

**SETOR HORECA  
- PERGUNTAS FREQUENTES**

**JANEIRO 2026**

## ÍNDICE

<b>Introdução .....</b>	<b>5</b>
<b>Sobre o Sistema de Depósito e Reembolso .....</b>	<b>5</b>
1. O que é o Sistema de Depósito e Reembolso, e como funciona? .....	5
2. Porque é que existe o valor de depósito? .....	5
3. Qual é o valor de depósito? .....	5
4. Quando é que o SDR é implementado? .....	5
5. Qual o papel dos estabelecimentos do setor HORECA na implementação do SDR? .....	5
6. SDR e SDR Portugal. Quais são as diferenças? .....	5
<b>Sou responsável por um estabelecimento HORECA. O que devo fazer? .....</b>	<b>6</b>
7. Sou responsável por um estabelecimento HORECA. Quais são as minhas obrigações no âmbito do SDR? .....	6
8. Qual o procedimento que devo seguir para a recolha e depósito de embalagens? .....	6
9. Que embalagens devo receber no meu estabelecimento? .....	6
10. Onde posso devolver as embalagens vazias? .....	6
11. É necessário adquirir algum equipamento para aceitar as embalagens devolvidas? .....	6
12. Tenho de ser eu a entregar as embalagens nas máquinas de recolha, ou podem vir buscá-las ao meu estabelecimento? .....	7
13. Devo cobrar o valor de depósito ao cliente final? .....	7
14. Devo indicar o valor de depósito no talão de compra para o cliente? .....	7
15. É obrigatório alterar menus e preços? .....	7
<b>Embalagens aceites pelo SDR .....</b>	<b>8</b>
16. Que embalagens são aceites pelo SDR? .....	8
17. Ainda tenho stock antigo no armazém (embalagens “pré-SDR” que não são aceites pela SDR Portugal). O que devo fazer? .....	8
18. Qual a forma mais eficaz para gerir o stock existente, para não ter as duas embalagens para venda em simultâneo? .....	8
19. No período de transição, como distingo as embalagens que podem ou não ser devolvidas nos pontos de recolha? .....	8
20. Para que local são enviadas as embalagens após a sua devolução? .....	8
<b>Registo e adesão dos estabelecimentos HORECA para levantamento direto.....</b>	<b>9</b>
21. Os hotéis, restaurantes e cafés são obrigados a registarem-se na plataforma do SDR? .....	9
22. Quero ser aderente ao sistema SDR, isto é, ter levantamento direto pela SDR Portugal. Onde me devo registar? .....	9
23. No caso de um estabelecimento HORECA aderente ao levantamento direto, como é que a SDR Portugal sabe que eu já tenho sacos cheios, prontos para recolha por um transportador? .....	9
24. Qual a diferença entre o transporte através de logística inversa e logística dedicada? .....	9
25. Como é realizado o levantamento dos sacos cheios em logística dedicada? .....	9
26. Quando é que recebo o valor de depósito? .....	9
27. Não quero continuar a ser aderente ao SDR. O que devo fazer? .....	10
28. A atividade do meu estabelecimento vai ficar suspensa temporariamente. O que devo fazer? .....	10

