

**SDR  
PORTUGAL**



---

## **MANUAL DO PONTO DE RECOLHA**

**REGRAS E ORIENTAÇÕES PARA A RECOLHA DE EMBALAGENS**

# ÍNDICE

<b>1.     <i>Introdução</i>.....</b>	<b>4</b>
1.1.   Pontos de Recolha SDR.....	4
1.2.   Embalagens aceites no SDR (“Embalagens Volta”) .....	6
1.3.   Período de Transição.....	7
<b>2.     <i>Registos e Contrato de Adesão</i> .....</b>	<b>8</b>
2.1.   Registo de Pontos de Recolha .....	9
2.2.   Dispensa da constituição de Ponto de Recolha .....	9
2.3.   Suspensão temporária da atividade de Ponto de Recolha .....	9
2.4.   Cancelamento da atividade de Ponto de Recolha.....	9
<b>3.     <i>Pontos de Recolha Automática</i> .....</b>	<b>10</b>
3.1.   Fornecedores de RVM e modelos de RVM certificados.....	10
3.2.   Requisitos mínimos para Ponto de Recolha Automática .....	11
3.3.   Sacos e selos .....	11
3.4.   Logística de devolução.....	11
3.5.   Limpeza das máquinas .....	12
3.6.   Requisitos mínimos de manutenção e assistência técnica .....	12
3.7.   Avaria ou desativação de máquinas automáticas de recolha de resíduos .....	13
3.8.   Notificações através do portal SDR.....	13
3.9.   Encerramento definitivo de ponto de recolha .....	13
3.10.   Armazenamento, selagem e recolha dos sacos .....	13
3.11.   Requisitos mínimos relativo à informação dos consumidores finais .....	14
3.11.1.   Pagamento do depósito.....	14
3.11.2.   Vale de depósito .....	15
3.11.3.   Informações .....	15
3.11.4.   Possibilidade de fazer um donativo .....	15
3.12.   Inspeção e revisão .....	15
3.13.   Utilização dos dados, direito de utilização e divulgação .....	16
3.14.   Risco e mitigação de Fraude .....	16
3.15.   Gestão de Dados .....	18
<b>4.     <i>Pontos de Recolha Manual</i> .....</b>	<b>20</b>
4.1.   Devolução manual de embalagens Volta pelo consumidor final.....	20
4.2.   Controlo das embalagens Volta .....	20
4.3.   Pagamento do Depósito .....	21
4.4.   Prevenção de fraude na Recolha Manual.....	21
4.5.   Recolha e armazenamento das embalagens recolhidas manualmente .....	22
4.6.   Selagem dos sacos .....	22
4.7.   Armazenamento temporário das embalagens retomadas .....	22
4.8.   Organização da recolha das embalagens de transporte seladas .....	23
4.9.   Recolha de sacos com embalagens Volta .....	23
4.10.   Transporte de sacos com embalagens Volta.....	23
4.11.   Responsabilidade civil .....	23

4.12.	Pagamentos .....	24
<b>5.</b>	<b><i>Materiais de Comunicação</i></b> .....	<b>25</b>
<b>6.</b>	<b><i>Declarações Periódicas e Relatórios</i></b> .....	<b>26</b>
<b>7.</b>	<b><i>Pagamentos</i></b> .....	<b>27</b>
7.1.	Valores de Depósito .....	27
7.2.	Valor de Manuseamento .....	27
7.3.	Custos de Adaptação (aplicável apenas na fase de arranque) .....	27
<b>8.</b>	<b><i>Auditórias</i></b> .....	<b>28</b>
<b>9.</b>	<b><i>Referências</i></b> .....	<b>29</b>
<b>10.</b>	<b><i>Histórico de versões</i></b> .....	<b>30</b>

## **Anexos**

Glossário do SDR

Perguntas Frequentes

Guia para o Período de Transição do SDR

Especificações Técnicas SDR - RVM

Guia para Registo no Portal SDR Portugal

Dicionário de Dados para Registo de Pontos de Recolha – incluir Guia Utilizador de Registo

Minuta do Contrato de Adesão ao SDR – Pontos de Recolha

Guia de Comunicação para Pontos de Recolha

Lista de verificação para Pontos de Recolha Automáticos

Brochura de apoio aos Pontos de Recolha Manual

Brochura de apoio aos Estabelecimentos do Setor HORECA

Valores de Manuseamento

(A azul o que ainda não existe. A amarelo o que já existe mas não está fechado, completo ou aprovado)

# 1. Introdução

O Manual do Ponto de Recolha é um documento técnico associado aos contratos com Pontos de Recolha Autorizados, que visa fornecer orientações práticas para a constituição e operação de Pontos de Recolha do Sistema de Depósito e Reembolso (SDR) e para a interação com a SDR Portugal.

As infraestruturas e equipamentos do Pontos de Recolha devem estar em conformidade com as regulamentações nacionais e europeias aplicáveis, incluindo os requisitos de acessibilidade, e ser operadas em conformidade.

Este manual é regularmente revisto e atualizado, aconselhando-se a confirmação da atualidade da versão em [SDRPortugal.pt](http://SDRPortugal.pt).

Para uma melhor compreensão do presente documento recomenda-se a consulta do ["Glossário do SDR"](#), disponível em [SDRPortugal.pt](http://SDRPortugal.pt), que contém a definição de termos técnicos, bem como de siglas e acrónimos usados ao longo do texto.

A SDR Portugal disponibiliza ainda em [SDRPortugal.pt](http://SDRPortugal.pt) respostas às ["Perguntas Frequentes"](#), com vista a auxiliar sobre o funcionamento do SDR e dos seus processos, assegurando a sua atualização regularmente.

## 1.1. Pontos de Recolha SDR

O SDR conta com uma rede de recolha organizada para garantir a devolução e o tratamento eficaz das embalagens abrangidas, adaptada às necessidades dos consumidores e das várias entidades que intervêm no sistema<sup>1</sup>:

- a) Estabelecimentos de comércio a retalho;
- b) Pontos de recolha definidos em resultado de acordos celebrados, nomeadamente, com estabelecimentos do setor HORECA, com os municípios ou com os sistemas municipais e multimunicipais de gestão de resíduos urbanos;
- c) Outros pontos de recolha instalados em espaço público e em espaços municipais, por iniciativa e responsabilidade da SDR Portugal.

Nos estabelecimentos de comércio a retalho é obrigatória a instalação de pontos de recolha em função da área de exposição e venda nas seguintes condições<sup>2</sup>:

---

<sup>1</sup> Artigo 30.º-G do Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11 de dezembro, na redação atual (n.º 1)

<sup>2</sup> Artigo 30.º-H do Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11 de dezembro, na redação atual (n.º 1)

a) Estabelecimentos com área contínua igual ou superior a 400 m<sup>2</sup>, com a obrigação de receber todas as embalagens incluídas no SDR;

b) Estabelecimentos com área contínua superior a 50 m<sup>2</sup> e inferior a 400 m<sup>2</sup>, com a obrigação de receber apenas as embalagens de bebidas que vendam. Contudo, caso optem pela recolha automática estão obrigados a aceitar todas as embalagens de bebidas que integram o SDR.

