

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

ΣΥΣΤΑΣΗ (ΕΕ) 2020/648 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 13ης Μαΐου 2020

σχετικά με τα κουπόνια που προσφέρονται σε επιβάτες και ταξιδιώτες ως εναλλακτική δυνατότητα αντί της επιστροφής εξόδων για ματαιωθείσες υπηρεσίες οργανωμένων ταξιδιών και μεταφορών στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 292,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Στις 30 Ιανουαρίου 2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας κήρυξε την έξαρση της νόσου COVID-19 ως «κατάσταση έκτακτης ανάγκης για τη δημόσια υγεία σε διεθνές επίπεδο» και στις 11 Μαρτίου 2020 την χαρακτήρισε πανδημία⁽¹⁾. Οι συνακόλουθες σοβαρές επιπτώσεις στις διεθνείς και τις εσωτερικές μετακινήσεις, τόσο για επαγγελματικούς λόγους όσο και για αναψυχή, επηρέασαν ολόκληρη την Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο μετά την 1η Μαρτίου 2020.
- (2) Η πανδημία COVID-19 οδήγησε σε εθνικές απαγορεύσεις μετακινήσεων, καθώς και σε προειδοποιήσεις ή σε περιορισμούς στα σύνορα. Αυτό προκάλεσε μεγάλο αριθμό ακυρώσεων και πολλοί πολίτες δεν ήταν σε θέση να ταξιδέψουν. Οι σημερινοί πρωτοφανείς παγκοσμίως περιορισμοί στις μετακινήσεις⁽²⁾ είχαν ως αποτέλεσμα να σταματήσουν σχεδόν εντελώς τα ταξίδια στην Ευρώπη και σε πολλά άλλα μέρη του κόσμου. Το γεγονός αυτό έχει σοβαρές επιπτώσεις στους μεταφορείς, στους διοργανωτές οργανωμένων ταξιδιών (στο εξής: διοργανωτές) και στους παρόχους άλλων υπηρεσιών τουρισμού στο πλαίσιο οργανωμένων ταξιδιών.
- (3) Ταυτόχρονα, πολλοί επιβάτες και ταξιδιώτες έχουν πληγεί από τις οικονομικές επιπτώσεις της κρίσης και το εισόδημά τους έχει μειωθεί ως αποτέλεσμα της περιστολής των οικονομικών δραστηριοτήτων, γεγονός που επηρεάζει τις προοπτικές τόσο των εργοδοτών όσο και των εργαζομένων⁽³⁾.
- (4) Ο ταξιδιωτικός και ο τουριστικός κλάδος της Ένωσης αναφέρουν μείωση των κρατήσεων από 60 % έως 90 % σε σύγκριση με την ίδια περίοδο του προηγούμενου έτους. Οι αιτήσεις επιστροφής χρημάτων από ταξιδιώτες λόγω των ακυρώσεων υπερβαίνουν κατά πολύ το επίπεδο των νέων κρατήσεων. Σύμφωνα με τις προκαταρκτικές εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης Ταξιδιωτικών Γραφείων και Διοργανωτών Ταξιδιών (ECTAA), η πανδημία COVID-19 μπορεί να προκαλέσει απώλεια 30 δισ. EUR (μείωση 60 %) το πρώτο τρίμηνο του 2020 και 46 δισ. EUR (μείωση 90 %) το δεύτερο τρίμηνο, σε σύγκριση με τον αναμενόμενο κύκλο εργασιών των προηγούμενων ετών.
- (5) Οι μεταφορείς σε όλους τους τρόπους μεταφοράς αντιμετωπίζουν απότομη μείωση του κύκλου εργασιών τους και σχεδόν πλήρη παύση των δραστηριοτήτων τους. Αυτό οδηγεί σε μείωση των ταμειακών ροών τους, λόγω της πανδημίας COVID-19⁽⁴⁾.
- (6) Οι προϋποθέσεις και τα κριτήρια βάσει των οποίων μπορούν να αρθούν τα μέτρα ανάσχεσης εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από δεδομένα που εξελίσσονται με την πάροδο του χρόνου, μεταξύ άλλων, από επιδημιολογικά δεδομένα. Ως εκ τούτου, δεν είναι ακόμη διαθέσιμο ένα σαφές χρονοδιάγραμμα για την άρση των περιοριστικών μέτρων, το οποίο θα επιτρέψει την πλήρη επανεκκίνηση των υπηρεσιών μεταφορών και του τουρισμού⁽⁵⁾.

⁽¹⁾ <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

⁽²⁾ Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, το 96 % των προορισμών σε παγκόσμιο επίπεδο επιβάλλει περιορισμούς στις μετακινήσεις (βλ. έκθεση της UNWTO με τίτλο «COVID-19 related travel restrictions – a global review for tourism, a first report as of 16 April 2020» (ΠΟΤ, Περιορισμοί στις μετακινήσεις που σχετίζονται με τη νόσο COVID-19 – Γενική ανασκόπηση για τον τουρισμό, πρώτη έκθεση της 16ης Απριλίου 2020).

