



ΔΕΣΜΗ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Βρυξέλλες, 13 Μαΐου 2020

1. Τι προτείνει σήμερα η Επιτροπή;

Η δέσμη μέτρων της Επιτροπής για τον τουρισμό και τις μεταφορές το 2020 και μετά αποτελείται από τρεις κατευθυντήριες γραμμές και μια σύσταση που θα βοηθήσουν τις χώρες της ΕΕ να άρουν σταδιακά τους ταξιδιωτικούς περιορισμούς, να επιτρέψουν στις επιχειρήσεις να ανοίξουν ξανά και να διασφαλίσουν ότι οι πολίτες στην Ευρώπη θα μπορέσουν να επωφεληθούν από ένα ασφαλές και χαλαρωτικό καλοκαίρι ύστερα από μήνες εγκλεισμού, με παράλληλο σεβασμό των αναγκαίων προφυλάξεων για την υγεία.

Η δέσμη περιλαμβάνει:

- Μια [εισαγωγική ανακοίνωση](#) για τον τουρισμό και τις μεταφορές το 2020 και μετά·
- Μια [κοινή προσέγγιση](#) για την άρση των περιορισμών της ελεύθερης κυκλοφορίας στα εσωτερικά σύνορα της ΕΕ με σταδιακό και συντονισμένο τρόπο, που θα αντικατοπτρίζει την προοδευτική άρση των εγχώριων περιορισμών·
- Ένα [κοινό πλαίσιο](#) για τη στήριξη της σταδιακής αποκατάστασης των μεταφορών με παράλληλη διασφάλιση της ασφάλειας των επιβατών και του προσωπικού·
- Μια [σύσταση](#) για να καταστούν τα ταξιδιωτικά κουπόνια ελκυστική εναλλακτική λύση αντί της επιστροφής χρημάτων·
- Κοινά [κριτήρια και αρχές](#) για τη σταδιακή και ασφαλή αποκατάσταση των τουριστικών δραστηριοτήτων, ιδίως όσον αφορά τα πρωτόκολλα υγείας για τις εγκαταστάσεις φιλοξενίας (ξενοδοχεία, κ.λπ.).·

I. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ

2. Θα μπορέσω να ταξιδέψω στο εξωτερικό αυτό το καλοκαίρι;

Πολλές οικογένειες υποχρεώθηκαν να ζουν χωριστά για μεγάλες περιόδους, ώστε να βοηθήσουν στην ανάσχεση της εξάπλωσης του ιού. Μόλις η επιδημιολογική κατάσταση το επιτρέψει, οι πολίτες θα πρέπει να μπορούν να ταξιδέψουν με ασφάλεια για την επανένωση με τις οικογένειές τους, καθώς και για λόγους εργασίας ή αναψυχής. Το πρώτο βήμα για να γίνει αυτό δυνατό είναι να επιτρέψει η εγχώρια επιδημιολογική κατάσταση τη χαλάρωση των εγχώριων περιορισμών στην ελεύθερη κυκλοφορία.

Τα ταξίδια στο εξωτερικό θα εξαρτηθούν από την εξέλιξη της κατάστασης της δημόσιας υγείας στα κράτη μέλη. Παρόλο που θα ήταν επιθυμητή η γενικευμένη άρση των περιορισμών εάν η κατάσταση της δημόσιας υγείας ήταν επαρκώς θετική σε ολόκληρη την Ένωση, η Επιτροπή προβλέπει ότι είναι πιθανό να χρειαστεί μια σταδιακή και συντονισμένη προσέγγιση. Αυτό θα ξεκινήσει με την άρση των περιορισμών και των ελέγχων μεταξύ περιοχών και κρατών μελών με παρόμοιες επιδημιολογικές καταστάσεις. Η προσέγγιση πρέπει επίσης να είναι ευέλικτη και να περιλαμβάνει τη δυνατότητα επαναφοράς ορισμένων μέτρων εάν το επιβάλλει η κατάσταση της δημόσιας υγείας.