O SDR integra diferentes tipologias de Pontos de Recolha SDR ("Pontos de Recolha Volta"):

- Pontos de Recolha Automática "Máquinas Volta"

Rede de máquinas automáticas para a devolução das embalagens, constituída por máquinas de venda reversa ou *Reverse Vending Machines* (RVM), também designadas "Máquinas Volta", instaladas sob autorização da SDR Portugal, em estabelecimentos comerciais a retalho ou outros espaços. Têm a obrigação de receber todas as embalagens incluídas no SDR.

As "Máquinas Volta" devem cumprir os requisitos definidos pela SDR Portugal no documento *Especificações Técnicas SDR – RVM* e a obter a respetiva certificação.

Os Pontos de Recolha Automática "Volta" são operados por Retalhistas ou Outras Entidades que estabeleçam acordo com a SDR Portugal e estão obrigados a obter a respetiva certificação.

- Pontos de Recolha Manual "Volta"

A recolha manual permite que os estabelecimentos de retalho alimentar de menor dimensão possam aceitar embalagens abrangidas pelo SDR ao balcão, sem recurso a máquinas de venda reversa. Têm a obrigação de aceitar apenas as embalagens de bebidas que vendam no respetivo estabelecimento.

Os Pontos de Recolha Manual "Volta" são operados por Retalhistas que estabeleçam acordo com a SDR Portugal, e estão obrigados a obter a respetiva certificação.

- Centros "Volta"

São instalações de grande capacidade localizadas em espaços públicos, destinadas à receção e devolução rápida de quantidades elevadas de embalagens. Localizados em pontos estratégicos, permitem uma solução eficiente para a recolha de embalagens provenientes de estabelecimentos HORECA ou do comércio tradicional e outras entidades com elevado fluxo de embalagens. Estes centros estão igualmente disponíveis para os consumidores. Têm a obrigação de receber todas as embalagens incluídas no SDR.

Os Centros "Volta" são operados diretamente pela SDR Portugal ou por terceiros contratados para o efeito e sob a responsabilidade da SDR Portugal.

- Quiosques "Volta"

São instalações compactas e automatizadas de capacidade média, localizadas em espaços públicos, destinadas à receção automática de embalagens. Complementam a rede de recolha do SDR, oferecendo um ponto de entrega adicional em locais de grande circulação ou com elevada densidade de estabelecimentos HORECA. Têm a obrigação de receber todas as embalagens incluídas no SDR.

Os Quiosques "Volta" são operados pela SDR Portugal ou por terceiros contratados para o efeito e sob a responsabilidade da SDR Portugal.

## 1.2. Embalagens aceites no SDR ("Embalagens Volta")

Os "Pontos de Recolha Volta" apenas podem receber as embalagens abrangidas pelo SDR. Ou seja, as embalagens de produtos previamente registados no SDR.

A identificação destas embalagens é assegurada através da base de dados disponibilizada pela SDR Portugal que reúne a identificação sobre cada produto: código GTIN/EAN (representado pelo código de barras), categoria de produto, marca, embalador responsável, formato, material e capacidade de cada tipo de embalagem.

As embalagens abrangidas estão igualmente obrigadas a ostentar o símbolo Volta, para uma identificação simples e imediata das embalagens registadas no SDR. A marcação com o símbolo Volta, uma marca registada pela SDR Portugal, é estritamente autorizada para os Embaladores aderentes ao SDR, nos termos contratuais estabelecidos, e destina-se a confirmar que os mesmos se responsabilizam pela cobrança do valor de depósito quando procedem à sua colocação no mercado. O valor de depósito é transmitido em cada transação, ao longo de toda a cadeia de distribuição, desde a colocação no mercado até ao consumidor final.

Nos Pontos de Recolha Automática, o reconhecimento das embalagens é assegurado através dos sistemas de identificação das RVM, que, para o efeito, são continuamente atualizadas com informação atualizada da base de dados gerida pela SDR Portugal. As embalagens a devolver devem apresentar a sua forma original, a tampa (quando aplicável), o rótulo intacto com o código de barras e o símbolo Volta legíveis, conforme estabelecido no documento "[Especificações técnicas SDR – Marcação](#)", disponível em [SDRPortugal.pt](#).

Nos Pontos de Recolha Manual, o reconhecimento efetua-se através da observação da embalagem a devolver, que deve igualmente apresentar a sua forma original, a tampa (quando aplicável), o rótulo intacto com o código de barras e o símbolo Volta legíveis. Complementarmente pode ser consultada a base de dados disponibilizada em [SDRPortugal.pt](#) (via app SDR ou via interface eletrónica).

As embalagens rejeitadas ou não reconhecidas pelas RVM, bem como as que não estejam em condições de ser aceites nos pontos de recolha manuais devem ser encaminhadas para reciclagem através dos ecopontos amarelos, considerando-se o depósito perdido, sendo a recolha garantida pelo Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens (SIGRE).

### 1.3. Período de Transição

O Período de Transição é o período após a entrada em funcionamento operacional do SDR ("SDR Go Live") em que pode coexistir a colocação e disponibilização no mercado de bebidas com embalagens Volta e com embalagens "pré-SDR".

A coordenação dos prazos para a colocação dos produtos no mercado pelos respetivos Embaladores e a sua disponibilização pelos Distribuidores, Grossistas, Retalhistas e Estabelecimentos HORECA neste período de transição é de extrema importância para:

- garantir a confiança dos consumidores,
- cumprir as metas de recolha,
- prevenir situações de rotura do abastecimento de produtos no mercado,
- evitar perdas de materiais de embalagem e/ou de produtos já embalados,
- prevenir situações de fraude que podem comprometer financeiramente o SDR.

As orientações para o período de transição e o calendário de transição são apresentados no [\*"Guia para o Período de Transição do SDR"\*](#), disponível em [\*SDRPortugal.pt\*](http://SDRPortugal.pt).

## 2. Registos e Contrato de Adesão

Os Operadores de Pontos de Recolha Volta estabelecem contrato com a SDR Portugal para efeitos de autorização para a recolha de embalagens Volta.

Para este efeito é necessário que cada Ponto de Recolha seja previamente registado no Portal SDR Portugal, acessível através da área dedicada aos *Pontos de Recolha* em [SDRPortugal.pt](http://SDRPortugal.pt).

O processo de registo para Pontos de Recolha é efetuado em várias fases:

- 1 Registo de Utilizador-Chave (ou Administrador);
- 2 Registo da Empresa;
- 3 Registo de Operador de Ponto de Recolha;
- 4 Registo de Pontos de Recolha;
- 5 Assinatura digital do contrato com a SDR Portugal;
- 6 Aprovação de Pontos de Recolha.

A descrição detalhada de cada fase de registo é apresentada no *"Guia para Registo no Portal SDR Portugal"*.

A *Minuta do Contrato de Adesão ao SDR – Pontos de Recolha* a estabelecer entre cada Operador de Ponto de Recolha e a SDR Portugal é disponibilizada em anexo.

Nos termos do contrato, a SDR Portugal, concede aos Operadores dos Pontos de Recolha aderentes a autorização para a instalação das condições necessárias à sua operação, com vista à recolha das embalagens Volta. Os operadores dos Pontos Volta asseguram a conformidade da sua instalação e funcionamento. Todos os Pontos Volta estão obrigados a obter certificação pela SDR Portugal.