29. Que procedimentos existem para resolver divergências entre as contagens manuais, registos digitais e valores faturados? .....	10
<b>Gestão de recolha e devolução de embalagens .....</b>	<b>10</b>
30. Que cuidados devo ter no armazenamento das embalagens? .....	10
31. Sou responsável por embalagens que não cumprem os requisitos para serem aceites no SDR? ....	10
32. O meu estabelecimento situa-se num centro comercial. Haverá máquinas de recolha ou será da minha responsabilidade a recolha das embalagens? .....	10
33. Quais os custos que vou ter com a gestão de todo o processo?.....	10
34. Tenho um grande volume de embalagens. Como é a melhor forma de as devolver ao SDR?.....	11
35. Que soluções existem para estabelecimentos sem espaço físico disponível para a recolha de embalagens, mas que têm um elevado volume de vendas e estão situados em locais de grande afluência (exemplos: aeroportos, estádios de futebol, entre outros)? .....	11
36. As garrafas de plástico e as garrafas e latas de metal têm de ser armazenadas separadamente?...11	11
37. Como devo gerir as embalagens que são deixadas nas mesas após o consumo?.....11	11
38. Como devo proceder com embalagens de bebidas que são consumidas na cozinha do estabelecimento? .....	11
39. Existem exceções para efetuar a recolha de embalagens recintos escolares ou desportivos?.....11	11
40. Estão previstas soluções para a recolha de embalagens em grandes eventos? .....	11
<b>Encomendas e faturação.....</b>	<b>11</b>
41. Como funciona o pagamento do valor de depósito na compra ao fornecedor?.....11	11
42. Como recebo o valor de depósito que vou adiantar ao fornecedor no momento da compra das bebidas? .....	11
43. Fiz uma encomenda ao fornecedor e recebi algumas embalagens danificadas, que receio não serem aceites pelo SDR. Posso devolvê-las? .....	12
44. Como é faturado o valor de depósito quando compro bebidas em estabelecimentos <i>Cash &amp; Carry</i> ?12	12
45. O valor de depósito está sujeito a IVA? .....	12
46. Qual a terminologia correta a usar nas faturas e menus? .....	12
47. Existe um prazo para o cliente solicitar o reembolso e posso recusar a devolução se estiver fora do prazo? .....	12
48. Caso o cliente pretenda o reembolso do valor de depósito no mesmo formato que utilizou para o pagamento da compra (ex.: cartão bancário ou cartão refeição), sou obrigado(a) a prever esta possibilidade ou posso optar por devolver em numerário ou através do sistema de fidelização?....12	12
49. O valor de depósito aplica-se a bebidas incluídas em menus? .....	12
50. O preço de venda das bebidas irá aumentar? .....	12
51. As embalagens que são servidas à mesa têm valor de depósito e deve ser cobrado ao cliente?....12	12
52. As bebidas disponíveis em <i>vending machines</i> são abrangidas pelo SDR? Se sim, como funciona a aplicação do valor de depósito e como é que é apresentado ao consumidor? .....	13
53. O valor de depósito aplica-se a bebidas que são levadas para casa, numa situação de <i>takeaway</i> ou <i>homedelivery</i> ? .....	13
54. O valor de depósito aplica-se a bebidas que estão em frigoríficos num sistema de <i>self-service</i> ? ...13	13
55. Que mecanismos de auditoria e reconciliação financeira estão previstos para garantir a correção dos reembolsos?.....13	13
<b>Consumidor final .....</b>	<b>13</b>

56. O cliente é obrigado devolver a embalagem no meu estabelecimento? .....	13
57. O cliente consumiu a bebida fora do estabelecimento e regressou para devolver a embalagem e receber o valor de depósito. Como devo proceder? .....	13
58. O cliente consumiu as bebidas no meu estabelecimento. Como devo entregar ou devolver estas embalagens?.....	13
59. Se o cliente deixar a embalagem no estabelecimento, posso ser eu a depositá-la e receber o reembolso do valor de depósito? .....	13
60. Como explico o valor de depósito ao cliente?.....	14
61. Existe comunicação ou material de apoio para apresentar no ponto de venda? .....	14
62. Para que locais posso encaminhar clientes que não sabem onde podem entregar as embalagens?14	

## Introdução

O presente documento tem como objetivo esclarecer as principais dúvidas relacionadas com a contribuição e participação do setor HORECA (Hotéis, Restaurantes e Cafés) no Sistema de Depósito e Reembolso (SDR). Reúne informação prática e relevante sobre os processos e boas práticas, promovendo uma comunicação clara e eficiente, reforçando o alinhamento entre a SDR Portugal e os profissionais do setor.

## Sobre o Sistema de Depósito e Reembolso

### 1. O que é o Sistema de Depósito e Reembolso, e como funciona?

O SDR é um sistema de recolha de embalagens de bebidas não reutilizáveis, em garrafas de plástico e recipientes de metal, para reciclagem. Os produtos abrangidos no SDR, que são identificados pela marcação com um símbolo próprio, estão obrigados ao pagamento de um valor de depósito ou caução. O valor pago pelo consumidor ou pelo estabelecimento HORECA é devolvido quando a embalagem vazia é entregue, com o objetivo de ser reciclada para dar origem a novas embalagens de bebidas.

### 2. Porque é que existe o valor de depósito?

O valor de depósito existe para motivar a devolução das embalagens de bebidas não reutilizáveis (garrafas de plástico e latas), garantindo assim que o SDR cumpre as ambiciosas metas estabelecidas (90% de recolha até 2029). Ao pagar esta caução, no ato da compra, gera-se um incentivo para devolver a embalagem num ponto de recolha próprio, contribuindo para o sucesso do sistema.

### 3. Qual é o valor de depósito?

O valor de depósito foi fixado pelo Governo no valor de 0,10 € (dez céntimos), aplicado a todas as embalagens abrangidas.

### 4. Quando é que o SDR é implementado?

O Sistema de Depósito e Reembolso é implementado a partir do dia 10 de abril de 2026.