Η Επιτροπή καλεί τα κράτη μέλη να αρχίσουν να αποκαθιστούν τη διασυνοριακή μετακίνηση χωρίς περιορισμούς στο εσωτερικό της Ένωσης με βάση 3 κριτήρια:

- 1) **επιδημιολογικά κριτήρια**, με ιδιαίτερη έμφαση στους τομείς και στα κράτη μέλη όπου η κατάσταση βελτιώνεται, με βάση τον χάρτη περιοχών που εκπονεί το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων·
- 2) δυνατότητα εφαρμογής **μέτρων περιορισμού της εξάπλωσης** (π.χ. τήρηση φυσικής απόστασης, υγιεινή) καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού, συμπεριλαμβανομένων των σημείων διέλευσης των συνόρων και
- 3) **οικονομικές** και κοινωνικές παράμετροι, με προτεραιότητα στη διασυνοριακή μετακίνηση σε βασικούς τομείς υγείας, κοινωνικής και οικονομικής δραστηριότητας.

Η άρση των περιορισμών στα σύνορα θα γίνει σε πρώτη φάση μεταξύ περιοχών ή κρατών μελών με παρόμοια επιδημιολογική κατάσταση. Αυτό δεν αφορά μόνο τα γειτονικά κράτη μέλη: όταν αίρονται οι περιορισμοί μεταξύ δύο περιοχών, η ίδια μεταχείριση θα πρέπει να επεκτείνεται σε όλες τις περιοχές της Ευρώπης όπου η κατάσταση της υγείας είναι συγκρίσιμη.

Θα πρέπει να τηρείται η αρχή της **απαγόρευσης των διακρίσεων**: όταν ένα κράτος μέλος αποφασίζει να άρει τους περιορισμούς της κυκλοφορίας προς και από άλλο κράτος μέλος, ή για περιφέρειες ή περιοχές οποιουδήποτε από τα εν λόγω κράτη μέλη, η απόφαση πρέπει να ισχύει αδιακρίτως για όλους τους πολίτες της ΕΕ και για όλους τους κατοίκους του εν λόγω κράτους μέλους, ανεξάρτητα από την ιθαγένειά τους, και θα πρέπει να εφαρμόζεται σε όλα τα μέρη της Ένωσης με παρεμφερή επιδημιολογική κατάσταση.

3. Ποιους αφορά η σύσταση;

Η σύσταση αφορά την ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων και την άρση των ελέγχων στα εσωτερικά σύνορα και, κατά συνέπεια, απευθύνεται σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ – είτε είναι μέρη του χώρου Σένγκεν είτε όχι – καθώς και σε όλες τις συνδεδεμένες χώρες Σένγκεν.

Η Επιτροπή είναι επίσης πρόθυμη να συνδέσει στενά τα Δυτικά Βαλκάνια με την εφαρμογή του κοινού χάρτη πορείας της για την άρση των μέτρων ανάσχεσης του κορονοϊού, σύμφωνα με την ανακοίνωση της Επιτροπής για τη «Στήριξη των Δυτικών Βαλκανίων για την αντιμετώπιση της COVID-19 και την ανάκαμψη μετά την πανδημία».

4. Ποια είδη ταξιδιού καλύπτει η σύσταση;

Η Επιτροπή προτείνει μια σταδιακή προσέγγιση για την άρση των ταξιδιωτικών περιορισμών, που αποτελείται από τρεις φάσεις.

Στη **φάση 0**, την τρέχουσα κατάσταση, έχουν επιβληθεί πολλοί ταξιδιωτικοί περιορισμοί για τις μη ουσιαστικές μετακινήσεις. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξακολουθούν να επιτρέπουν στους εργαζόμενους, ιδίως στους εργαζόμενους στις μεταφορές, στους μεθοριακούς, τους αποσπασμένους και τους εποχιακούς εργαζόμενους και στους παρόχους υπηρεσιών, να διασχίζουν τα σύνορα και να έχουν απρόσκοπτη πρόσβαση στον χώρο εργασίας τους, ιδίως για την παροχή κρίσιμων υπηρεσιών και για τη διέλευση εμπορευμάτων.