A imagem e divulgação associada aos pontos de recolha seguem as orientações comunicação harmonizada definidas pela SDR Portugal através do *Guia de Comunicação para Pontos de Recolha*, no qual são disponibilizadas as propostas de materiais de comunicação, os respetivos suportes técnicos e as regras para a sua utilização.

Por sua vez, a SDR Portugal fica obrigada pagar os custos associados à instalação e operação dos pontos de recolha, através do valor de manuseamento estabelecido<sup>3</sup> e a reembolsar os valores de depósito entregues aos consumidores<sup>4</sup>, num prazo não superior a 30 dias.

---

<sup>3</sup> Artigo 30.º-P do Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11 de dezembro, na redação atual

<sup>4</sup> Artigo 30.º-S do Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11 de dezembro, na redação atual (n.º 2)

## 2.1. Registo de Pontos de Recolha

Todos os estabelecimentos de comércio a retalho abrangidos pela obrigação legal de instalação de pontos de recolha estão obrigados a efetuar o registo no Portal SDR Portugal, independentemente do tipo de recolha a adotar ou do seu eventual enquadramento no regime de dispensa previsto.

O registo dos Pontos de Recolha deve ser efetuado com um mínimo de 30 dias de antecedência à sua entrada em funcionamento.

## 2.2. Dispensa da constituição de Ponto de Recolha

Os estabelecimentos com área de exposição e venda contínua superior a 50 m<sup>2</sup> e inferior a 400 m<sup>2</sup>, podem solicitar a dispensa da obrigação de receber embalagens SDR quando sejam cumpridos os seguintes requisitos<sup>5</sup>:

- apresentem comprovada falta de condições para a receção de embalagens, avaliada mediante a indisponibilidade de uma área para armazenamento de embalagens de pelo menos 2m<sup>2</sup>;
- desde que, exista uma densidade mínima suficiente de Pontos de Recolha na envolvente do local em que se situam, avaliada em pelo menos 1 ponto de recolha ativo num raio de 500m.

Uma vez efetuado o registo no Portal SDR Portugal, deve ser submetido o pedido de dispensa acompanhado de comprovativos que confirmem e atestem o preenchimento dos critérios de dispensa e que permitam a respetiva avaliação pela SDR Portugal.

## 2.3. Suspensão temporária da atividade de Ponto de Recolha

Se um Ponto de Recolha ficar temporariamente impossibilitado de operar, nomeadamente por motivo de encerramento temporário ou restrição à operação que impeça o cumprimento dos requisitos acordados contratualmente, deverá efetuar a comunicação à SDR Portugal.

Esta comunicação deverá ser apresentada com 15 dias de antecedência, com exceção de situações acidentais ou imprevistas que deverão ser comunicadas logo que possível. A comunicação deverá ser enviada para [recolha@sdrportugal.pt](mailto:recolha@sdrportugal.pt).

## 2.4. Cancelamento da atividade de Ponto de Recolha

O cancelamento da atividade de um Ponto de Recolha deve ser comunicado à SDR Portugal com 15 dias de antecedência, com exceção de situações acidentais ou imprevistas que deverão ser comunicadas logo que possível.

---

<sup>5</sup> Artigo 30.º-H do Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11 de dezembro, na redação atual (n.º 2)

### 3. Pontos de Recolha Automática

As RVM permitem o reconhecimento e a devolução automatizada de embalagens abrangidas pelo SDR. Após a aceitação das embalagens, a máquina emite um talão correspondente ao valor do depósito, que pode ser descontado no ponto de venda. O valor de depósito pode ainda ser transferido para um vale digital no cartão de fidelização do cliente (com validade de 1 ano), reembolsado em numerário, transferido para donativos ou reembolsado através de uma transferência bancária (por exemplo via MBWay). Estes equipamentos requerem ligação elétrica e à internet durante 24h por dia para que seja assegurada a segurança, a integração, a rastreabilidade e a monitorização do sistema. No caso da emissão de talão estes dados devem ser integrados com o sistema de informação do operador do ponto de recolha em poucos segundos para potencial utilização “imediata” no ponto de venda.

As informações a registar podem ser consultadas no *Dicionário de Dados para Pontos de Recolha* apresentado como anexo no *Guia para Registo no Portal SDR Portugal*.

Para além do *Manual do Pontos de Recolha*, serão disponibilizadas sessões de formação sobre os procedimentos a cumprir pelos pontos de recolha e sobre a utilização do Portal SDR Portugal.

Todas as entidades envolvidas neste processo são contratualmente obrigadas a deveres estritos de confidencialidade e proteção da informação e das amostras das embalagens.

#### 3.1. Fornecedores de RVM e modelos de RVM certificados

Os fornecedores de RVM e os modelos de RVM aprovados pela SDR Portugal cumprem os requisitos estabelecidos no documento *Especificações Técnicas SDR – RVM*, e podem ser consultados em [SDRPortugal.pt](http://SDRPortugal.pt).

Os fornecedores de RVM aprovados pela SDR Portugal registam os modelos de RVM certificados no Portal SDR Portugal.

Os operadores de Pontos de Recolha podem optar pelo modelo de RVM e solução de fornecimento que considerem mais adequada às suas necessidades.

Apenas são consideradas para efeitos de reembolso do Valor de Depósito e pagamento do Valor de Manuseamento, as embalagens recolhidas através de RVM de modelos certificados instaladas em Pontos de Recolha registados e aprovados pela SDR Portugal.

## 3.2. Requisitos mínimos para Ponto de Recolha Automática

### Horário de funcionamento

As máquinas RVM devem estar acessíveis aos consumidores durante o horário de abertura dos estabelecimentos que se tenham constituído como Pontos de Recolha. As medidas a adotar quando as devoluções de embalagens tenham de ser efetuadas fora do horário de funcionamento do estabelecimento devem ser acordadas separadamente com a SDR Portugal.

### Condições de funcionamento

As máquinas RVM e os espaços envolventes devem ser de fácil acesso para os consumidores e devem estar limpos e arrumados, garantindo um serviço cómodo, conveniente e eficiente. O ponto de recolha deve ainda assegurar a limpeza diária das máquinas RVM e a sua manutenção operacional. Todos os procedimentos relacionados com a logística de devolução dos sacos devem ser assegurados.

### Comunicação

Os espaços de recolha de embalagens devem estar devidamente assinalados e devem seguir as orientações de comunicação definidas no *Guia de Comunicação para Pontos de Recolha*.

## 3.3. Sacos e selos

As máquinas RVM só podem ser utilizadas com os sacos e selos fornecidos pela SDR Portugal. Os Operadores dos Pontos de Recolha com máquinas RVM são responsáveis pela encomenda dos sacos e selos através do Portal SDR. A gestão de consumíveis pode ser feita individualmente por Ponto de Recolha ou agrupada para vários Pontos de Recolha sob a responsabilidade do respetivo Operador de Ponto de Recolha.

## 3.4. Logística de devolução

Os sacos cheios devem ser selados, através da aposição do selo de segurança. O ponto de recolha deve armazenar os sacos até à recolha e carregá-los para a recolha.

