário, a empresa contratada deverá realizar o “check in” dos passageiros, de acordo com orientações das EMPRESAS DME.

g) Deverá ser emitido um bilhete eletrônico e enviado por e-mail imediatamente após a confirmação do pedido de passagens pelas EMPRESAS DME. A fatura deverá ser encaminhada após emissão de cada bilhete eletrônico (e-ticket), para a efetivação do pagamento.

h) Quando solicitado cancelamento de passagens aéreas adquiridas pelas EMPRESAS DME, a empresa contratada deverá realizar todo o procedimento necessário a solicitação de reembolso de valor referente às passagens aéreas adquiridas e informar imediatamente às EMPRESAS DME quando o reembolso for realizado pela companhia aérea.

***i)*** Quando solicitado pelas EMPRESAS DME, a empresa contratada deverá oferecer auxílio para pesquisa de preços, indicação de trajetos e companhias aéreas**.**

j) O deslocamento dos funcionários até o aeroporto para as viagens será de responsabilidade das EMPRESAS DME.

k) Atender as EMPRESAS DME com máxima presteza, em caráter obrigatório e imediato, 24 (vinte e quatro) horas por dia, por qualquer meio de comunicação, nos casos de solicitações extraordinárias e ocorridas fora do horário de expediente, inclusive aos sábados, domingos e feriados;

l) Apresentar pesquisa nas companhias aéreas, por meio de sistema informatizado de pesquisa próprio, indicando obrigatoriamente o menor preço dentre os oferecidos, inclusive aqueles decorrentes de tarifas promocionais ou reduzidas para horários compatíveis com a programação da viagem;

m) Informar às EMPRESAS DME os preços praticados pelas companhias de transporte aéreo, e suas eventuais majorações, se previstas, fornecendo cotações atualizadas, inclusive as de preços promocionais, bem como informar sobre taxas relativas ao reembolso, à remarcação, à alteração dos prazos de reservas e ao no-show;

n) O prazo para a entrega dos e’tickets e/ou bilhetes aéreos, será imediata, através de correspondência eletrônica, de acordo com a necessidade e o interesse das EMPRESAS DME.

o) Apresentar faturas com os seguintes dados:
•Identificação do bilhete (número, data da emissão, data da viagem, companhia aérea e trecho);
•Nome do passageiro;
•Valor da tarifa;
•Valor da taxa de embarque;
•Valor do serviço de agenciamento; e
•Valor da fatura.

p) Às EMPRESAS DME reservam-se o direito de solicitar a comprovação, sempre que julgar necessária, do valor vigente das tarifas, à data da emissão dos bilhetes de passagens, devendo este valor ser igual ou inferior ao visualizado na tela do site da companhia aérea para o setor privado.

q) Os pedidos de cancelamento de bilhetes não-utilizados, total ou parcialmente, ocorridos por mudança de planos em atenção à necessidade do serviço, desde que esteja no prazo e condições de cancelamento concedidos pelas companhias aéreas – os quais deverão ser devidamente comprovados pela contratada – implicarão o cancelamento automático, sem ônus para as EMPRESAS DME e não serão incluídas no faturamento.

r) Comunicar às EMPRESAS DME, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;

s) Comunicar à contratada, qualquer alteração havida em data e horários das passagens já emitidas;

t) Informar, por escrito, os casos de não utilização de bilhetes de passagens emitidas, objetivando o devido ressarcimento.

## 4. DA REMUNERAÇÃO A SER PAGA À AGÊNCIA DE VIAGENS

**4.1** O valor ofertado pela prestação de serviços de emissão deverá ser único, independentemente de se tratar de passagem aérea nacional ou internacional, e será apurado pelo menor valor ofertado pela prestação de serviços.

**4.2** Os serviços de remarcação e cancelamento de passagens aéreas emitidas não serão cobrados.

**4.2.1** A remarcação corresponde à alteração de passagens aéreas adquiridas, mantendo-se a(s) mesma(s) empresa(s) aérea(s) da emissão inicial.

**4.2.2** Nos casos de alteração de passagens para empresas aéreas distintas, o bilhete previamente adquirido será cancelado, seguido de emissão do novo trecho solicitado. A nova emissão será sujeita a cobrança pela prestação de serviços.

**4.3** As Empresas DME pagarão à contratada o valor da passagem aérea (sem incidência da Taxa de Remuneração da Agência de Viagem - RAV/DU) acrescido da taxa de embarque emitidas no período faturado.