⁽³⁾ Τον Απρίλιο του 2020, ο δείκτης οικονομικού κλίματος (Economic Sentiment Indicator, ESI) κατέγραψε τη σημαντικότερη μηνιαία μείωση του ESI στην ιστορία (από το 1985), σημειώνοντας πτώση στο 67,0 και στο 65,8 για τη ζώνη του ευρώ και την Ένωση, αντίστοιχα. Ο δείκτης προσδοκίων απασχόλησης (Employment Expectations Indicator) μειώθηκε τον Απρίλιο του 2020 στο ιστορικά χαμηλότερο επίπεδο του (63,7 στη ζώνη του ευρώ και 63,3 στην Ένωση). Βλ. https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_en

⁽⁴⁾ Για παράδειγμα, η μείωση ανέρχεται σε -90 % περίπου για την εναέρια κυκλοφορία σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος (πηγή: Eurocontrol), σε -85 % για τις επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές μεγάλων αποστάσεων, σε -80 % για τις περιφερειακές υπηρεσίες σιδηροδρομικών μεταφορών επιβατών (συμπεριλαμβανομένου του υπεραστικού σιδηροδρόμου), σχεδόν πλήρης αναστολή των διεθνών επιβατικών σιδηροδρομικών μεταφορών (πηγή: CER)· σε πάνω από -90 % για τα κρουαζιερόπλοια και τα επιβατηγά πλοία στα μέσα Απριλίου σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος (πηγή: EMSA).

⁽⁵⁾ Βλ. Κοινό ευρωπαϊκό χάρτη πορείας για την άρση των μέτρων ανάσχεσης της νόσου COVID-19, της 15ης Απριλίου 2020, https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_en

- (7) Οι κανονισμοί (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ⁽⁶⁾, (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 ⁽⁷⁾, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 ⁽⁸⁾ και (ΕΕ) αριθ. 181/2011 ⁽⁹⁾ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (στο εξής: κανονισμοί για τα δικαιώματα των επιβατών της Ένωσης) ορίζουν ποια είναι τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ματαιώσεων. Σε περίπτωση ματαιώσης από τον μεταφορέα, οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα επιλογής, που τους προσφέρεται από τον μεταφορέα, μεταξύ επιστροφής χρημάτων (επιστροφής του αντιτίμου) και μεταφοράς με άλλη πτήση ⁽¹⁰⁾. Καθώς η μεταφορά με άλλη πτήση είναι σχεδόν ανεφάρμοστη υπό τις παρούσες συνθήκες, εκ των πραγμάτων η επιλογή περιορίζεται κυρίως μεταξύ των διαφόρων δυνατοτήτων επιστροφής των εξόδων.
- (8) Η επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου είναι απαιτητή εντός 7 ημερών από την αίτηση του επιβάτη στις περιπτώσεις αεροπορικών, θαλάσσιων και εσωτερικών πλωτών μεταφορών, εντός 14 ημερών μετά την υποβολή της προσφοράς ή την παραλαβή της αίτησης για τη μεταφορά με λεωφορεία και πούλμαν και εντός ενός μηνός από την αίτηση στην περίπτωση των σιδηροδρομικών μεταφορών. Σύμφωνα με την ενωσιακή νομοθεσία, η επιστροφή μπορεί να πραγματοποιηθεί σε χρήμα ή υπό τη μορφή κουπονιού (δελτίου). Ωστόσο, η επιστροφή με κουπόνια είναι δυνατή μόνον εφόσον συναινεί ο επιβάτης ⁽¹¹⁾.
- (9) Η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹²⁾ (στο εξής: οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια) προβλέπει ότι, εάν οργανωμένο ταξίδι ακυρωθεί λόγω «αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων», οι ταξιδιώτες έχουν το δικαίωμα να λάβουν επιστροφή του συνόλου των ποσών που έχουν καταβληθεί για το οργανωμένο ταξίδι, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός 14 ημερών από την καταγγελία της σύμβασης. Στο πλαίσιο αυτό, ο διοργανωτής μπορεί να προσφέρει στον ταξιδιώτη επιστροφή με τη μορφή κουπονιού. Ωστόσο, η δυνατότητα αυτή δεν στερεί από τους ταξιδιώτες το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων.
- (10) Ομοίως, όταν προτείνονται αλλαγές σε σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού (για παράδειγμα, αναβολή) ή άλλο οργανωμένο ταξίδι ⁽¹³⁾, και όταν οι εν λόγω αλλαγές ή το άλλο οργανωμένο ταξίδι έχουν ως αποτέλεσμα την αποδοχή από τον ταξιδιώτη οργανωμένου ταξιδιού χαμηλότερης ποιότητας ή κόστους ⁽¹⁴⁾ ή την καταγγελία της σύμβασης ⁽¹⁵⁾, μπορεί επίσης να προσφέρεται από τον διοργανωτή κουπόνι, υπό την προϋπόθεση ότι οι ταξιδιώτες δεν στερούνται το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων.
- (11) Στις 18 Μαρτίου 2020, η Επιτροπή εξέδωσε ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της εξελισσόμενης κατάστασης όσον αφορά τη νόσο COVID-19 ⁽¹⁶⁾. Η Επιτροπή υπενθύμισε ότι οι επιβάτες έχουν την επιλογή μεταξύ της επιστροφής χρημάτων σε μετρητά και της επιστροφής χρημάτων υπό μορφή κουπονιού.
- (12) Στις 19 Μαρτίου 2020, δημοσιεύτηκαν στον ιστότοπο της Επιτροπής άτυπες οδηγίες σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια σε σχέση με τη νόσο COVID-19 ⁽¹⁷⁾, στις οποίες επιβεβαιώνεται το δικαίωμα του ταξιδιώτη να λάβει επιστροφή του πλήρους ποσού, αλλά και δηλώνεται ότι ο ταξιδιώτης μπορεί να αποδεχθεί κουπόνι.

