

Cílové trhy pojistného produktu

Pojištění profesní odpovědnosti za škodu cestovních kancelářů

ERV Evropská pojišťovna, a. s.
(ERV European Insurance Co.)

Křižíkova 237/36a
CZ - 186 00 Praha 8

Telefon (+420) 221 860 860
Fax (+420) 221 860 100
E-mail klient@ERVpojistovna.cz
Internet www.ERVpojistovna.cz

Pojištění profesní odpovědnosti, které je též nazýváno jako ITQ Standard (International Travel Quality Standard), nabízí pro cestovní kanceláře (dále jen „CK“) řešení v rámci reklamací zájezdů. CK odpovídá svému zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu (§2537 a násl. OZ), přičemž nezáleží, jestli budou závazky splněny přímo CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Naše pojišťovna poskytuje pro CK kvalifikované právní posouzení nároků klienta včetně vyhotovení písemného stanoviska. Cílem pojištění je narovnání vztahu mezi CK a nespokojeným klientem, čímž naše pojišťovna pomáhá předcházet nákladným soudním sporům.

Zákazník má nárok na finanční kompenzaci v případě, že dojde k doloženému pochybení CK, a to dle tabulky ITQ Standardu. ITQ Standard garantuje zákazníkům jednotný a transparentní přístup k řešení reklamací. V tabulce se udává, kolik procent může zákazník požadovat zpátky od CK za nesplnění smluvních závazků. ITQ Standard zohledňuje nároky zákazníků za škodu za narušení dovolené (§2543 NOZ).

Komu je produkt určen – pozitivní vymezení

- CK, které chtějí profesionální řešení a posouzení reklamací zájezdů od zákazníků,
- CK, které chtějí mít pojištěnou případnou újmu za narušení dovolené vyšší než 50 % dle ITQ Standardu,
- CK, které mají zájem na právním posouzení nároků zákazníka,
- CK, které chtějí poskytnout vyhotovení písemného stanoviska k reklamacím,

Komu produkt určen není - negativní vymezení

- CK, které chtějí odpovídat za své závazky vůči zákazníkovi samy,
- CK či jejich zákazníkům, kteří jednájí úmyslně,
- CK, které požadují pojištění újmy za narušení dovolené nižší než 50 % dle ITQ Standardu,
- cestovním kancelářím, které mají zájem mít pojištěné škody vzniklé v důsledku vyšší moci nebo neodvratitelných událostí,
- cestovním kancelářím, které chtějí mít pojištěné situace uvedené ve výlukách.

Kdy může dojít k nevhodné specifikaci produktu a jak jí předcházet - rizika produktu a opatření k jejich zmírnění

- v rámci pozitivního vymezení produktu neidentifikovala pojišťovna žádná hrozící rizika, neboť produkt si sjednávají cestovní kanceláře, které chtějí mít sjednané pojištění profesní odpovědnosti,
- jakýmkoli rizikům při nastavení produktu lze efektivně předejít analýzou pojistného zájmu cestovní kanceláře, případným kladením doplňujících dotazů ze strany cestovní kanceláře; dotazy by měly být pravdivě a detailně zodpovězeny.

ERV Evropská pojišťovna, 30. 4. 2021

Úroveň důvěrnosti: C1 Veřejné