



RCP Solutions AIG

Responsabilidade Civil
Profissional

Agentes de viagem

Pessoas cometem erros

Os agentes de viagem prestam uma ampla gama de serviços como - reservas de passagens aéreas, confirmação, compra e execução do itinerário ou programa de viagens (personalizadas); pré-orçamento e cotação de pacotes de viagens até planejamento, organização e execução do itinerário ou programa de viagens personalizados, individuais ou em grupo. No desenvolvimento das atividades profissionais, qualquer empresa está constantemente exposta a falhas em seu dia a dia. Essas falhas resultam não somente em prejuízos à reputação, mas podem ocasionar significativas perdas financeiras, ameaçando o futuro da sua empresa.

A maioria das reclamações por responsabilidade profissional está relacionada a erros básicos, simples erros humanos. A sua empresa está exposta a esse tipo de erro?

Proteja-se

O Seguro de Responsabilidade Civil Profissional da AIG protege as agências de viagem e seus profissionais contra reclamações apresentadas por perdas financeiras resultantes dos serviços prestados aos clientes. Nossa cobertura oferece amparo para os custos de defesa em ações judiciais e outros danos que possam ser indenizados.

Nossa vasta experiência como seguradores de Responsabilidade Civil para agências de viagem permite oferecer um produto customizado, com amplas coberturas que proporcionam a tranquilidade necessária para a execução de serviços.

O que está coberto?

- Responsabilidade por ato, erro ou omissão profissional
- Responsabilidade solidária por atos danosos de subcontratados
- Custos de defesa (esfera judicial, administrativa ou arbitral)
- Danos morais
- Extravio, roubo ou furto de documentos de clientes ou terceiros incluindo registros de informática
- Violação de direitos de propriedade intelectual
- Difamação, calúnia e injúria
- Prazo complementar de 3 anos para apresentação de reclamações

Extensões de garantia

- Ato desonesto de empregados que cause prejuízos a terceiros
- Comparecimento ao tribunal
- Prazo suplementar para apresentação de reclamações
- Cobertura automática para novas subsidiárias
- Custos de restituição de imagem

Diferenciais

- Termos e condições customizados para cada profissão com uma das maiores capacidades do mercado
- Ampla definição de segurado
- Âmbito de cobertura: mundial
- Jurisdição: mundial, exceto Estados Unidos e Canadá (com possibilidade de extensão)
- Excelência na gestão de sinistros
- Programas internacionais: possibilidade de emissão de apólices locais

Alguns erros comuns que podem acontecer com profissionais de agências de viagem

- Erro nas reservas de passagem aérea
- Erro na compra e emissão de bilhetes nacionais e internacionais
- Falha na reserva de hotéis e transporte
- Falha no planejamento de programas de viagens de lazer e de incentivo
- Falha em comunicar informações referentes a seguro viagem e/ou necessidade de vistos

Exemplos de reclamações

- Uma agência de viagem reservou passagens aéreas para um grupo de clientes. No momento do check-in eles foram informados de que a compra das passagens não foi finalizada e por essa razão eles não puderam realizar a viagem que foi completamente planejada.
- Uma agência de viagem vendeu um pacote para um cliente com passagem ida e volta, hotel e locação de carros inclusos. Ao chegar na locadora de carros, o contratante se deparou com um problema, o carro não estava locado. Além do desconforto e chateação, o cliente teve que desembolsar mais dinheiro para locomoção durante toda sua viagem.
- Uma conhecida agência de viagem vendeu um pacote de cruzeiro para um casal. O cruzeiro foi vendido com um trajeto definido que seria embarque em Santos, Búzios, Praia Tropical, Ilhabela e desembarque em Santos. Porém, no dia em que eles embarcaram, foram avisados que o itinerário seria diferente do informado pela agência. O casal reclamou contra a agência por vender um pacote diferente do que era ofertado e foram totalmente ressarcidos.
- Uma família de Porto Alegre obteve no Tribunal de Justiça do Estado a confirmação do direito à indenização por dano moral em razão da péssima qualidade da parte terrestre de um pacote turístico com destino a Bariloche. Em razão de cinzas vulcânicas o voo atrasou e foi transferido para outro aeroporto, localizado em outra cidade. O transporte até o aeroporto foi de péssima qualidade, os passageiros ficaram sem água e sem comida e suas bagagens ficaram expostas em piso de terra. A decisão da 11ª Câmara Cível do TJRS confirmou a sentença e manteve em R\$ 4 mil, corrigidos monetariamente, o valor a ser pago.

São Paulo

Rua Gomes de Carvalho,
1.306 - 14º andar
Vila Olímpia - São Paulo

Pça. Professor José Lannes,
40 - 5º e 6º andar
Ed. Berrini 500 - São Paulo
Tel.: (11) 3809-5788

Rio de Janeiro

Avenida Almirante Barroso,
52 - 12º andar - Sala 1201
Centro - Rio de Janeiro

Belo Horizonte

Rua Antônio de Albuquerque,
155 - 5º andar
Savassi - Belo Horizonte

www.aig.com



Prontos para o amanhã

Para mais informações sobre este produto, procure seu Corretor de Seguros. A marca AIG é referência mundial em seguros. São mais de 90 anos de experiência em produtos para pessoas físicas e jurídicas, uma rede de mais de 63 mil funcionários e 88 milhões de clientes em um número superior a 130 países. A atuação global permite entender as necessidades dos clientes, respeitando as características das culturas locais. Há mais de seis décadas no mercado brasileiro, a AIG orgulha-se de ter o maior portfólio de produtos corporativos e de ser líder em diversas linhas.

I – “A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco”;
II – “O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização”; e
III – “O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF”.

Processo SUSEP: 15414.001055/2009-99

O conteúdo deste material
é exclusividade da AIG Seguros.

Garantido por AIG Seguros Brasil S/A,
CNPJ 33.040.981/0001-50

Todos os direitos reservados. Copyright 2014.