### 5. Qual o papel dos estabelecimentos do setor HORECA na implementação do SDR?

O SDR pretende recolher o máximo de embalagens possíveis, com metas ambiciosas (90% de taxa de retoma até 2029). O setor HORECA representa uma rede de aproximadamente 80.000 estabelecimentos em território nacional, no qual estão concentradas cerca de 48% das embalagens. Assim, este canal é fundamental no sucesso da implementação do sistema, assegurando a correta recolha e devolução diária de embalagens.

### 6. SDR e SDR Portugal. Quais são as diferenças?

O **SDR** é o Sistema de Depósito e Reembolso que irá permitir aumentar a reciclagem de garrafas de plástico e latas de bebidas, até 3 (três) litros, assegurando matéria-prima de alta qualidade que pode voltar a ser introduzida no mercado de bebidas (uma garrafa volta a ser uma garrafa, uma lata volta a ser uma lata).

A **SDR Portugal**, detentora de uma licença governamental, é a Entidade Gestora (EG) responsável por garantir a implementação e gestão do Sistema de Depósito e Reembolso em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores.

## Sou responsável por um estabelecimento HORECA. O que devo fazer?

### 7. Sou responsável por um estabelecimento HORECA. Quais são as minhas obrigações no âmbito do SDR?

En quanto responsável por um estabelecimento HORECA ou similar, deve ter em conta:

- a) a obrigação de cobrar o valor de depósito associado aos produtos abrangidos pelo SDR que comercializa e assegurar a respetiva discriminação nas faturas;
- b) a obrigação da devolução do valor de depósito pago pelos clientes, referente a produtos vendidos pelo estabelecimento, mediante a entrega da embalagem nas devidas condições e a apresentação do respetivo comprovativo de compra, quando solicitado;
- c) a obrigação da armazenagem preliminar das embalagens de bebidas adquiridas e consumidas no seu estabelecimento.

### 8. Qual o procedimento que devo seguir para a recolha e depósito de embalagens?

O primeiro passo é verificar a embalagem. Ou seja, se está completamente vazia, intacta e não deformada, se tem a tampa colocada (quando aplicável), se o código de barras e o símbolo da SDR Portugal estão totalmente legíveis. O responsável pelo estabelecimento HORECA, além da inspeção visual, pode recorrer à APP disponibilizada pela SDR Portugal, através de um *smartphone*, para confirmar o reconhecimento do código de barras e a correspondência ao produto e tipo de embalagem.

Depois, deve guardar as embalagens com cuidado para que não fiquem danificadas e devolvê-las num ponto de recolha ou quiosque da SDR Portugal, quando lhe for mais conveniente. Pode ainda haver levantamento direto no estabelecimento, sendo que para isso os estabelecimentos interessados em constituírem-se como aderentes ao sistema SDR deverão submeter o pedido de registo à SDR Portugal. Caso seja aceite, devem posteriormente efetuar o registo no Portal SDR Portugal, acessível através da área dedicada ao setor *HORECA* em *SDRPortugal.pt*.

Após a devolução, é reembolsado o valor de depósito correspondente ao número de embalagens entregues.

### 9. Que embalagens devo receber no meu estabelecimento?

Os estabelecimentos HORECA apenas têm a obrigação de recolher as embalagens de bebidas adquiridas e consumidas no seu estabelecimento, voluntariamente podem receber outras.

### 10. Onde posso devolver as embalagens vazias?

Existem três formas de devolver as embalagens vazias, para os estabelecimentos HORECA:

- a) Entregas num ponto de recolha: funcionam, maioritariamente, em supermercados, hipermercados ou circuito grossista, mas também noutras locais públicos devidamente identificados.
- b) Entrega em quiosques Volta: pontos de recolha equipados com máquinas que permitem receber grandes quantidades de embalagens de uma só vez. Estão localizados em zonas urbanas com mais estabelecimentos HORECA, com horários adaptados e de fácil acesso.
- c) Levantamento diretamente no estabelecimento HORECA: opção disponível apenas para locais registados como aderentes ao SDR e com respetivo acordo celebrado com a SDR Portugal.

### 11. É necessário adquirir algum equipamento para aceitar as embalagens devolvidas?

A recolha de embalagens nos estabelecimentos HORECA não necessita de qualquer equipamento. Apenas deve ser assegurado o correto armazenamento das embalagens para a posterior devolução nos pontos de recolha ou nos quiosques da SDR Portugal.

Os estabelecimentos interessados em constituírem-se como aderentes ao sistema SDR, para o levantamento direto nas instalações, deverão submeter o pedido de registo à SDR Portugal. Deverá nesse caso ser

assegurado o acondicionamento das embalagens em sacos de 240 litros que, uma vez cheios, devem ser fechados com selos (fechos de segurança) invioláveis, fornecidos pela SDR Portugal.