⁽⁶⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαιώσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1).

⁽⁷⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών (ΕΕ L 315 της 3.12.2007, σ. 14).

⁽⁸⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1).

⁽⁹⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1).

⁽¹⁰⁾ Άρθρο 7 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004· άρθρο 16 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007· άρθρο 18 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010· άρθρο 19 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011.

⁽¹¹⁾ Άρθρο 7 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004· άρθρο 16 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007· άρθρο 18 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010· άρθρο 19 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011.

⁽¹²⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1).

⁽¹³⁾ Βλ. άρθρο 11 της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια.

⁽¹⁴⁾ Βλ. άρθρο 11 παράγραφος 4 της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια.

⁽¹⁵⁾ Βλ. άρθρο 11 παράγραφος 5 της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια.

⁽¹⁶⁾ ΕΕ C 89I, 18.3.2020, σ. 1.

⁽¹⁷⁾ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf, που δημοσιεύθηκε στον ιστότοπο της Επιτροπής για την αντιμετώπιση της νόσου COVID-19 https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation_en

- (13) Οι πολυάριθμες ματαιώσεις που προκάλεσε η πανδημία COVID-19 οδήγησαν σε μη βιώσιμες ταμειακές ροές και μη βιώσιμη κατάσταση εσόδων για τους τομείς των μεταφορών και των ταξιδιών. Τα προβλήματα ρευστότητας των διοργανωτών επιδεινώνονται από το γεγονός ότι οι εν λόγω διοργανωτές καλούνται να επιστρέψουν το σύνολο του αντιτίμου του οργανωμένου ταξιδιού στους ταξιδιώτες, χωρίς να λαμβάνουν οι ίδιοι σε εύθετο χρόνο επιστροφή για τις προπληρωμένες υπηρεσίες που αποτελούν μέρος του οργανωμένου ταξιδιού. Αυτό μπορεί να οδηγήσει εκ των πραγμάτων σε αθέμιτο επιμερισμό του φόρτου μεταξύ των φορέων εκμετάλλευσης στο ταξιδιωτικό οικοσύστημα.
- (14) Εάν οι διοργανωτές ή οι μεταφορείς καταστούν αφερέγγυοι, υπάρχει κίνδυνος πολλοί ταξιδιώτες και επιβάτες να μη λάβουν καμία επιστροφή, καθώς δεν προστατεύονται οι απαιτήσεις τους έναντι των διοργανωτών και των μεταφορέων. Το ίδιο πρόβλημα μπορεί να ανακύψει σε διεπιχειρησιακό πλαίσιο, στις περιπτώσεις στις οποίες οι διοργανωτές λαμβάνουν, ως επιστροφή χρημάτων για προπληρωμένες υπηρεσίες, κουπόνια από μεταφορείς οι οποίοι στη συνέχεια καθίστανται αφερέγγυοι.
- (15) Η αύξηση της ελκυστικότητας των κουπονιών, ως εναλλακτική αντί της επιστροφής χρημάτων, θα μπορούσε να αυξήσει την αποδοχή τους από επιβάτες και ταξιδιώτες. Αυτό θα συνέβαλε στη διευκόλυνση των προβλημάτων ρευστότητας των μεταφορέων και των διοργανωτών και, εντέλει, θα μπορούσε να οδηγήσει σε καλύτερη προστασία των συμφερόντων των επιβατών και των ταξιδιωτών.
- (16) Για τον σκοπό αυτό, τα κουπόνια θα πρέπει να προστατεύονται έναντι της αφερέγγυότητας του μεταφορέα ή του διοργανωτή. Η προστασία αυτή θα μπορούσε να θεσπιστεί από τον ιδιωτικό ή τον δημόσιο τομέα, και θα πρέπει να είναι επαρκώς αποτελεσματική και ανθεκτική. Θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον τα κουπόνια που παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά τα οποία περιγράφονται στην παρούσα σύσταση.
- (17) Τα χαρακτηριστικά αυτά θα πρέπει να αφορούν κυρίως την ελάχιστη περίοδο ισχύος, το χρονικό διάστημα μετά το οποίο, σε περίπτωση κουπονιών με περίοδο ισχύος μεγαλύτερη του ελαχίστου, οι ταξιδιώτες ή οι επιβάτες δικαιούνται επιστροφή χρημάτων, εφόσον το επιθυμούν, και τους όρους επιστροφής χρημάτων για κουπόνια που δεν έχουν χρησιμοποιηθεί. Θα πρέπει επίσης να αφορούν το φάσμα των υπηρεσιών για τις οποίες μπορεί να χρησιμοποιηθεί το κουπόνι, τον χρόνο που είναι διαθέσιμος για τη χρήση του κουπονιού και τη δυνατότητα μεταβίβασής του. Πρόσθετα χαρακτηριστικά μπορεί επίσης να θεωρηθεί ότι αυξάνουν περαιτέρω την ελκυστικότητα των κουπονιών.