Os sacos cheios e selados são levados para os centros de contagem e triagem, onde os materiais recebidos são registados. As embalagens devolvidas são contadas na máquina RVM, sendo o valor de depósito reembolsado e o valor de manuseamento pagos ao operador do ponto de recolha pela SDR Portugal. Os procedimentos podem ser consultados no contrato de Ponto de Recolha.

### 3.5. Limpeza das máquinas

A limpeza regular das máquinas RVM durante o funcionamento é essencial para assegurar uma utilização regular das máquinas. O Operador do Ponto de Recolha é, por isso, obrigado a cumprir com a frequência mínima de limpeza especificada por cada fabricante. Em caso de sujidade, por exemplo, devido a embalagens que não tenham sido completamente esvaziados, deve ser efetuada uma limpeza adicional. Uma vez que o esforço de limpeza está incluído no cálculo do valor de manuseamento, a SDR Portugal reserva-se o direito de efetuar análises à limpeza das máquinas RVM em caso de incidentes registados, nomeadamente no caso de reclamação de consumidores.

### 3.6. Requisitos mínimos de manutenção e assistência técnica

As máquinas RVM acreditadas que tenham sido colocadas em funcionamento devem ser objeto de assistência e manutenção periódicas por parte do respetivo fabricante ou de terceiros habilitados para o efeito, a fim de assegurar o funcionamento ininterrupto e regular da máquina RVM.

Recomenda-se que a manutenção seja preventiva e efetuada pelo operador do ponto de recolha o mais tardar 3 anos após a primeira colocação em serviço. A partir do 4º ano, recomenda-se que uma manutenção preventiva pelo menos uma vez a cada 12 meses.

As alterações às máquinas RVM no decurso de trabalhos de manutenção, assistência técnica ou reparação apenas são permitidas se os componentes individuais de hardware e software continuarem a cumprir os requisitos atualizados da SDR Portugal e, por conseguinte, forem certificados ou aprovados para o SDR. As seguintes alterações devem ser especificadas no portal SDR:

- a. Alteração dos números de série das RVM
- b. Alterações nos componentes, como um novo tipo de compactador
- c. Ampliação da unidade de retoma, por exemplo, com um compactador adicional
- d. Conversão da recolha mista em recolha individual por material
- e. Conversão da recolha individual por material em recolha mista
- f. Alteração dos contentores de recolha, por exemplo, tamanho ou conversão para Rollpac
- g. Nova versão do software

Deve ser garantido que os dados existentes nunca se perdem devido a falhas ou alterações no armazenamento de dados ou nas capacidades de armazenamento.

No caso de, por qualquer razão, a referida assistência e manutenção não serem efetuadas ou deixarem de ser possíveis para a máquina RVM acreditada, ou se uma atualização de software necessária para a máquina RVM deixar de estar disponível, a máquina RVM será considerada certificada e acreditada por mais 12 meses a contar da última assistência, manutenção ou atualização de software efetuada com êxito, desde que a máquina RVM continue a ser segura (quanto à troca de dados e fraude), sem problemas (de hardware) e

compatível (ao nível de software) com os sistemas da SDR Portugal. Qualquer outra operação da máquina RVM pode ser acordada com a SDR Portugal.

### 3.7. Avaria ou desativação de máquinas automáticas de recolha de resíduos

Se a troca de dados necessária for interrompida, ou se a máquina RVM não puder ser utilizada pelo consumidor final por qualquer outro motivo, a máquina RVM deve ficar fora de serviço. Caso esta inativação se mantenha por mais de 72 horas, as embalagens podem ser recolhidas manualmente. As disposições correspondentes para a recolha manual são aplicáveis até à reposição do pleno funcionamento da máquina RVM. Neste caso, os sacos de recolha automática podem ser utilizados para a recolha manual. No entanto, deve ser assegurada a recolha separada das embalagens compactadas e não compactadas no respetivo ponto de recolha. Não deve haver mistura de embalagens no saco, uma vez que as embalagens devolvidas manualmente devem levadas para pontos de contagem de embalagens recolhidas manualmente.

### 3.8. Notificações através do portal SDR

- As interrupções não planeadas não têm de ser comunicadas no portal SDR.
- A data do desmantelamento planeado deve ser comunicada no portal SDR.
- Se uma interrupção não planeada se converter numa interrupção planeada (por exemplo, devido à incapacidade de fornecer peças sobressalentes ou algo semelhante), esse tempo de interrupção deve ser comunicado no portal SDR.

### 3.9. Encerramento definitivo de ponto de recolha

Em caso de encerramento definitivo de um ponto de recolha ou de passagem permanente para a recolha manual, o operador do ponto de recolha deve comunicar esse facto no portal do SDR Portugal. A máquina RVM deve ser retirada do sistema SDR pela SDR Portugal. A mudança de localização de uma máquina acreditada para outro ponto de recolha também deve ser comunicada no portal do SDR e requer uma nova acreditação pelo operador do ponto de recolha do novo ponto de recolha.

### 3.10. Armazenamento, selagem e recolha dos sacos

As embalagens Volta devolvidas pelo consumidor são propriedade da SDR Portugal a partir do momento que são aceites pela máquina RVM.

Logo que cada saco esteja completamente cheio com as embalagens Volta retomadas, deve ser devidamente fechado com um selo de segurança fornecido para o efeito. Cada selo contém um número de identificação único. Os selos de segurança para fecho dos sacos são fornecidos pela SDR Portugal, juntamente com os sacos. Estes selos não podem ser utilizados para outros fins.

Os sacos com as embalagens retomadas devem ser armazenados temporariamente e conservados até serem recolhidos. Durante este período o Ponto de Recolha deve assegurar que o armazenamento temporário seja efetuado de modo a evitar que os sacos se rasguem ou que o seu conteúdo seja violado.

Logo que os requisitos definidos pela SDR Portugal estejam reunidos, o Operador do Ponto de Recolha deve registar os sacos cheios armazenados, através do Portal SDR Portugal, usando a numeração facultada pela SDR Portugal, para que a sua recolha possa ser realizada. Será ainda definida uma quantidade mínima para a solicitação de recolha pela SDR Portugal, para cada ponto de recolha, em função da respetiva capacidade de armazenagem.

Para a recolha dos sacos, é necessário assegurar a associação do número de identificação de cada selo ao Ponto de Recolha Manual. Para o efeito, é possível digitalizar o código de barras que consta nos selos através de um dispositivo terminal ou de um smartphone ou introduzir manualmente o número de identificação único na área destinada a este registo disponibilizada no Portal SDR Portugal.

Os sacos com embalagens Volta são recolhidos no Ponto de Recolha por um operador logístico contratado pela SDR Portugal. Os sacos são transportados para o centro de contagem mais próximo. A leitura do código de barras com o número de identificação único dos selos garante a rastreabilidade de cada saco com embalagens e, consequentemente, do seu conteúdo.