No caso de pretenderem fazer o reconhecimento das embalagens através da APP disponibilizada pela SDR Portugal, basta instalar a aplicação num smartphone convencional.

**12. Tenho de ser eu a entregar as embalagens nas máquinas de recolha, ou podem vir buscá-las ao meu estabelecimento?**

A recolha nas instalações só se aplica aos estabelecimentos aderentes para levantamento direto pela SDR Portugal, suportado por um contrato próprio que definirá as quantidades mínimas e o procedimento para efetuar os pedidos de recolha. Alternativamente, o estabelecimento deverá recorrer aos pontos de recolha ou quiosques da SDR Portugal, existentes nas suas imediações, usando meios próprios e sem estar condicionado quanto à frequência ou a quantidades mínimas para a recolha.

**13. Devo cobrar o valor de depósito ao cliente final?**

Existem duas situações possíveis:

- a) Quando o pagamento é efetuado antes do consumo (pré-pagamento, takeaway, self-service ou home delivery), o valor de depósito pelas embalagens de bebidas adquiridas, deve ser cobrado ao consumidor final. Habitualmente, nestes casos, a embalagem fica na posse do consumidor, sendo da sua responsabilidade devolvê-la. Contudo, caso o consumidor assim o pretenda, deverá ser-lhe devolvido o valor de depósito pago, mediante a entrega da embalagem nas devidas condições e a apresentação do respetivo comprovativo de compra, quando solicitado.
- b) Quando o pagamento é efetuado após o consumo, o valor de depósito das embalagens não deve ser cobrado ao consumidor final, exceto se este ficar na posse da embalagem ou se o rótulo ou a embalagem estiverem danificados, impedindo a sua identificação. Habitualmente, nestas situações, a embalagem fica no estabelecimento HORECA após o seu consumo, sendo da responsabilidade do estabelecimento devolvê-la.

**14. Devo indicar o valor de depósito no talão de compra para o cliente?**

Sim, o valor de depósito é fixado por lei e deve ser discriminado em talões, faturas e todos os suportes de preço.

**15. É obrigatório alterar menus e preçários?**

Sim. Todos os preçários (etiquetas, cartazes, menus, entre outros) devem referir explicitamente que ao preço de venda do artigo acresce o valor de depósito». O preço de venda do produto e o valor de depósito são valores diferentes, pelo que, o valor de depósito não pode ser integrado no preço dos produtos abrangidos.

## Embalagens aceites pelo SDR

### 16. Que embalagens são aceites pelo SDR?

São aceites pelo SDR as embalagens de bebidas de uso único, até 3 litros, em garrafas de plástico ou em garrafas e latas de metal comercializadas no mercado nacional. Todas as embalagens do SDR são obrigadas a conter o símbolo da SDR Portugal para que sejam facilmente identificadas.



### 17. Ainda tenho stock antigo no armazém (embalagens “pré-SDR” que não são aceites pela SDR Portugal). O que devo fazer?

Foi definido um período de transição após a entrada em funcionamento do SDR, durante o qual podem existir, em simultâneo, no mercado, embalagens SDR e embalagens “pré-SDR”.

A operação do SDR inicia-se a 10 de abril de 2026 e o período de transição terá uma duração de 120 (cento e vinte) dias, terminando a 9 de agosto de 2026. Após este período, deixa de ser permitida a compra ou venda de bebidas em embalagens pré-SDR, pelo que os estabelecimentos do retalho e do setor HORECA passam a poder vender apenas embalagens SDR, sob pena de configurar uma infração perante uma inspeção pelas Autoridades.

### 18. Qual a forma mais eficaz para gerir o stock existente, para não ter as duas embalagens para venda em simultâneo?

Numa primeira fase, durante o período de transição, é normal existirem as duas embalagens em simultâneo. O estabelecimento deve privilegiar a venda das bebidas em embalagens “pré-SDR” e assegurar que todas são escoadas até 9 de agosto de 2026, através de venda ou outras dinâmicas definidas por cada estabelecimento.

### 19. No período de transição, como distingo as embalagens que podem ou não ser devolvidas nos pontos de recolha?

Apenas podem ser devolvidas as embalagens que apresentam o símbolo da SDR Portugal. Em caso de dúvida, poderá ainda recorrer à APP disponibilizada pela SDR Portugal para validar se os produtos em causa estão registados e aprovados no SDR.

### 20. Para que local são enviadas as embalagens após a sua devolução?

As embalagens são enviadas para centros de contagem e triagem, sendo posteriormente a reciclagem o seu destino final. O objetivo é que cada garrafa ou lata dê origem a uma nova garrafa ou lata, num sistema circular.

