

Entendendo o Seguro de Responsabilidade Civil Profissional Turismo

1) O que é o seguro de Responsabilidade Civil Profissional?

É o Seguro contratado para cobrir despesas de defesa, acordos e indenizações por conta de reclamações movidas por terceiros (clientes) pleiteando reparação por danos materiais e/ou morais decorrentes de alegadas "falhas na prestação de serviço" praticadas pelo segurado (agente de viagens).

2) Porque "eu" ou minha empresa devemos contratar um seguro de Responsabilidade Civil Profissional?

Todos nós somos passíveis de erros ou falhas durante a prestação de serviços aos nossos clientes. Tanto a pessoa física (agentes de viagem e consultores de venda devidamente cadastrados no Ministério do Turismo como Prestador de Serviços Turísticos) como a jurídica (agências de viagem, operadoras de turismo, empresas prestadoras de serviço) devem contratar um seguro de Responsabilidade Civil no intuito de preservar a "saúde financeira" e também a "imagem" perante o cliente e o mercado de modo geral.

3) A quem se destina este seguro?

Este seguro é voltado para AGÊNCIAS DE VIAGENS, OPERADORAS DE TURISMO, RECEPTIVOS e demais EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO (pessoa Jurídica) e seus respectivos PROFISSIONAIS DE TURISMO (pessoa física, devidamente cadastrada no Ministério do Turismo como Prestador de Serviços Turísticos), como AGENTES DE VIAGENS, CONSULTORES DE VENDA, entre outros.

4) Sou Agente de Viagens, Pessoa Jurídica, classificada como Microempresa (ME). Posso contratar o seguro?

A contratação é feita como Pessoa Física ou Jurídica? Sim, pode contratar o seguro de Responsabilidade Civil Turismo. Nos casos em que o regime tributário escolhido for Microempresa (ME), Micro Empreendedor Individual (MEI) e Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI), a contratação do seguro deverá ser realizada como Pessoa Física. A cobertura será estendida para a empresa, nos casos em que o SEGURADO possua uma empresa aberta para o desempenho de suas atividades profissionais e esta empresa sofra uma RECLAMAÇÃO por alegado ato decorrente de sua PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS direta e que tal PRESTAÇÃO DE SERVIÇO seja favor ou em nome desta empresa, desde que: As reclamações estejam de acordo termos dos riscos estabelecidos como passíveis de cobertura pela presente Apólice; Nos casos onde o a PRESTAÇÃO DE SERVIÇO foi realizada diretamente por outro sócio ou outra pessoa que não o segurado a presente cobertura não terá efeito. Para que o outro sócio tenha cobertura, é necessário que o mesmo contrate seu próprio seguro, também na Pessoa Física. O SEGURADO seja o Sócio da Empresa. A empresa seja classificada como Microempresa (ME), Microempreendedor Individual (MEI) ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI), devidamente regularizada. A empresa deverá ser composta por no máximo dois sócios sem que haja quadro de funcionários contratados (CLT) ou prestadores de serviço terceirizados.

Entendendo o Seguro de Responsabilidade Civil Profissional Turismo

5) Quais as coberturas deste seguro?

– Defesa em ação judicial – Acordos – Indenização – Pedido de Ressarcimentos – Mediação – Danos à Reputação – Custos Emergenciais – Calúnia, Injúria e Difamação – Danos a Documentos de Clientes – Atos Desonestos de Colaboradores

6) O valor do seguro tem um preço diferenciado para quem tem acordo comercial com a “Casa do Agente”?

Sim, existe um desconto especial para os Agentes de Viagem e/ou Agências que desejam contratar esta modalidade de seguro.

7) Como faço para contratar o seguro de Responsabilidade Civil Profissional Turismo?

A contratação é muito simples, totalmente online.

8) Após a contratação do seguro, qual a carência de tempo para a ativação?

Após a contratação a cobertura é imediata para todos os eventos previstos nas Condições Gerais, portanto todos os pacotes comercializados a partir do início de vigência serão passíveis de cobertura.

9) Por quanto tempo vale esse seguro?

O seguro é contratado por um período de 12 meses (01 ano de cobertura), a contar da data de contratação e pagamento, podendo ser renovado mantendo-se ou alterando coberturas iniciais.

10) Forma de pagamento?

O pagamento desse seguro é feito diretamente para a AKAD Seguros através de cartão de crédito, PIX ou boleto, à vista ou parcelado.