## 3.11. Requisitos mínimos relativo à informação dos consumidores finais

### 3.11.1. Pagamento do depósito

O valor do depósito de uma embalagem sujeita a depósito deve ser devolvido a cada consumidor final quando este retorne a embalagem. A devolução pode ser efetuada da seguinte forma:

- a. Vale de depósito
- b. Vale de depósito desmaterializado (por exemplo num cartão de fidelização do cliente)
- c. Pagamento em numerário
- d. Pagamento sem numerário (por exemplo, transferência bancária direta)
- e. Doação

Se o processo de retoma for cancelado (por exemplo, devido a bloqueio, falha técnica, etc.), a máquina RVM deve emitir um vale de depósito ou outra nota de crédito adequada para as embalagens Volta que tenham sido controladas e aceites até esse momento para posterior devolução do depósito ao consumidor final.

### 3.11.2. Vale de depósito

Após a inspeção e aceitação bem-sucedidas das embalagens Volta, a máquina RVM deve gerar um vale de depósito com, pelo menos, o respetivo valor e número de embalagens associado, um código de barras único, a indicação da data de emissão e validade.

Requisitos mínimos para serem incluídos num vale de depósito impresso:

- a. Valor do depósito
- b. Número de embalagens devolvidas
- c. Valor total relativo às embalagens devolvidas
- d. Data de emissão
- e. Prazo/ data de validade

### 3.11.3. Informações

A máquina RVM deve ter um visor claramente visível que apoie e oriente o utilizador na utilização da máquina RVM. Consoante a situação, o ecrã deve conter entre outros os seguintes conteúdos informativos:

- A embalagem foi reconhecida e aceite como embalagem Volta e foi reconhecido um valor de depósito a devolver;
- A embalagem Volta não foi reconhecida e foi rejeitada, com a indicação do motivo da rejeição. Neste caso, não pode ser reconhecido qualquer depósito a devolver para esta embalagem.

### 3.11.4. Possibilidade de fazer um donativo

O destinatário pode optar, através da máquina RVM, por doar o valor de depósito a uma causa social ou caritativa. O consumidor final pode doar o valor do depósito das embalagens Volta corretamente devolvidas.

## 3.12. Inspeção e revisão

A SDR Portugal, diretamente ou através de entidade independente, realiza auditorias, inspeções e testes nos pontos de recolha, através do plano anual de auditorias programadas ou, quando se justifique, a título excepcional qualquer momento e sem aviso prévio, a fim de verificar se máquinas RVM certificadas pelos fabricantes e colocadas em funcionamento pelo operador de ponto de recolha estão em funcionamento nos pontos de recolha registados, se foram realizadas quaisquer adaptações necessárias ou se as máquinas RVM cumprem os requisitos e os regulamentos de acreditação e certificação especificados pela SDR Portugal. Estas inspeções e verificações podem ter por âmbito requisitos específicos ou todos os requisitos necessários para o sistema SDR. Serão efetuadas durante o horário normal de funcionamento e de forma a

perturbar o menos possível as atividades do Ponto de Recolha (por exemplo, evitando horas de ponta, ou dias de compras antes de fins-de-semana prolongados ou feriados).

Se a inspeção ou teste revelar que os respetivos requisitos não são cumpridos, as correções correspondentes, incluindo a prova da sua implementação, devem ser realizadas num período de tempo razoável, a ser avaliado pela SDR Portugal numa base casuística. A SDR Portugal reserva-se o direito de, em função da duração ou da natureza e importância do incumprimento para o SDR, suspender a acreditação da RVM afetada ou do ponto de recolha, ou cancelar a acreditação da RVM na sua totalidade até que o cumprimento pleno dos requisitos seja alcançado. Este direito só pode ser exercido após reiterados e recorrentes incumprimentos, e um mínimo de 3 advertências.

A SDR Portugal fornece ao operador do ponto de recolha automático um relatório sobre a inspeção ou teste.

### 3.13. Utilização dos dados, direito de utilização e divulgação

Para a retoma de embalagens Volta, é necessário um intercâmbio de dados entre a SDR Portugal, o fabricante de máquinas RVM e o operador do ponto de recolha automático (através das máquinas RVM).

Todos os dados transmitidos ou gerados neste contexto estão sujeitos a direitos limitados de utilização e transmissão de dados.

Os dados que a SDR Portugal ou o fabricante de máquinas RVM transmitem ao operador do ponto de recolha, bem como os dados que o destinatário gera através da retoma através das máquinas RVM, estão sujeitos à cláusula de confidencialidade acordada entre a SDR Portugal e o operador do ponto de recolha automático no contrato de ponto de recolha automático, e não podem ser transmitidos a terceiros para além desta cláusula.

### 3.14. Risco e mitigação de Fraude

Os sistemas de depósito e reembolso das embalagens de bebidas são recorrentemente sujeitos a diversas tentativas de fraude, para as quais é importante que os Operadores dos Pontos de Recolha estejam atentos para evitar e prevenir estas situações.

Os tipos de fraude mais comuns no processo de recolha automática consistem em:

- colar um rótulo de uma embalagem que faz parte do SDR, ou simplesmente de uma etiqueta com o seu código de barras, em embalagens não abrangidas ou outros objetos, que apresentem forma e peso similar;
- tentativa de leitura repetida da mesma embalagem nas máquinas automáticas, prendendo-a com um fio;

- tentativa de utilização indevida de vales, mediante a impressão de vales falsos ou tentativa de reembolso repetido do mesmo vale.

Para mitigar o primeiro tipo de fraude é fundamental que sejam cumpridas as recomendações para que a programação das máquinas automáticas permita um elevado nível de controlo das embalagens a retomar. As RVM devem assegurar a verificação de um conjunto de variáveis no sentido de confirmar a autenticidade de cada embalagem a aceitar, nomeadamente o peso, as dimensões, o formato, o código de barras e o material. Contudo, a devolução de grandes quantidades de embalagens e, em particular sempre que uma grande quantidade de embalagens idênticas, por parte do mesmo utilizador, deverá constituir um sinal de alerta e a equipa do Ponto de Recolha deve procurar verificar se uma potencial ação fraudulenta poderá estar a suceder.

A tentativa de leitura repetida da mesma embalagem deverá ser restringida pela máquina RVM, impedindo o movimento em sentido inverso de uma embalagem ou a colocação da mão ou do braço dentro da área de leitura das embalagens da máquina RVM. A equipa do ponto de recolha deve estar atenta a indicações de bloqueio das máquinas RVM ou a comportamentos anormais do consumidor no processo de colocação das embalagens nas máquinas RVM.

Relativamente às tentativas de fraude associadas aos vales de depósito, os sistemas informáticos dos pontos de recolha devem sempre assegurar que:

- o vale apresentado é genuíno e elegível para ser redimido na respetiva loja;
- o vale apresentado ainda não foi redimido.

Para mitigar o risco de algo falhar neste processo (digital), é importante que o ponto de recolha:

- destrua fisicamente (rasgue) os vouchers depois de redimidos (pois mesmo sendo estes “queimados” eletronicamente, a tentação para uma utilização indevida de um voucher é sempre um momento de stress operacional);
- esteja atento a vales de elevado valor e reforce os cuidados para atestar da sua autenticidade;
- procure resolver rapidamente situações relacionadas com problemas de comunicações, que originem um funcionamento “offline” de RVM e/ou POS, que podem potenciar ações de fraude.