## Registo e adesão dos estabelecimentos HORECA para levantamento direto

### 21. Os hotéis, restaurantes e cafés são obrigados a registarem-se na plataforma do SDR?

Se o estabelecimento não quer ser aderente ao SDR, optando por gerir a entrega das embalagens das bebidas que comercializou e devolvendo-as, nas condições e frequência que decidir, através da rede de pontos de recolha ou quiosques disponíveis nas proximidades, não tem de fazer o registo no Portal SDR Portugal.

Contudo, se o estabelecimento pretende aderir ao serviço de levantamento direto pela SDR Portugal, das embalagens que está obrigado a recolher, ou seja, as embalagens de bebidas comercializadas pelo próprio estabelecimento, é necessário que faça o respetivo registo e estabeleça um contrato próprio que definirá as quantidades mínimas e o procedimento para efetuar os pedidos de recolha, mediante aprovação pela SDR Portugal.

### 22. Quero ser aderente ao sistema SDR, isto é, ter levantamento direto pela SDR Portugal. Onde me devo registar?

A candidatura deverá ser submetida através do Portal SDR, a candidatura será analisada, caso a caso, pela SDR Portugal, quanto à sua viabilidade e para efeitos do acordo a estabelecer com a SDR Portugal. Este registo tem de ser efetuado com um mínimo de 30 dias de antecedência à previsão da sua entrada em funcionamento.

### 23. No caso de um estabelecimento HORECA aderente ao levantamento direto, como é que a SDR Portugal sabe que eu já tenho sacos cheios, prontos para recolha por um transportador?

Depois dos sacos cheios e fechados, o estabelecimento HORECA deve registá-los na APP própria disponibilizada pela SDR Portugal, através de um *smartphone*. Basta fazer a leitura do código de barras do fecho de segurança de cada saco cheio e o sistema associa-o automaticamente ao estabelecimento HORECA em questão. Em alternativa, pode inserir o número do código de barras manualmente. O levantamento posterior por um transportador, contratado pela SDR Portugal, pode ocorrer por logística inversa ou dedicada.

### 24. Qual a diferença entre o transporte através de logística inversa e logística dedicada?

A logística inversa acontece sempre que a devolução se processa através de um transportador/distribuidor que vista o estabelecimento com regularidade. Quando há entrega de uma encomenda de bebidas, levantam-se simultaneamente os sacos fechados com embalagens SDR.

A logística dedicada acontece quando é contratado um transportador que se desloca propositadamente ao local para levantar os sacos com embalagens.

A logística inversa deve ser privilegiada sempre que possível.

### 25. Como é realizado o levantamento dos sacos cheios em logística dedicada?

Os sacos são levantados por um transportador contratado pela SDR Portugal. O levantamento é programado sempre que se verifique a quantidade mínima de 4 (quatro) sacos cheios, fechados e corretamente lidos e registados na APP. Para uma quantidade inferior a 4 (quatro) sacos, o levantamento pode ser feito, com um custo cobrado pela SDR Portugal ao estabelecimento HORECA.

### 26. Quando é que recebo o valor de depósito?

Uma vez levantadas as embalagens no estabelecimento Horeca, é efetuada a sua contagem num centro específico gerido pela SDR Portugal. As unidades contadas são faturadas pelo estabelecimento HORECA à SDR Portugal, em regime de auto-faturação. Caso não haja divergências, a faturação é emitida mensalmente, até ao 5º dia útil do mês seguinte, para todas as embalagens levantadas, contadas e registadas durante o mês anterior. Os pagamentos dos valores do depósito são efetuados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sobre a data da respetiva fatura, realizado por transferência bancária, para o IBAN registado do estabelecimento HORECA.

**27. Não quero continuar a ser aderente ao SDR. O que devo fazer?**

Deve comunicar esta intenção, via e-mail, à SDR Portugal com 15 (quinze) dias de antecedência, com exceção de situações accidentais ou imprevistas, que devem ser comunicadas logo que possível. A comunicação deve ser enviada para [recolha@sdrportugal.pt](mailto:recolha@sdrportugal.pt).

**28. A atividade do meu estabelecimento vai ficar suspensa temporariamente. O que devo fazer?**

Deve comunicar a situação à SDR Portugal, via e-mail, com 15 (quinze) dias de antecedência, com exceção de situações accidentais ou imprevistas, que devem ser comunicadas logo que possível. A comunicação deve ser enviada para [recolha@sdrportugal.pt](mailto:recolha@sdrportugal.pt).

**29. Que procedimentos existem para resolver divergências entre as contagens manuais, registos digitais e valores faturados?**

O procedimento para estas situações terá como base a identificação da causa da divergência (exemplo: embalagens que não fazem parte do SDR, embalagens danificadas que não possibilitem a sua leitura nas contagens, embalagens com pesos diferentes, entre outros). Em caso de necessidade, a SDR Portugal disponibilizará todas as explicações para que as divergências sejam bem entendidas e aceites entre as partes.

