

## 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](mailto: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.