11) Em caso de atraso no pagamento mensal realizado, eu perco direito ao seguro?

O segurado tem até dois meses para regularizar o seu pagamento, podendo neste período ter a sua cobertura de seguro comprometida ou até mesmo o seguro cancelado.

12) Quais os diferenciais da AKAD Seguros?

Facilidade na contratação, serviços online, uma das três maiores seguradoras de Responsabilidade Civil Profissional do mercado brasileiro, de acordo com a estatística SUSEP e equipe altamente especializada para regulação de sinistros.

13) Em caso de sinistro, como o segurado/agência de viagens deve proceder?

Deverá acionar o a área de sinistros da AKAD Seguros, através do telefone 0800-777-7746 ou por e-mail: sinistro@akadseguros.com.br, canais disponíveis na sua apólice e também seu corretor de seguros.

Entendendo o Seguro de Responsabilidade Civil Profissional Turismo

14) Alguns exemplos de coberturas.

Exemplos de eventos:

1º Caso – Falta de Informação de Documentação Necessária Para viajar. O Terceiro entrou com uma ação contra a agência de viagens, pois fechou um pacote para viajar 30 dias no Canadá a turismo. Porém o voo de ida contratado tinha conexão em Dallas nos EUA, e o Terceiro não foi informado que para fazer essa conexão ele precisaria ter um Visto Americano. No dia do voo, o terceiro chegou ao aeroporto de Dallas e não conseguiu prosseguir com a sua viagem devido à inexistência de Visto Americano para prosseguir dentro do Aeroporto para pegar o voo de conexão para o Canadá. Indenização: R\$ 15.000,00 de prejuízo + R\$ 10.000,00 de Danos Morais + R\$ 2.500,00 de honorários advocatícios. Valor Indenizado R\$ 27.500,00.

2º Caso – Inconsistência entre o pacote contratado e o utilizado. O Terceiro contratou um resort de cinco estrelas em um dos melhores hotéis da região de Cancun para passar a sua lua de mel, foi pago todos os pacotes turísticos e adicionais para incluir todos os benefícios que o hotel poderia oferecer. Ao chegar ao hotel contratado o terceiro verificou que os benefícios que foram oferecidos eram diferentes do que o hotel tinha e também o hotel estava passando por uma grande reforma que frustrou o Terceiro em sua viagem de lua de mel. O terceiro tentou contato com a agência de viagens para resolver este caso, porém não conseguiu um retorno de imediato pela agência. O terceiro para não perder a sua viagem, se dirigiu a outro hotel com o mesmo padrão de serviços e contratou um pacote semelhante, pagando na hora com recursos próprios. Ao retornar de viagem o terceiro fez uma reclamação contra a agência e também a processou exigindo a restituição do valor desembolsado pela contratação do hotel + danos morais pela frustração de sua viagem de lua de mel. Indenização: R\$ 20.000,00 de prejuízo + R\$ 15.000,00 de Danos Morais + R\$ 3.500,00 de honorários advocatícios. Valor Indenizado R\$ 38.500,00.

3º Caso – Falha na entrega de serviços contratados. Um grupo de pessoas contratou uma viagem para o Japão e junto com a viagem foram contratados os serviços de traslado e um tradutor em tempo integral durante toda a viagem. Quando os terceiros chegaram ao destino contratado não localizaram o serviço de traslado e o tradutor contratado, o que resultou em uma frustração aos terceiros por não ter sido entregue o serviço contratado e este serviço ser um item essencial para a viagem. Ao retornar de viagem, um terceiro abriu uma reclamação contra a agência exigindo a restituição do valor pago pelos serviços contratados que não foram entregues + os danos morais pela frustração do serviço de tradução. Indenização: R\$ 8.000,00 de prejuízo + R\$ 8.000,00 de Danos Morais + R\$ 2.000,00 de honorários advocatícios. Valor Indenizado R\$ 18.000,00. Vale destacar que muitas vezes agentes e agências de viagens, podem responder solidariamente por danos causados por pacotes de viagens ou por serviços fornecidos ou prestados por seus fornecedores. Nestes casos, o seguro poderá cobrir as despesas de defesa, indenizações, acordos e demais pedidos de reparação de danos. Importante frisar que não há necessidade de ação judicial para acionar o seguro. Caso um terceiro manifeste que sofreu um dano por alegado erro profissional, o segurado poderá acionar o seguro.