## Gestão de recolha e devolução de embalagens

**30. Que cuidados devo ter no armazenamento das embalagens?**

As embalagens devem ser guardadas em local seguro e limpo, em sacos de 240 litros, no caso de recolha manual, e com selos invioláveis (fechos de segurança), fornecidos pela SDR Portugal. Os fechos de segurança têm um código de barras único, cuja leitura vai associar o saco ao estabelecimento HORECA onde é utilizado.

Os sacos devem ser cheios até ao nível neles indicado e, depois, selados com o fecho de segurança para evitar perda ou roubo de embalagens. Não se deve empilhar mais de dois sacos de 240 litros cheios, para evitar que rasguem ou ocorra esmagamento.

**31. Sou responsável por embalagens que não cumprem os requisitos para serem aceites no SDR?**

As embalagens rejeitadas, por estarem danificadas, ou embalagens que não apresentem a marcação com o símbolo da SDR Portugal, não conferem o direito ao reembolso do valor de depósito, pelo que devem ser encaminhadas para os ecopontos amarelos, considerando-se o valor de depósito perdido.

Estas embalagens serão rejeitadas na contagem automática, tanto no caso da tentativa de entrega em pontos de recolha ou quiosques da SDR Portugal, como no caso da sua colocação nos sacos para levantamento direto, que são depois encaminhados para o processo de contagem.

**32. O meu estabelecimento situa-se num centro comercial. Haverá máquinas de recolha ou será da minha responsabilidade a recolha das embalagens?**

Os centros comerciais são grandes superfícies onde, normalmente, existe um retalhista com um super ou hipermercado. Este, à partida, será um ponto de recolha SDR validado. Nos *food courts* podem existir soluções como máquinas automáticas, para o consumidor final, caso a empresa gestora do espaço comercial assim o decida. Poderão existir outras soluções diferentes, avaliadas caso a caso.

**33. Quais os custos que vou ter com a gestão de todo o processo?**

A recolha nos estabelecimentos HORECA não obriga a custos adicionais associados ao processo de depósito e reembolso de embalagens, pois é equivalente à atual operação para cumprimento da obrigação da recolha seletiva das mesmas embalagens e respetiva entrega nos ecopontos. No caso em que o estabelecimento HORECA esteja registado como aderente, caso o levantamento dos sacos cheios não se processe em logística

inversa, e o estabelecimento pretenda a recolha em logística dedicada até 3 sacos cheios, poderá conferir um custo a suportar pelo operador do estabelecimento HORECA.

**34. Tenho um grande volume de embalagens. Como é a melhor forma de as devolver ao SDR?**

Os quiosques da SDR Portugal são a opção mais adequada para esta situação, uma vez que permitem devolver um elevado número de embalagens de uma só vez (em vez de as entregar uma a uma). Estes quiosques estarão localizados em zonas urbanas com mais estabelecimentos HORECA, com horários adaptados e de fácil acesso.

**35. Que soluções existem para estabelecimentos sem espaço físico disponível para a recolha de embalagens, mas que têm um elevado volume de vendas e estão situados em locais de grande afluência (exemplos: aeroportos, estádios de futebol, entre outros)?**

Não existe nenhuma obrigatoriedade, regime de excepção, ou solução específica para estes locais. Tudo dependerá da quantidade de embalagens abrangidas que cada um destes locais produzirá em determinado período de tempo e dos pontos de recolha localizados na sua proximidade. Um contacto com a equipa da SDR Portugal facilitará a avaliação da melhor e mais eficiente solução para cada caso.

**36. As garrafas de plástico e as garrafas e latas de metal têm de ser armazenadas separadamente?**

Não. Apenas deve ser assegurado o correto armazenamento, para que as embalagens não fiquem danificadas.

**37. Como devo gerir as embalagens que são deixadas nas mesas após o consumo?**

Deve verificar o estado e conformidade das embalagens e armazená-las com cuidado para, posteriormente, entregá-las nos pontos de recolha ou quiosques da SDR Portugal, e receber os respetivos valores do depósito. Caso se encontrem danificadas, não será possível reaver o valor de depósito, pelo que, deverá entregá-las no ecoponto amarelo mais próximo.

**38. Como devo proceder com embalagens de bebidas que são consumidas na cozinha do estabelecimento?**

Depois de vazias, as embalagens devem ser armazenadas e posteriormente entregues nos pontos de recolha ou quiosques da SDR Portugal, para que se proceda ao reembolso dos seus respetivos valores de depósito.