Para minimizar o risco de fraude, a SDR Portugal desenvolve análises sistemáticas de dados, inspeções às máquinas e uma cooperação intensiva com as autoridades competentes. As inspeções são realizadas pelo SDR ou por terceiros independentes contratados pela SDR Portugal, o inspetor deve ter acesso ilimitado às máquinas automáticas. Em caso de suspeita de fraude, a SDR está autorizada a tomar medidas para reduzir

o risco para o SDR. Em particular, podem ser adotadas as seguintes medidas, embora esta lista não seja exaustiva e a ordem pela qual são processadas possa variar em função das circunstâncias:

- a. consulta do operador do ponto de recolha;
- b. limitação da devolução de depósitos a um determinado montante;
- c. anulação de transações em curso, incluindo a supressão da emissão de depósitos;
- d. desativação de GTINs individuais;
- e. inspeções no local;
- f. desativação (temporária) das máquinas RVM e conversão do ponto de recolha para recolha manual;
- g. apresentação de queixas-crime ou participações policiais ou a outras autoridades.

Para cada ponto de recolha deve ser nomeada uma pessoa responsável, que acautele nomeadamente os temas de prevenção da fraude. Estas pessoas farão a ligação com a SDR Portugal nos casos de suspeita de fraude. No caso de Operadores de Pontos de Recolha das grandes cadeias de retalho pode ser nomeada uma pessoa de contacto central.

Em caso de perigo iminente (por exemplo, observação de fraude em tempo real, digitalmente ou no local) e na impossibilidade de estabelecer o contacto com a pessoa responsável, a SDR Portugal pode tomar medidas mesmo sem a informação prévia ao respetivo Operador de Ponto de Recolha.

O operador do ponto de recolha automático, deve reportar os casos de potencial fraude através do endereço eletrónico [recolha@sdrportugal.pt](mailto:recolha@sdrportugal.pt). Quando aplicável, deverá igualmente efetuar a comunicação às autoridades competentes.

O Fornecedor da RVM, o Operador do Ponto de Recolha e a SDR Portugal esforçar-se-ão por trabalhar em parceria para analisar e investigar todos os casos de fraude ou de tentativa de fraude e para tomar as medidas adequadas para os combater, apoiando-se mutuamente neste objetivo. Tal pode incluir o fornecimento de dados e registos relevantes em conformidade com os regulamentos de proteção de dados pessoais aplicáveis.

### 3.15. Gestão de Dados

O Operador do Ponto de Recolha deve assegurar que as máquinas automáticas estão permanentemente equipadas com uma fonte de alimentação segura e ininterrupta e uma ligação de dados adequada que permita a atualização e sincronização de dados em qualquer momento. Isto também se aplica aos períodos fora do horário de funcionamento do ponto de recolha.

A máquina RVM pode utilizar a ligação de dados do ponto de recolha, desde que tenha a velocidade e a largura de banda necessárias para cumprimento dos requisitos técnicos.

O intercâmbio de dados é efetuado bidireccionalmente entre o fabricante da máquina RVM e a SDR Portugal e o operador do ponto de recolha. Por conseguinte, a comunicação entre a máquina RVM e o seu fabricante (sistema) deve ser assegurada. Os pormenores sobre o intercâmbio de dados entre a máquina RVM, o fabricante da máquina RVM e a SDR Portugal são regulados num documento separado.

A proteção da informação é fundamental em qualquer SDR na medida em que circula no sistema informação confidencial que deve ser devidamente protegida. Assim sendo, o acesso à informação existente nas máquinas RVM é restrito exclusivamente aos técnicos autorizados e exclusivamente para fins de manutenção e suporte ou de gestão do serviço. O Operador do Ponto de Recolha deve confirmar a identidade dos técnicos que acedem às máquinas RVM e impedir o acesso a qualquer pessoa que não esteja devidamente credenciada enquanto técnico do respetivo fornecedor.

Os colaboradores do ponto de recolha têm acesso às máquinas RVM apenas para fins de limpeza e manutenção dos equipamentos, seja ao nível da troca de sacos ou substituição de outros consumíveis, seja para resolução de problemas. Os acessos às bases de dados e informações armazenadas nas máquinas RVM devem ser restritos a utilizadores pertencentes ao fornecedor das RVM, com chaves de acesso individualizadas e confidenciais, que não devem ser partilhadas.

A *Lista de Verificação para Pontos de Recolha Automática*, disponibilizada em anexo, pretende constituir uma orientação para que os Pontos de Recolha possam efetuar, de forma simples, a verificação dos requisitos definidos pela SDR Portugal (a desenvolver).

## 4. Pontos de Recolha Manual

A recolha manual permite que os estabelecimentos de retalho alimentar de menor dimensão possam aceitar embalagens abrangidas pelo SDR ao balcão e sem recurso a máquinas de recolha automática.

Se tiverem uma área de venda inferior a 400m<sup>2</sup>, têm a obrigação de recolher e reembolsar o valor de depósito apenas para as embalagens Volta que vendam no respetivo estabelecimento.

Esta opção constitui uma solução prática de recolha para estabelecimentos de menor dimensão e sem capacidade para instalar máquinas RVM, assegurando que os consumidores continuam a ter acesso ao sistema de devolução e reembolso.

Os Pontos de Recolha Manual são operados por Retalhistas que estabeleçam acordo com a SDR Portugal e que obtenham a respetiva certificação.

Para serem aceites, as embalagens Volta devem estar vazias, sem danos, com a tampa (se aplicável), exibir o logótipo com o símbolo Volta e apresentar um código de barras correspondente a um código GTIN/EAN elegível, ou seja, que corresponde a um produto registado (e aprovado) no SDR.

A SDR Portugal, disponibiliza, para além de um acesso eletrónico, uma aplicação que permite verificar se as embalagens estão registadas no SDR, mediante a validação do respetivo código GTIN/EAN e a correspondência do tipo de embalagem.

### 4.1. Devolução manual de embalagens Volta pelo consumidor final

Apenas podem ser retomadas embalagens Volta, que apresentem o símbolo Volta e código GTIN/EAN registado na aplicação disponibilizada pela SDR Portugal em [SDRPortugal.pt](http://SDRPortugal.pt).

Se tiverem uma área de venda inferior a 400m<sup>2</sup>, os Pontos de Recolha Manual só estão obrigados a retomar as embalagens Volta que vendam no seu estabelecimento e nas quantidades que os consumidores finais compram habitualmente nesse ponto de venda.

### 4.2. Controlo das embalagens Volta

Para a retoma das embalagens Volta, os Operadores dos Pontos de Recolha asseguram o cumprimento dos requisitos de aceitação da SDR Portugal. Para o efeito é necessário verificar que cada embalagem:

- está completamente vazia;
- está intacta;
- tem a tampa colocada (quando aplicável);
- não apresenta indícios de já ter sido compactada ou perfurada numa RVM;
- tem o código de barras (ou código GTIN/EAN) totalmente legível;

- tem o símbolo Volta totalmente legível.

O Operador do Ponto de Recolha, além da inspeção visual de cada embalagem, pode recorrer ao acesso eletrónico ou à aplicação disponibilizada, com auxílio de um smartphone, para confirmar o reconhecimento do código de barras e a sua correspondência ao produto e tipo de embalagem a retomar, conforme está registado na base de dados da SDR Portugal.