- (18) Η έκδοση κουπονιού παράλληλα με την αντιστροφή χρέωσης στο πλαίσιο των συστημάτων πιστωτικών καρτών θα μπορούσε τελικά να οδηγήσει σε διπλή επιστροφή χρημάτων. Ως εκ τούτου, όταν ο ταξιδιώτης ή ο επιβάτης επιλέξει κουπόνι, ο μεταφορέας θα πρέπει να διαβιβάζει τις πληροφορίες αυτές στον διοργανωτή, στον ταξιδιωτικό πράκτορα ή σε άλλον μεσάζοντα.
- (19) Για να καταστούν τα κουπόνια ελκυστικά για τους επιβάτες ή τους ταξιδιώτες, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να θεσπίσουν καθεστώτα στήριξης των φορέων εκμετάλλευσης στους τομείς των ταξιδιών και των μεταφορών σύμφωνα με τους κανόνες της Ένωσης για τις κρατικές ενισχύσεις. Για παράδειγμα, θα μπορούσαν να θεσπίσουν ειδικά καθεστώτα εγγυήσεων για κουπόνια που θα βασίζονται άμεσα στο άρθρο 107 παράγραφος 3 στοιχείο β) της Συνθήκης. Επιπλέον, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να στηρίξουν τους φορείς εκμετάλλευσης στους τομείς των ταξιδιών και των μεταφορών χορηγώντας ενισχύσεις ήσσονος σημασίας σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1407/2013 της Επιτροπής⁽¹⁸⁾.
- (20) Για να εξασφαλίσουν ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις επιστροφής χρημάτων που προέκυψαν λόγω της πανδημίας COVID-19, τα κράτη μέλη που παρέχουν στήριξη στους φορείς εκμετάλλευσης στους τομείς των ταξιδιών και των μεταφορών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα εν λόγω καθεστώτα εφαρμόζονται σε όλους τους επιβάτες ή ταξιδιώτες που καλύπτονται από την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια ή από τους σχετικούς κανονισμούς της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών, ανεξάρτητα από τον πάροχο υπηρεσιών.
- (21) Όσον αφορά τις πιθανές πρόσθετες ανάγκες ρευστότητας των φορέων εκμετάλλευσης στους τομείς των ταξιδιών και των μεταφορών, στις 19 Μαρτίου 2020 η Επιτροπή εξέδωσε ένα προσωρινό πλαίσιο για τη λήψη μέτρων κρατικής ενίσχυσης με σκοπό να στηριχθεί η οικονομία κατά τη διάρκεια της τρέχουσας έξαρσης της νόσου COVID-19⁽¹⁹⁾ βάσει του άρθρου 107 παράγραφος 3 στοιχείο β) της Συνθήκης, για την άρση σοβαρής διαταραχής της οικονομίας στα κράτη μέλη. Το προσωρινό πλαίσιο τροποποιήθηκε για να καλύψει πρόσθετα μέτρα ενίσχυσης, τόσο στις 3 Απριλίου⁽²⁰⁾ όσο και στις 8 Μαΐου 2020⁽²¹⁾.
- (22) Το προσωρινό πλαίσιο εφαρμόζεται καταρχήν σε όλους τους τομείς και τις επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στους τομείς των μεταφορών και των ταξιδιών, και αναγνωρίζει ότι οι μεταφορές και τα ταξίδια είναι μεταξύ των πλέον πληττόμενων τομέων. Στόχος του είναι να αποκατασταθούν οι ελλείψεις ρευστότητας που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις, με το επιτραπέζιο, για παράδειγμα, άμεσες επιχορηγήσεις, φορολογικές ελαφρύνσεις, κρατικές εγγυήσεις για δάνεια και επιδοτούμενα δημόσια δάνεια. Για την ταχεία αντιμετώπιση των επείγουσών αναγκών ρευστότητας, ιδίως των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων, τα κράτη μέλη μπορούν να χορηγούν, έως την ονομαστική

⁽¹⁸⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1407/2013 της Επιτροπής, της 18ης Δεκεμβρίου 2013, σχετικά με την εφαρμογή των άρθρων 107 και 108 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις ενισχύσεις ήσσονος σημασίας (ΕΕ L 352 της 24.12.2013, σ. 1).

⁽¹⁹⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής – Προσωρινό πλαίσιο για τη λήψη μέτρων κρατικής ενίσχυσης με σκοπό να στηριχθεί η οικονομία κατά τη διάρκεια της τρέχουσας έξαρσης της νόσου COVID-19 (ΕΕ C 91I της 20.3.2020, σ. 1).

