



Agence de voyage et Tour opérateur

Entre la distribution de voyages, la vente de titres de transport, les réservations d'hébergement, ou encore la fourniture de forfaits (package de vols, hôtel, autocar, restaurant, guides, etc.), l'agence de voyage et le Tour Operator s'expose à une multitude de risques vis-à-vis de leurs clients et de leurs propres salariés. Sans compter l'attitude de plus en plus procédurière de leur clientèle. Analyse des solutions d'assurances adaptées aux professionnels du tourisme.

Vos risques



Risque n°1 : la Responsabilité Civile de l'agence de voyage

La souscription d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle est obligatoire pour exercer le métier d'agence de voyage, mais est-ce bien suffisant ? A tort, la loi n'impose aucun montant de garantie aux professionnels du tourisme. Nous conseillons vivement un minimum de 1 500 000 € de garantie pour faire face à des sinistres d'intensité.



Les déplacements des collaborateurs de l'agence

Le responsable de l'agence de voyage et ses collaborateurs sont souvent amenés à voyager pour rendre compte sur place des prestations qui peuvent être proposées aux clients. Il est donc primordial de bien se prémunir des incidents de voyages, des catastrophes naturelles, et même du risque de kidnapping. C'est pourquoi nous mettons à disposition des professionnels du tourisme un produit d'assurance Voyages Professionnels ainsi qu'un produit d'assurance Enlèvement, qui peuvent couvrir ces types de risque.

Ce que les agences de voyages craignent le plus :

- Un retard d'avion
- Le défaut d'information
- Un défaut de réception pour un tour opérateur
- Une publicité mensongère
- Un accident de la circulation durant le séjour
- Un crash ou un naufrage

4 risques en RC Pro Agence de Voyage :

- la responsabilité sans faute liée aux différents prestataires
- la non-confirmation de la prestation
- un manquement aux obligations de sécurité
- d'autres manquements contractuels



FICHE SECTEUR D'ACTIVITE PROFESSIONNELS DU TOURISME



Un chiffre d'affaires réalisé en majorité sur Internet

Selon le SNAV, le tourisme constitue la catégorie de produits et services la plus achetée sur Internet. 58% des internautes ont déjà acheté ou commandé une prestation relative au voyage/tourisme entre novembre 2009 et avril 2010.

Au-delà des réclamations clients suite à un bug, un mauvais affichage des CGV, des fautes de frappe, etc., Internet devient une source de nouveaux risques pour l'agence de voyage :

- l'indisponibilité du site internet de l'agence de voyage en ligne suite à une erreur technique ou un piratage informatique
- une attaque informatique ciblée pour voler la base de données voyageurs (coordonnées bancaires, informations confidentielles, etc.)

Pour toutes ces raisons, nous conseillons la souscription d'une assurance Cyber Risque pour couvrir les lourdes conséquences d'une attaque informatique pour la santé financière du voyageur.



Les 5 obligations de sécurité de l'agence de voyage:

- Choisir des prestataires sûrs
- Contrôler leurs prestations
- Vérifier l'organisation de leurs prestations
- Information des clients
- Assister les clients en cas de problème



L'accueil des clients dans les locaux de l'agence de voyage

Une vitrine endommagée fait chuter le trafic dans un point de vente, quel qu'il soit. L'agence de voyage qui reçoit beaucoup de clients doit donc souscrire une assurance Bureaux en Tous Risques pour garantir les dommages subis par les vitrines de l'agence.



FICHE SECTEUR D'ACTIVITE PROFESSIONNELS DU TOURISME



Quelles sont les garanties appropriées ?

Quelle assurance ?	Niveau de risque	Quel type de risque ?
Responsabilité Civile Professionnelle	10/10 (Obligation légale)	Faire face à une mise en cause au titre de faute professionnelle, erreur, omission, responsabilité sans faute
Responsabilité Civile Exploitation	10/10 (Obligation contractuelle)	Faire face à une mise en cause par un tiers blessé par une chute dans vos locaux, ou un recours de la Sécurité Sociale suite à un accident du travail
Garantie financière	10/10 (Obligation légale)	Garantir votre insolvabilité financière vis-à-vis de vos clients.
Responsabilité des Dirigeants	10/10	Faire face à une mise en cause personnelle d'un dirigeant pour faute de gestion et protéger son patrimoine
Multirisques Bureaux (vitrines)	10/10	Garantir vos locaux, leur contenu et les frais nécessaire au maintien de votre activité
Missions professionnelles	9/10	Protéger vos collaborateurs en cas d'accident lors d'une mission professionnelle, en France et à l'étranger
Kidnapping et rançon	9/10	Être couvert en cas de kidnapping d'un salarié ou extorsion de biens
Cyber criminalité	8/10	Faire face à une attaque informatique, rétablir votre système et prendre en charge les frais et pertes
Protection Juridique	8/10	Action juridique, en cas d'impayé, de litiges avec les fournisseurs, ou prestataires
Homme Clé	8/10	Permettre à votre société de faire face à un décès ou une invalidité d'un homme clé
Réclamations liées à l'emploi	7/10	Mise en cause pour non-respect du droit du travail
Fraude	7/10	Être protégé contre les falsifications de chèques de clients de votre société
Individuelle Accident	7/10	Permettre aux ayants droits d'un collaborateur de faire face à une invalidité ou un décès
Tous Risques Matériels	5/10	Garantir votre matériel professionnel (serveurs, Ipad, ordinateur portable etc.) lors de déplacements à l'extérieur