**39. Existem exceções para efetuar a recolha de embalagens recintos escolares ou desportivos?**

Não existe nenhuma obrigatoriedade, regime de excepção, ou solução específica para estes locais. Tudo dependerá da quantidade de embalagens abrangidas que cada um destes locais produzirá em determinado período de tempo e dos pontos de recolha localizados na sua proximidade. Um contacto com a equipa da SDR Portugal facilitará a avaliação da melhor e mais eficiente solução para cada caso.

**40. Estão previstas soluções para a recolha de embalagens em grandes eventos?**

A SDR Portugal irá avaliar opções para a recolha de embalagens abrangidas pelo SDR em grandes eventos. Tudo dependerá da quantidade de embalagens abrangidas que cada um destes locais produzirá em determinado período de tempo e dos pontos de recolha localizados na sua proximidade. Um contacto com a equipa da SDR Portugal facilitará a avaliação da melhor e mais eficiente solução para cada caso.

## Encomendas e faturação

**41. Como funciona o pagamento do valor de depósito na compra ao fornecedor?**

O estabelecimento HORECA paga o valor de depósito ao fornecedor no momento da compra de bebidas abrangidas pelo SDR. Este valor é isento de IVA e é discriminado na fatura do fornecedor, separado do custo do produto.

**42. Como recebo o valor de depósito que vou adiantar ao fornecedor no momento da compra das bebidas?**

Este valor é reembolsado quando as embalagens são devolvidas nos pontos de recolha ou quiosques da SDR Portugal. Nos pontos de recolha, com máquinas automáticas, prevê-se que a devolução possa acontecer em *voucher* para descontar no próprio estabelecimento comercial, doação voluntária, transferência bancária ou voucher para trocar por numerário. Nos quiosques da SDR Portugal a devolução prevista será via transferência bancária ou doação.

No caso do estabelecimento ser aderente ao SDR, em que o levantamento das embalagens é feito por logística inversa ou dedicada, o valor de depósito a reembolsar ao respetivo estabelecimento, será apurado com base no processo dos centros de contagem.

**43. Fiz uma encomenda ao fornecedor e recebi algumas embalagens danificadas, que receio não serem aceites pelo SDR. Posso devolvê-las?**

Deve entrar em contacto com o seu fornecedor o mais breve possível, explicando-lhe o contexto e ocorrência, de forma a regularizar diretamente o que seja necessário.

**44. Como é faturado o valor de depósito quando compro bebidas em estabelecimentos Cash & Carry?**

Da mesma forma que é faturado em qualquer outro local comercial, seja um supermercado, ou estabelecimento HORECA. O valor de depósito deve vir claramente discriminado na fatura.

**45. O valor de depósito está sujeito a IVA?**

O valor de depósito não está sujeito a IVA.

**46. Qual a terminologia correta a usar nas faturas e menus?**

Deve utilizar a designação “Valor de Depósito” ou “Depósito”. Não devem ser utilizados termos como “taxa” ou outros similares.

**47. Existe um prazo para o cliente solicitar o reembolso e posso recusar a devolução se estiver fora do prazo?**

A legislação refere que o prazo de validade para vales emitidos não pode ser inferior a 12 (doze) meses, pelo que não poderá recusar o reembolso do valor de depósito se um vale ou um comprovativo de compras apresentar uma data dentro deste período.

**48. Caso o cliente pretenda o reembolso do valor de depósito no mesmo formato que utilizou para o pagamento da compra (ex.: cartão bancário ou cartão refeição), sou obrigado(a) a prever esta possibilidade ou posso optar por devolver em numerário ou através do sistema de fidelização?**

O reembolso dos valores de depósito pode ser processado por um método diferente aquando do seu pagamento, sabendo que o objetivo será disponibilizar o máximo de métodos possíveis para o efeito, incluindo numerário no caso dos pontos com recolha automática no retalho alimentar (tipicamente hiper ou supermercados).

**49. O valor de depósito aplica-se a bebidas incluídas em menus?**

O valor de depósito aplica-se a todas as embalagens de bebidas de uso único, até 3 litros, em garrafas de plástico e em garrafas e latas de metal, identificadas com o símbolo da SDR Portugal, incluindo também promoções, provas e donativos.

**50. O preço de venda das bebidas irá aumentar?**

Não. O preço de venda do produto e o valor de depósito são diferentes. O valor de depósito, cobrado no ato da compra, é uma caução que é restituída no momento de devolução da embalagem, devendo manter-se inalterado o valor de venda do produto.