⁽²⁰⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής – Τροποποίηση του προσωρινού πλαισίου για τη λήψη μέτρων κρατικής ενίσχυσης με σκοπό να στηριχθεί η οικονομία κατά τη διάρκεια της τρέχουσας έξαρσης της νόσου COVID-19 (ΕΕ C 112I της 4.4.2020, σ. 1).

⁽²¹⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής – Τροποποίηση του προσωρινού πλαισίου για τη λήψη μέτρων κρατικής ενίσχυσης με σκοπό να στηριχθεί η οικονομία κατά τη διάρκεια της τρέχουσας έξαρσης της νόσου COVID-19 (ΕΕ C 164 της 13.5.2020, σ. 3).

αξία των 800 000 EUR ανά επιχείρηση, δάνεια μηδενικού επιτοκίου, εγγυήσεις για δάνεια που καλύπτουν το 100 % του κινδύνου, ή να παρέχουν ίδια κεφάλαια. Επιπλέον, το προσωρινό πλαίσιο προβλέπει δυνατότητες ενίσχυσης που καλύπτει ανάγκες ρευστότητας πέραν των 800 000 EUR ανά επιχείρηση με τη μορφή εγγυήσεων και επιδοτήσεων επιτοκίου, υπό την επιφύλαξη, μεταξύ άλλων, ελάχιστων όρων τιμολόγησης. Στο πλαίσιο αυτό, τα κράτη μέλη μπορούν να λάβουν απόφαση στήριξης των φορέων που δραστηριοποιούνται στους τομείς των ταξιδιών και των μεταφορών για να εξασφαλίσουν την ικανοποίηση των απαιτήσεων επιστροφών που οφείλονται στην έξαρση της νόσου COVID-19, με σκοπό να διασφαλιστούν η προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών και των καταναλωτών, καθώς και η ίση μεταχείριση των επιβατών και των ταξιδιωτών.

- (23) Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή θα λαμβάνει υπόψη τις αποφάσεις για τη χορήγηση ενισχύσεων στον τομέα των αερομεταφορών που έχουν ήδη λάβει τα κράτη μέλη, ώστε να διασφαλιστεί ότι η πρόσθετη ενίσχυση στους ίδιους δικαιούχους δεν οδηγεί σε υπεραντιστάθμιση, δεδομένης της ανάγκης διασφάλισης των ισότιμων όρων ανταγωνισμού στην εσωτερική αγορά.
- (24) Τέλος, τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν, ύστερα από πτώχευση μεταφορέα ή διοργανωτή, να καλύψουν τις απαιτήσεις επιστροφής που υποβάλλουν επιβάτες ή ταξιδιώτες. Αυτή η κάλυψη των απαιτήσεων επιστροφής θα ωφελήσει μόνο τους επιβάτες ή τους ταξιδιώτες και όχι τις επιχειρήσεις. Ως εκ τούτου, δεν συνιστά κρατική ενίσχυση και, συνεπώς, μπορεί να εφαρμοστεί από τα κράτη μέλη χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Επιτροπής.
- (25) Η Επιτροπή είναι πρόθυμη να παράσχει συνδρομή και συμβουλές στα κράτη μέλη όσον αφορά ζητήματα πολιτικής κρατικών ενισχύσεων κατά τον σχεδιασμό τέτοιων μέτρων.
- (26) Τα κράτη μέλη και οι φορείς εκμετάλλευσης θα πρέπει να ενθαρρύνονται να εξετάζουν τη χρήση των διαθέσιμων προγραμμάτων της Ένωσης για τη στήριξη της δραστηριότητας των επιχειρήσεων και των αναγκών τους σε ρευστότητα.
- (27) Προκειμένου να μεγιστοποιηθούν τα αποτελέσματα της παρούσας σύστασης, θα πρέπει να ενημερωθούν σχετικά όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και να ενθαρρυνθούν να την εφαρμόσουν,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ:

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

1. Η παρούσα σύσταση αφορά κουπόνια που μπορούν να προτείνουν στους επιβάτες ή στους ταξιδιώτες οι μεταφορείς ή οι διοργανωτές ως εναλλακτική επιλογή αντί της επιστροφής χρημάτων, με την επιφύλαξη της οικειοθελούς αποδοχής εκ μέρους του επιβάτη ή του ταξιδιώτη, στις ακόλουθες περιπτώσεις:
 - α) σε περίπτωση ματαιώσης από τον μεταφορέα ή τον διοργανωτή που πραγματοποιήθηκε από την 1η Μαρτίου 2020 και μετά για λόγους που συνδέονται με την πανδημία COVID-19, στο πλαίσιο των ακόλουθων διατάξεων:
 - 1) το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α) σε συνδυασμό με το άρθρο 7 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004·
 - 2) το άρθρο 16 στοιχείο α) σε συνδυασμό με το άρθρο 17 παράγραφοι 2 και 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007·
 - 3) το άρθρο 19 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010·
 - 4) το άρθρο 18 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011·
 - 5) το άρθρο 12 παράγραφοι 3 και 4 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302·
 - β) σε περίπτωση τροποποίησης ή καταγγελίας της σύμβασης που πραγματοποιήθηκε μετά την 1η Μαρτίου 2020, για λόγους που συνδέονται με την πανδημία COVID-19, στο πλαίσιο του άρθρου 11 παράγραφοι 4 και 5 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΗΣ ΑΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑΣ

2. Για να καταστούν τα κουπόνια ελκυστική και αξιόπιστη εναλλακτική λύση αντί της επιστροφής χρημάτων, τουλάχιστον τα κουπόνια που παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται στα σημεία 3 έως 12 θα πρέπει να καλύπτονται από επαρκώς αποτελεσματική και ανθεκτική προστασία έναντι της αφερεγγυότητας του μεταφορέα ή του διοργανωτή.

ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΚΟΥΠΟΝΙΩΝ

3. Τα κουπόνια θα πρέπει να έχουν ελάχιστη περίοδο ισχύος 12 μηνών.
Με την επιφύλαξη του σημείου 5, οι μεταφορείς και οι διοργανωτές θα πρέπει να επιστρέφουν αυτομάτως το ποσό του σχετικού κουπονιού στον επιβάτη ή τον ταξιδιώτη το αργότερο 14 ημέρες μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος του, αν το κουπόνι δεν έχει χρησιμοποιηθεί. Αυτό ισχύει επίσης για την επιστροφή του υπόλοιπου ποσού του εν λόγω κουπονιού σε περίπτωση προηγούμενης μερικής χρησιμοποίησης του κουπονιού.
4. Εάν η περίοδος ισχύος των κουπονιών υπερβαίνει τους 12 μήνες, οι επιβάτες και οι ταξιδιώτες θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων το αργότερο 12 μήνες μετά την έκδοση του σχετικού κουπονιού. Εν συνεχεία, θα πρέπει να έχουν το ίδιο δικαίωμα ανά πάσα στιγμή, με την επιφύλαξη των εφαρμοστέων νομικών διατάξεων περί παραγραφής.
Οι μεταφορείς και οι διοργανωτές θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να καταστήσουν τα κουπόνια εξοφλητέα σε χρονική στιγμή προγενέστερη των 12 μηνών από την έκδοση του σχετικού κουπονιού σε περίπτωση που το ζητήσει ο επιβάτης ή ο ταξιδιώτης.
5. Οι επιβάτες και οι ταξιδιώτες θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούν κουπόνια για πληρωμές για όλες τις νέες κρατήσεις που πραγματοποιούνται πριν από την ημερομηνία λήξης των κουπονιών, ακόμη και αν η πληρωμή ή η υπηρεσία πραγματοποιείται μετά την ημερομηνία αυτή.
6. Οι επιβάτες και οι ταξιδιώτες θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούν τα κουπόνια για την πληρωμή οποιασδήποτε υπηρεσίας μεταφορών ή οργανωμένου ταξιδιού που προσφέρεται από τον μεταφορέα ή τον διοργανωτή ⁽²²⁾.
7. Με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας και ανεξάρτητα από οποιαδήποτε διαφορά ναύλου ή αντιτίμου,
 - οι μεταφορείς θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι τα κουπόνια επιτρέπουν στους επιβάτες να ταξιδέψουν στην ίδια διαδρομή υπό τους ίδιους όρους υπηρεσίας με αυτούς που αναφέρονται λεπτομερώς στην αρχική κράτηση,
 - οι διοργανωτές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα κουπόνια επιτρέπουν στους ταξιδιώτες να κάνουν κράτηση για σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού του ίδιου τύπου υπηρεσιών ή ισοδύναμης ποιότητας με το ματαιωθέν οργανωμένο ταξίδι.
8. Οι μεταφορείς και οι διοργανωτές θα πρέπει να εξετάσουν το ενδεχόμενο επέκτασης της δυνατότητας χρήσης των κουπονιών για την πραγματοποίηση κράτησης σε άλλες οντότητες που ανήκουν στον ίδιο όμιλο επιχειρήσεων.
9. Στις περιπτώσεις στις οποίες η κράτηση για την υπηρεσία μεταφοράς ή το οργανωμένο ταξίδι που ματαιώθηκε είχε πραγματοποιηθεί μέσω ταξιδιωτικού γραφείου ή άλλου μεσάζοντα, οι μεταφορείς και οι διοργανωτές θα πρέπει να επιτρέπουν τη χρήση των κουπονιών για νέες κρατήσεις, επίσης μέσω του ίδιου ταξιδιωτικού γραφείου ή του άλλου μεσάζοντα.
10. Τα κουπόνια για μεταφορικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι μεταβιβάσιμα σε άλλον επιβάτη χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση. Τα κουπόνια για οργανωμένα ταξίδια θα πρέπει επίσης να είναι μεταβιβάσιμα σε άλλον ταξιδιώτη χωρίς πρόσθετο κόστος, εάν οι πάροχοι των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο οργανωμένο ταξίδι συμφωνούν με τη μεταβίβαση χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση.
11. Προκειμένου να καταστούν τα κουπόνια πιο ελκυστικά, οι διοργανωτές και οι μεταφορείς θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να εκδώσουν κουπόνια με υψηλότερη αξία από το ποσό των πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν για το οργανωμένο ταξίδι ή την υπηρεσία μεταφοράς για τα οποία είχε γίνει η αρχική κράτηση, για παράδειγμα μέσω πρόσθετου κατ' αποκοπή ποσού ή πρόσθετων στοιχείων υπηρεσίας.
12. Τα κουπόνια θα πρέπει να αναφέρουν την περίοδο ισχύος τους και να προσδιορίζουν όλα τα δικαιώματα που συνδέονται με αυτά. Θα πρέπει να εκδίδονται σε σταθερό μέσο ⁽²³⁾, όπως μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή έγχαρτα.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ

13. Εάν ο επιβάτης έχει κάνει κράτηση για την υπηρεσία μεταφοράς μέσω ταξιδιωτικού γραφείου ή άλλου μεσάζοντα, ή εάν η υπηρεσία μεταφοράς αποτελούσε μέρος οργανωμένου ταξιδιού, ο μεταφορέας θα πρέπει να ενημερώσει το ταξιδιωτικό γραφείο, τον μεσάζοντα ή τον διοργανωτή σε περίπτωση που ο επιβάτης ή ο ταξιδιώτης επιλέξει κουπόνι.

⁽²²⁾ Υπενθυμίζεται ότι τα δικαιώματα που καθίστανται υποχρεωτικά βάσει του άρθρου 16 στοιχείο α) σε συνδυασμό με το άρθρο 17 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 και το άρθρο 18 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση.

⁽²³⁾ Στο άρθρο 3 παράγραφος 11 της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια, ως «σταθερό μέσο» ορίζεται «κάθε μέσο που επιτρέπει στον ταξιδιώτη ή στον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και που επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών».

14. Οι διάφοροι οικονομικοί φορείς στην αλυσίδα αξίας των μεταφορών και των ταξιδιών θα πρέπει να συνεργάζονται καλή τη πίστι και να επιδιώκουν τη δίκαιη κατανομή της επιβάρυνσης που έχει προκαλέσει η πανδημία COVID-19.

ΜΕΤΡΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

Κρατικές ενισχύσεις

15. Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίζουν κατά πόσον θα θεσπίσουν ειδικά καθεστώτα για την παροχή στήριξης στους φορείς εκμετάλλευσης στους τομείς των μεταφορών και των ταξιδιών, ώστε να διασφαλιστεί η ικανοποίηση των απαιτήσεων επιστροφής που έχουν προκληθεί από την πανδημία COVID-19, και μπορούν να αποφασίζουν για το χρονοδιάγραμμα και το είδος των μέτρων που επιθυμούν να εφαρμόσουν. Κατά τον σχεδιασμό των εν λόγω καθεστώτων, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι ωφελούν όλους τους επιβάτες και τους ταξιδιώτες, ανεξάρτητα από τον πάροχο υπηρεσιών τους.
16. Προκειμένου να περιοριστούν οι αρνητικές επιπτώσεις για τους επιβάτες ή τους ταξιδιώτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξετάσουν ενεργά τη δημιουργία καθεστώτων εγγυήσεων για κουπόνια, ώστε να εξασφαλιστεί ότι, σε περίπτωση αφερεγγυότητας του εκδότη του κουπονιού, οι επιβάτες ή οι ταξιδιώτες θα αποζημιώνονται.

Στον βαθμό που τα εν λόγω καθεστώτα εγγυήσεων μειώνουν τον οικονομικό κίνδυνο που ενέχει για τους επιβάτες ή τους ταξιδιώτες η απόφασή τους να δεχτούν κουπόνια και αυξάνουν την πιθανότητα οι επιβάτες ή οι ταξιδιώτες να επιλέξουν τα εν λόγω κουπόνια αντί επιστροφής χρημάτων, βελτιώνοντας με τον τρόπο αυτό τη θέση ρευστότητας των φορέων εκμετάλλευσης, τα μέτρα παρέχουν πλεονέκτημα στους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς υπό τη μορφή παροχής βοήθειας ρευστότητας και συνιστούν κρατική ενίσχυση.

Τέτοιου είδους μέτρα δεν καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής του προσωρινού πλαισίου, αλλά μπορούν να κοινοποιούνται από τα κράτη μέλη απευθείας βάσει του άρθρου 107 παράγραφος 3 στοιχείο β) της Συνθήκης και να αποτελούν αντικείμενο επιμέρους αξιολόγησης. Στην εν λόγω αξιολόγηση, η Επιτροπή θα δεχόταν ότι η κρατική εγγύηση καλύπτει το 100 % της αξίας των κουπονιών για να διασφαλίζεται η πλήρης προστασία όλων των επιβατών και των ταξιδιωτών, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη άλλες σχετικές διατάξεις του τμήματος 3.2 του προσωρινού πλαισίου ⁽²⁴⁾, ώστε να διασφαλίζεται η αναλογικότητα της ενίσχυσης.

