



Responsabilidade Civil Profissional

AGÊNCIA DE VIAGENS E OPERADORA DE TURISMO

As melhores agências de turismo e os mais experientes agentes estão sujeitos a falhas e imprevistos a todo momento. Por mais que os processos estejam automatizados, os órgãos fiscalizadores recebem todos os meses centenas de reclamações a respeito de serviços de turismo. A maioria delas relativa a problemas na entrega dos serviços acordados.¹ A solução para mitigar riscos como estes, é a adoção de medidas preventivas como o seguro de Responsabilidade Civil Profissional voltado para o mercado de turismo.

Por que contratar o seguro de Responsabilidade Civil Agência de Viagens e Operadoras de Turismo?

Este seguro é voltado para todas as empresas prestadoras deste serviço (pessoa jurídica) e seus respectivos profissionais de turismo (pessoa física). Ele garante o reembolso de prejuízos pelos quais a agência possa ser responsabilizada devido a danos causados aos clientes.

Em situações em que o agente de viagem erra na emissão de passagens ou esquece de algo importante para a viagem do cliente, como a comunicação de um visto ou vacina, os processos e reclamações são propensos a acontecer, independentemente do porte da agência, podendo gerar prejuízos expressivos.

Quais as coberturas oferecidas pelo seguro?

Mesmo com processos organizados, o profissional de turismo, assim como todos os outros, está sujeito a falhas. Entenda em quais casos é realizada a cobertura do Seguro de Responsabilidade Civil Profissional para Agências de Viagens e Operadoras de Turismo:

- Erros e Omissões Profissionais do segurado e de seus colaboradores;
- Despesas de Defesa: Custos com advogados, custos processuais e despesas necessárias ao desenvolvimento do processo;
- Danos morais, materiais e corporais;

- Despesas de publicidade para minimização dos danos: assessoria de imprensa, nota em jornal, etc;
- Perdas financeiras e lucros cessantes decorrentes de riscos cobertos;
- Perda, roubo ou furto de documentos;
- Atos desonestos de funcionários;
- Subcontratos: Coberturas adicionais, consulte seu corretor;
- Reclamações relacionadas ao transporte de passageiros.

Exclusões principais

- Atos ilícitos ou dolosos da Agência e/ou Subcontratados;
- Falência ou insolvência.

Dicas de prevenção

Para evitar surpresas desagradáveis, a Travelers sugere algumas providências que os prestadores de serviço em turismo devem observar, com o objetivo de minimizar imprevistos.

- Documentar todas as informações da empresa: vendas, consultas e atividades internas. Dessa forma todas as informações podem ser comprovadas se houver necessidade;
- Procure manter a equipe treinada e atualizada. Quanto mais treinamento receberem sobre o mercado e as atividades da empresa, mais difícil será cometer erros;
- Utilize manuais internos para documentar ações e procedimentos a serem feitos com todos os clientes.

Porque escolher a Travelers

- Única seguradora presente no índice Dow Jones Industrial Average;
- Uma das maiores subscritoras de riscos dos EUA de seguros Patrimoniais e de Responsabilidade Civil;
- Equipe de aproximadamente 30 mil colaboradores.

Sobre a Travelers no Mundo

Da primeira apólice de seguros para automóveis, emitida nos EUA em 1897, até a cobertura da missão lunar Apollo, em 1969, os avanços em estudos de riscos impulsionaram a Travelers a adotar altos padrões de cobertura.



A seguradora emprega as melhores práticas no atendimento ao consumidor. É dessa forma que a Travelers atua, com excelência na conquista da confiança de seus clientes, fortemente amparada pela habilidade de ouvir e de atender suas demandas.

Hoje, mais de 160 anos após sua fundação, a Travelers Seguros é uma das maiores empresas de proteção a Riscos Patrimoniais e de Responsabilidade Civil. Está presente no Brasil, nos EUA, Reino Unido, Canadá, Lloyd's Londres e Irlanda.

Sobre a Travelers no Brasil

Tem como objetivo ser reconhecida tecnicamente no Brasil como a Travelers é no mercado norte-americano de seguros. A Travelers oferece soluções ao mercado brasileiro para ser aqui também uma referência em qualidade e prestação de serviços adequados à realidade local.

Como obter ajuda

Ficou interessado em saber mais sobre a atuação da seguradora Travelers no Brasil?

Procure seu corretor de seguros ou entre em contato conosco da forma que achar mais conveniente.

Área de Produtos Financeiros

E-mail: linhasfinanceiras@travelers.com.br

Centrais de atendimento

Central de Relacionamento do Corretor

Atendimento às capitais: Telefone: 3003-5535

Atendimento às demais regiões do País:

Telefone: 0800 755 5535.

Horário de funcionamento: de segunda-feira à sexta-feira, das 9:00 às 18:00h

E-mail: centralderelacionamentocorretor@travelers.com.br

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

Telefone: 0800 742 8080

Horário de funcionamento: todos os dias, 24 horas

E-mail: sac@travelers.com.br

Sinistros

Telefone: 0800 742 8080

Horário de funcionamento: todos os dias, 24 horas.

E-mail: sinistros@travelers.com.br

Ouvidoria

Telefone: 0800 9413460

Horário de funcionamento: Segunda à sexta - Das 09:00 às 12:30 e 13:30 às 18:00h

E-mail: ouvidoria@travelers.com.br

1- Procon-SP



travelers.com.br

Travelers Seguros Brasil S/A. Rua Hungria, 1240, 1º andar, Jardim Europa, São Paulo, S.P.

Este material destina-se a fins meramente informativos, e todo o seu conteúdo sujeita-se às, e não substitui e tampouco altera as, disposições, exclusões e condições da apólice de seguros do produto. Para uma descrição precisa de todas as coberturas, termos e condições aplicáveis, referir-se à apólice de seguros completa. O conteúdo deste material não implica, nem deve ser interpretado como, garantia ou promessa de cobertura com relação a qualquer sinistro ou perda. Qualquer cobertura securitária estará sujeita à confirmação pela seguradora, às circunstâncias de cada sinistro, aos termos e condições da apólice e ao atendimento, pelo segurado, dos requisitos mínimos para a subscrição do risco. Produto registrado na SUSEP sob o nº 15414.004119/2012-17. O registro destes planos na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. Contate nossa Ouvidoria pelo telefone 0800 9413460 ou através do email ouvidoria@travelers.com.br.

© 2017 The Travelers Indemnity Company. Todos os direitos reservados. O nome Travelers e o logo do guarda-chuva da Travelers ("Travelers Umbrella") são marcas registradas, nos Estados Unidos e em outros países, da The Travelers Indemnity Company.