**51. As embalagens que são servidas à mesa têm valor de depósito e deve ser cobrado ao cliente?**

Todas as embalagens de bebidas de uso único, até três litros, em garrafas de plástico ou garrafas e latas de metal, têm o valor de depósito associado. Nesta situação, assumindo que a bebida é servida à mesa e

consumida no próprio local, o valor de depósito não deve ser cobrado ao cliente final. Este valor apenas deve ser cobrado caso o cliente danifique o rótulo ou a embalagem, ou fique com a mesma na sua posse.

**52. As bebidas disponíveis em *vending machines* são abrangidas pelo SDR? Se sim, como funciona a aplicação do valor de depósito e como é apresentado ao consumidor?**

Sim, aplica-se a todas as embalagens abrangidas que estão disponíveis para consumo numa atividade comercial. Ao preço do produto será adicionado o valor de depósito, o qual deve ser discriminado nas respetivas etiquetas de preços e comprovativos de compra.

**53. O valor de depósito aplica-se a bebidas que são levadas para casa, numa situação de *takeaway* ou *homedelivery*?**

Sim, uma vez que o pagamento ocorre antes do momento de consumo, ficando o cliente com as embalagens na sua posse.

**54. O valor de depósito aplica-se a bebidas que estão em frigoríficos num sistema de *self-service*?**

Sim, aplica-se a todas as embalagens abrangidas que estão disponíveis para consumo num estabelecimento comercial.

**55. Que mecanismos de auditoria e reconciliação financeira estão previstos para garantir a correção dos reembolsos?**

A SDR Portugal terá um sistema informático que permite rastrear todas as embalagens, ao longo da sua cadeia logística, o qual será a base das auditorias previstas e respetivas reconciliações, quando aplicáveis.

## Consumidor final

**56. O cliente é obrigado devolver a embalagem no meu estabelecimento?**

Não. Os consumidores podem devolver as embalagens nos vários pontos de recolha da rede SDR ou nos quiosques da SDR Portugal, disponíveis em Portugal Continental e Regiões Autónomas.

Contudo, caso o cliente tenha comprado uma bebida no estabelecimento HORECA e pretenda devolver a embalagem vazia no mesmo local, o estabelecimento deverá aceitá-la, desde que o seu rótulo e a embalagem não se encontrem danificados e deverá proceder, de imediato, ao reembolso do valor de depósito. O estabelecimento pode exigir apresentação do comprovativo de compra.

**57. O cliente consumiu a bebida fora do estabelecimento e regressou para devolver a embalagem e receber o valor de depósito. Como devo proceder?**

Caso a bebida tenha sido comprada no estabelecimento em questão, a embalagem deve ser aceite e o valor de depósito reembolsado. Caso contrário, o estabelecimento não é obrigado a aceitar a devolução, podendo encaminhar o cliente para um ponto de recolha ou quiosque da SDR Portugal próximos.

**58. O cliente consumiu as bebidas no meu estabelecimento. Como devo entregar ou devolver estas embalagens?**

Nesta situação, deve ser o estabelecimento HORECA a assegurar a armazenagem preliminar dessas embalagens. Estas, podem ser posteriormente entregues num ponto de recolha, quiosques da SDR Portugal, ou através de recolha direta no estabelecimento, caso o local tenha celebrado um contrato para o efeito com a SDR Portugal, identificando-o como aderente ao SDR.

**59. Se o cliente deixar a embalagem no estabelecimento, posso ser eu a depositá-la e receber o reembolso do valor de depósito?**

Sim, esse é o procedimento que deve ser adotado para que o estabelecimento possa reaver o valor de depósito que pagou ao seu fornecedor.

**60. Como explico o valor de depósito ao cliente?**

O cliente deve compreender que o valor de depósito é fixado por lei e aplicado a todas as embalagens de bebidas de uso único, até três litros, que se apresentem em garrafas de plástico ou garrafas e latas de metal. Este valor é uma caução que é paga no momento da compra, mas que será reembolsado quando a mesma embalagem vazia é devolvida num ponto de recolha, num quiosque da SDR Portugal ou no próprio estabelecimento onde foi efetuada a compra.

**61. Existe comunicação ou material de apoio para apresentar no ponto de venda?**

Sim. Estão a ser desenvolvidas algumas peças de comunicação que ajudam a clarificar o funcionamento do SDR e que podem ser utilizadas nos pontos de venda.

Os materiais de comunicação disponibilizados para o setor HORECA são uma ferramenta que apoia a necessária explicação.

**62. Para que locais posso encaminhar clientes que não sabem onde podem entregar as embalagens?**

Pode encaminhar os clientes para os pontos de recolha presentes em super e hipermercados, ou para os quiosques da SDR Portugal que estarão localizados em várias zonas urbanas. Em breve, no site oficial da marca da SDR Portugal disponibilizará as localizações de todos os pontos de recolha existentes em Portugal.