17. Όταν οι φορείς εκμετάλλευσης στους τομείς των ταξιδιών και των μεταφορών χρειάζονται γενική στήριξη της ρευστότητας, τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να αποφασίζουν να θεσπίσουν καθεστώτα για την παροχή στήριξης ρευστότητας. Όταν η στήριξη αυτή δεν χορηγείται βάσει των συνθηκών της αγοράς, μπορεί να περιλαμβάνει κρατικές ενισχύσεις και θα πρέπει να κοινοποιείται στην Επιτροπή.

Το προσωρινό πλαίσιο παρέχει μια βάση για το συμβιβασμό της εν λόγω ενίσχυσης ρευστότητας, επιτρέποντας στους φορείς εκμετάλλευσης στους τομείς των ταξιδιών και των μεταφορών, μεταξύ άλλων, να λάβουν τέτοια στήριξη υπό τη μορφή δημόσιων εγγυήσεων ή επιδοτούμενων δανείων για την κάλυψη των πραγματικών αναγκών τους σε ρευστότητα για περιόδους, με την επιφύλαξη της δέουσας αιτιολόγησης, 18 μηνών για τις ΜΜΕ και 12 μηνών για τις μεγάλες επιχειρήσεις ⁽²⁵⁾.

18. Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν, ύστερα από πτώχευση μεταφορέα ή διοργανωτή, να καλύψουν τις απαιτήσεις επιστροφής που υποβάλλουν επιβάτες ή ταξιδιώτες.

Στον βαθμό που η επιστροφή πραγματοποιείται μετά τη διαδικασία εκκαθάρισης και, ως εκ τούτου, δεν παρέχει ελάφρυνση ρευστότητας στον ταξιδιωτικό φορέα ή στον μεταφορέα —ο οποίος δεν ασκεί πλέον οικονομική δραστηριότητα— αλλά μάλλον ωφελεί αποκλειστικά τους επιβάτες ή τους ταξιδιώτες, η επιστροφή αυτή δεν συνεπάγεται τη χορήγηση κρατικής ενίσχυσης. Επομένως, τα καθεστώτα αυτού του είδους μπορούν να εφαρμοστούν από τα κράτη μέλη χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Επιτροπής.

Στήριξη των ΜΜΕ στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων

19. Η Επιτροπή συνιστά στα κράτη μέλη να ενθαρρύνουν τους οικονομικούς μεσάζοντες να εξετάσουν το ενδεχόμενο να αξιοποιήσουν τη στήριξη COVID-19 στο πλαίσιο του μηχανισμού εγγύησης δανείων του προγράμματος COSME, που δρομολογήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και άλλα παρόμοια καθεστώτα που έχουν δρομολογηθεί από τον όμιλο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων. Στο πλαίσιο των εν λόγω καθεστώτων, μπορούν να χρησιμοποιηθούν ειδικές γραμμές ρευστότητας και κεφαλαίου κίνησης προς ΜΜΕ/εταιρείες μεσαίας κεφαλαιοποίησης για την αντιμετώπιση των αναγκών ρευστότητας των εταιρειών λόγω της πανδημίας COVID-19, μεταξύ άλλων για την επιστροφή του αντιτίμου των ακυρωθέντων εισιτηρίων.

⁽²⁴⁾ Το τμήμα 3.2 του προσωρινού πλαισίου προβλέπει τη χορήγηση δημόσιων εγγυήσεων για δάνεια για περιορισμένο χρονικό διάστημα.

⁽²⁵⁾ Σημεία 25.δ και 27.δ του προσωρινού πλαισίου.

Η «Πρωτοβουλία Επενδύσεων για την Αντιμετώπιση του Κορονοϊού»

20. Η Επιτροπή συνιστά στα κράτη μέλη να εξετάσουν το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσουν τη στήριξη του κεφαλαίου κίνησης για τις ΜΜΕ που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ταξιδιών και των μεταφορών στο πλαίσιο της πρόσθετης ευελιξίας που προβλέπεται βάσει της πολιτικής συνοχής της Ένωσης από την «Πρωτοβουλία Επενδύσεων για την Αντιμετώπιση του Κορονοϊού». Στο πλαίσιο αυτό, το κεφάλαιο κίνησης προς τις ΜΜΕ μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αντιμετώπιση των αναγκών ρευστότητας των επιχειρήσεων λόγω της πανδημίας COVID-19, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών που συνδέονται με ματαιώσεις.

ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ

21. Οι οργανώσεις καταναλωτών και επιβατών σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους ταξιδιώτες και τους επιβάτες να δέχονται, αντί επιστροφής χρημάτων, κουπόνια τα οποία παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται στην παρούσα σύσταση και τυγχάνουν προστασίας έναντι της αφερέγγυότητας.
22. Οι οργανώσεις επιχειρήσεων, καταναλωτών και επιβατών σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο, και οι αρχές των κρατών μελών, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών φορέων επιβολής, θα πρέπει να συμβάλλουν στην ενημέρωση όλων των μερών σχετικά με την παρούσα σύσταση και να συνεργάζονται για την εφαρμογή της.

Βρυξέλλες, 13 Μαΐου 2020.

Για την Επιτροπή
Adina VĂLEAN
Μέλος της Επιτροπής