Se não for cumprida alguma das condições acima referidas, as embalagens não podem ser retomadas no âmbito do SDR, pelo que não haverá lugar a reembolso do Valor de Depósito ou ao pagamento do Valor de Manuseamento.

### 4.3. Pagamento do Depósito

Após a inspeção bem sucedida de cada embalagem Volta a retomar, o Operador do Ponto de Recolha Manual deve reembolsar ao consumidor o montante total do Valor de Depósito estabelecido, podendo essa devolução pode ser efetuada da seguinte forma:

- a. Vale de depósito
- b. Vale de depósito desmaterializado (por exemplo num cartão de fidelização do cliente)
- c. Pagamento em numerário
- d. Pagamento sem numerário (por exemplo, transferência bancária direta)

### 4.4. Prevenção de fraude na Recolha Manual

Os Operadores dos Pontos de Recolha devem estar atentos para evitar e prevenir situações de fraude.

Os tipos de fraude mais comuns no processo de recolha manual consistem em:

- colar um rótulo de uma embalagem que faz parte do SDR, ou simplesmente de uma etiqueta com o seu código de barras, em embalagens não abrangidas ou outros objetos, que apresentem forma e peso similar;
- tentativa de utilização indevida de vales, mediante a impressão de vales falsos ou tentativa de reembolso repetido do mesmo vale.

Para mitigar o primeiro tipo de fraude é fundamental que sejam cumpridas as recomendações para o controlo das embalagens a retomar, conforme descrito no ponto anterior.

Relativamente às tentativas de fraude associadas aos vales, os sistemas informáticos dos pontos de recolha devem sempre assegurar que:

- o vale apresentado é genuíno e elegível para ser redimido na respetiva loja;

- o vale apresentado ainda não foi redimido.

Para mitigar o risco de algo falhar neste processo (digital), é importante que o ponto de recolha:

- destrua fisicamente (rasgue) os vales depois de redimidos (mesmo sendo estes “queimados” eletronicamente);
- esteja atento a vales de elevado valor e reforce os cuidados para atestar a sua autenticidade;
- procure resolver rapidamente situações relacionadas com problemas de comunicações, que originem um funcionamento “offline” de POS, que podem potenciar ações de fraude.

Qualquer suspeita de fraude deve ser comunicada à SDR Portugal.

#### 4.5. Recolha e armazenamento das embalagens recolhidas manualmente

As embalagens Volta devolvidas pelo consumidor são propriedade da SDR Portugal a partir do momento da recolha dos sacos no Ponto de Recolha pela SDR Portugal ou entidade por esta contratada.

Para o acondicionamento destas embalagens devem ser exclusivamente utilizados os sacos fornecidos pela SDR Portugal. Estes sacos não podem ser utilizados para outros fins.

#### 4.6. Selagem dos sacos

Logo que cada saco esteja completamente cheio com as embalagens Volta retomadas, deve ser devidamente fechado com um selo de segurança fornecido para o efeito.

Cada selo contém um número de identificação único.

Os selos de segurança para fecho dos sacos são fornecidos pela SDR Portugal, juntamente com os sacos. Estes selos não podem ser utilizados para outros fins.

#### 4.7. Armazenamento temporário das embalagens retomadas

Os sacos com as embalagens retomadas devem ser armazenados temporariamente e conservados até serem recolhidos.

Durante este período o Ponto de Recolha deve assegurar que o armazenamento temporário seja efetuado de modo a evitar que os sacos se rasguem ou sejam comprimidos, de modo a garantir o correto acondicionamento das embalagens recolhidas.

## 4.8. Organização da recolha das embalagens de transporte seladas

Logo que os requisitos definidos pela SDR Portugal estejam reunidos, o Operador do Ponto de Recolha deve registar os sacos cheios armazenados, através do Portal SDR Portugal, usando a numeração facultada pela SDR Portugal, para que a sua recolha possa ser realizada. Será ainda definida uma quantidade mínima para a solicitação de recolha pela SDR Portugal, para cada ponto de recolha, em função da respetiva capacidade de armazenagem.

Para a recolha dos sacos, é necessário assegurar a associação do número de identificação de cada selo ao Ponto de Recolha Manual. Para o efeito, é possível digitalizar o código de barras que consta nos selos através de um dispositivo terminal ou de um smartphone ou introduzir manualmente o número de identificação único na área destinada a este registo disponibilizada no Portal SDR Portugal.

## 4.9. Recolha de sacos com embalagens Volta

Os sacos com embalagens Volta são recolhidos no Ponto de Recolha por um operador logístico contratado pela SDR Portugal.

## 4.10. Transporte de sacos com embalagens Volta

Os sacos são transportados para o centro de contagem mais próximo. A leitura do código de barras com o número de identificação único dos selos garante a rastreabilidade de cada saco com embalagens e, consequentemente, do seu conteúdo.

As embalagens Volta retomadas são contadas através de uma máquina de contagem, que assegura o reconhecimento automático das embalagens e a confirmação dos requisitos necessários para validar o reembolso do Valor de Depósito pago aos consumidores pelo Ponto de Recolha e o Valor de Manuseamento associado ao serviço prestado à SDR Portugal.

Uma vez concluída a contagem, os dados finais de cada saco são transferidos para o sistema de informação para posterior faturação. O respetivo estado do processo pode ser consultado a qualquer momento na conta do Operador do Ponto de Recolha no Portal SDR Portugal.

## 4.11. Responsabilidade civil

A SDR Portugal assume o risco a partir do momento em que o parceiro logístico recebe as embalagens com depósito em nome da SDR Portugal no ponto de recolha e até à sua entrega num centro de contagem. A rastreabilidade do transporte é assegurada pela leitura do selo de cada saco em cada uma das etapas do transporte.

## 4.12. Pagamentos

Com base nos dados registados, a SDR Portugal procede ao pagamento ao Operador do Ponto de Recolha mensalmente, conforme descrito no capítulo 7. Os detalhes da fatura (discriminados para cada Pontos de Recolha, com a informação relativa aos sacos recolhidos) e o respetivo estado do processo são guardados no Portal SDR Portugal e podem ser consultados a qualquer momento para efeitos de controlo.

A *Lista de Verificação para Pontos de Recolha Manual*, disponibilizada em anexo, pretende constituir uma orientação para que os Pontos de Recolha possam efetuar, de forma simples, a verificação dos requisitos definidos pela SDR Portugal.

## 5. Materiais de Comunicação

A SDR Portugal assegura o desenvolvimento e adoção de uma estratégia de comunicação que garanta uma experiência harmonizada para o consumidor independentemente da região do País onde se encontra ou da tipologia de Ponto de Recolha.

Para o efeito são disponibilizados orientações e materiais para comunicação com os respetivos desenhos técnicos e as regras para a sua utilização no *Guia de Comunicação para Pontos de Recolha*.

É responsabilidade dos Pontos de Recolha, não apenas recolher as embalagens Volta que serão devolvidas pelo consumidor, mas também prestar ao consumidor toda a ajuda de que este necessite neste processo, bem como esclarecer todas as questões que possa ter. Nesse sentido, é crucial não apenas que as equipas que operam cada Ponto de Recolha tenham todo o conhecimento sobre o funcionamento do sistema, mas também a existência de uma comunicação clara que ajude o consumidor a responder às principais dúvidas que possa ter, nomeadamente:

- Onde devolver as suas embalagens?
- Que embalagens devolver?
- Como devolver as embalagens?

Cada um dos pontos de recolha de embalagens Volta deve estar devidamente sinalizado com materiais de comunicação que transmitam a imagem e conceito harmonizado da marca Volta. No caso das máquinas de recolha automática estas devem ter a imagem e mensagem definida pela SDR Portugal, uma vez que são elementos mais visíveis na interação com o consumidor.

O logótipo Volta não pode ser utilizado foram das condições descritas Guia de Comunicação. Por outro lado, recomenda-se que apenas os materiais propostos ou validados pela SDR Portugal sejam utilizados.

O valor de depósito deve ser sempre discriminado em qualquer suporte que apresente o preço de venda dos produtos abrangidos, nomeadamente talões de caixa e faturas, bem como em todos os suportes de afixação dos preços, como etiquetas, cartazes, quiosques digitais, websites, folhetos, mupis, etc.

Quer os talões de caixa ou faturas, quer os vouchers emitidos pelas máquinas de recolha automática, devem discriminar de forma clara o valor de depósito pago ou redimido, em termos unitários e agregados, de acordo com as indicações abaixo:

Uma comunicação normalizada ajuda o consumidor final a aperceber-se rapidamente das alterações e a compreender os processos SDR.

## 6. Declarações Periódicas e Relatórios

Os operadores dos pontos de recolha terão acesso eletrónico a toda a informação que resulta da sua atividade e devem transmitir à SDR Portugal todas as informações necessárias à boa gestão do sistema. Todas as declarações e relatórios são apresentados em formato eletrónico através do Portal SDR.

Informação que será disponibilizada (não exaustivo):

- produtos elegíveis;
- quantidades recolhidas;
- atividade logística;
- faturação.

Informação a ser enviada para a SDR Portugal:

- vales emitidos e redimidos;
- transações realizadas.

## 7. Pagamentos

### 7.1. Valores de Depósito

O Valor de Depósito será reembolsado pela SDR Portugal aos Operadores de Pontos de Recolha, mensalmente, tendo por base as informações registadas quanto ao número de embalagens recolhidas e dos vouchers redimidos.

Até ao dia 10 de cada mês será disponibilizada toda a informação relativa aos pagamentos do mês anterior, tendo os Operadores dos Pontos de Recolha a possibilidade de abrir algum pedido de correção nos 5 dias subsequentes. A partir do dia 16 de cada mês serão efetuados os pagamentos relativos ao mês anterior. Os vales têm uma validade de 1 ano.

Caso existam, os vales não resgatados expirados serão debitados automaticamente.

### 7.2. Valor de Manuseamento

A SDR Portugal estabelece os valores de manuseamento a aplicar para as diferentes tipologias de Pontos de Recolha, de modo a ressarcir o custo otimizado do serviço prestado por estes.

Em anexo pode ser consultada a tabela relativa aos *Valores de Manuseamento* aprovados.

O apuramento dos montantes a pagar pela SDR Portugal aos Operadores de Pontos de Recolha tem por base as quantidades de embalagens recolhidas em cada ponto de recolha. Este cálculo é estabelecido automaticamente de acordo com as informações recolhidas a partir dos dados operacionais das máquinas RVM, no caso do Pontos de Recolha Automática, e das máquinas de contagem que operam nos Centros de Contagem e Triagem, no caso dos Pontos de Recolha Manual.

Até ao dia 10 de cada mês será disponibilizada toda a informação relativa aos pagamentos do mês anterior, tendo os Operadores dos Pontos de Recolha a possibilidade de abrir algum pedido de correção nos 5 dias subsequentes. A partir do dia 16 de cada mês serão efetuados os pagamentos relativos ao mês anterior..

### 7.3. Custos de Adaptação (aplicável apenas na fase de arranque)

Para os Pontos de Recolha Automática que entrem em operação até ao final do período de transição, até 120 dias após a data de *Go Live*, e que se registem no Portal SDR Portugal até 28/02/2026, a SDR Portugal irá ressarcir os custos de adaptação dos respetivos estabelecimentos para efeitos de garantir as condições necessárias para a instalação das máquinas e área de armazenamento para os sacos, de acordo com os resultados da metodologia desenvolvida por entidade independente.

## 8. Auditorias

A SDR Portugal realiza regularmente auditorias com o objetivo de promover a melhoria contínua do SDR. Anualmente será estabelecido e divulgado um programa de auditorias abrangendo:

- Fornecedores de RVM e modelos de RVM certificados;
- Pontos de Recolha Automática;
- Pontos de Recolha Manual.

A SDR Portugal pode optar pela realização de diferentes tipos de auditorias especializadas ou optar pela realização de auditorias integradas que abarquem os diversos âmbitos:

- Especificações técnicas e desempenho das RVM
- Requisitos e desempenho dos Pontos de Recolha
- Atualização do Valor de Manuseamento

Complementarmente ao programa de auditorias periódicas, são realizadas auditorias de caráter extraordinário sempre que a SDR Portugal verifique essa necessidade perante a ocorrência de desvios aos indicadores de desempenho dos pontos de recolha ou das RVM instaladas, ou no âmbito da investigação de eventuais situações de fraude.

A SDR Portugal pode optar pela realização destas auditorias recorrendo a equipas próprias ou através de entidades externas e independentes.

O programa de auditorias será estruturado de modo a assegurar a representatividade geográfica e por tipologia dos pontos de recolha e será divulgado até ao final de cada ano.

Os Operadores dos Pontos de Recolha e os Fornecedores de máquinas RVM são notificados sobre o plano de auditoria até 10 dias úteis antes da data agendada.

Por sua vez, os resultados de cada auditoria serão comunicados no prazo de 5 dias úteis após a sua conclusão. Operadores dos Pontos de Recolha e os Fornecedores de máquinas RVM devem proceder à sua análise e resposta no prazo de 5 dias úteis após a data da receção, definindo, sempre que necessário, um plano de ações adequado para a rápida e eficaz resolução dos problemas detetados.

No caso de situações que ponham em causa o desempenho do SDR, a SDR Portugal, reserva-se o direito de definir um prazo máximo para respetiva resolução, não inferior a (...) dias, o qual, uma vez ultrapassado, poderá resultar na aplicação de uma sanção pecuniária prevista contratualmente.

## 9. Referências

## 10. Histórico de versões



Versão	Data	Resumo das alterações efetuadas
0.3	03/06/2025	Integração dos contributos enviados pelos Retalhistas. Revisão geral.
0.4	25/06/2025	Após reunião final com Retalhistas.
0.5	18/07/2025	Pequenos ajustes ao texto – clarificações e correções.
0.6	26/09/2025	Inclusão de referência aos vales não redimidos (ponto 7.1). Clarificação da condição para resarcimento dos custos de adaptação (ponto 7.3).
0.7	23/12/2025	Alargamento do prazo para registo dos Pontos de Recolha para efeitos de elegibilidade para os mecanismos de apoio previstos no ponto 7.3.
0.8	21/01/2026	Alargamento do prazo para registo dos Pontos de Recolha para efeitos de elegibilidade para os mecanismos de apoio previstos no ponto 7.3.