Στη **φάση 1**, οι περιορισμοί στις μετακινήσεις και οι έλεγχοι στα σύνορα θα πρέπει να αρθούν σταδιακά σε ολόκληρη την ΕΕ, αρχής γενομένης μεταξύ των περιφερειών, των περιοχών και των κρατών μελών που παρουσιάζουν θετική εξέλιξη και έχουν αρκετά παρεμφερή επιδημιολογική κατάσταση. Στη διάρκεια της φάσης αυτής θα πρέπει να διευκολύνεται η ομαλή μετακίνηση για επαγγελματικούς και για προσωπικούς λόγους, καθώς και για τουρισμό.

Στη διάρκεια της **φάσης 2**, θα πρέπει να αρθούν όλοι οι περιορισμοί και οι έλεγχοι στα εσωτερικά σύνορα που σχετίζονται με τον κορονοϊό, με παράλληλη διατήρηση των απαραίτητων υγειονομικών μέτρων. Θα πρέπει να επιτραπούν τα ταξίδια για όλους τους σκοπούς σε ολόκληρη την Ένωση.

Η μετάβαση από τη φάση 0, στην οποία βρισκόμαστε σήμερα, στα επόμενα στάδια, θα πρέπει να γίνει με ευελιξία, προβλέποντας, αν χρειαστεί, επιστροφή στην προηγούμενη φάση, σε περίπτωση επιδείνωσης της επιδημιολογικής κατάστασης.

5. Πως μπορώ να ενημερωθώ για τους περιορισμούς που εξακολουθούν να ισχύουν;

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να πραγματοποιούν τακτικές ενημερώσεις σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση των περιορισμών. Αυτό είναι αναγκαίο ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι πολίτες που διασχίζουν σύνορα μπορούν να σχεδιάζουν και να δρουν με βάση διαφανή στοιχεία και με πλήρη επίγνωση της κατάστασης, ώστε να μπορούν να αναλάβουν την ατομική τους ευθύνη για την εφαρμογή των συστάσεων για την υγεία όταν μετακινούνται.

Η Επιτροπή θα υποστηρίξει την εν λόγω επικοινωνιακή προσπάθεια, συνεχίζοντας να δημοσιεύει στον [ιστότοπό](#) της τον κατάλογο των ελέγχων που εφαρμόζονται στα εσωτερικά σύνορα ανά πάσα στιγμή, καθώς και συνδέσμους προς άλλες σχετικές πληροφορίες για τους μετακινούμενους (για την τοπική κατάσταση της υγείας, τις υγειονομικές υπηρεσίες, τα ισχύοντα πρωτόκολλα υγείας, κ.λπ.).

II. ΕΠΑΝΕΝΑΡΞΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

6. Ποια πρωτόκολλα για την υγεία και την ασφάλεια θα ισχύουν κατά τη διάρκεια του

ταξιδιού;

Η υγεία των πολιτών παραμένει η πρώτη προτεραιότητα. Για να εξασφαλιστεί η προστασία τόσο των εργαζομένων που εργάζονται στις μεταφορές όσο και των επιβατών, οι κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής για τη σταδιακή αποκατάσταση των υπηρεσιών μεταφορών και της συνδεσιμότητας συνιστούν διάφορα μέτρα:

- Για να ελαχιστοποιείται η επαφή κατά την αναχώρηση, οι επιβάτες θα ενθαρρύνονται να **αγοράζουν εισιτήρια και να κάνουν check-in στο διαδίκτυο**. Θα πρέπει να διασφαλίζεται η τήρηση φυσικής απόστασης κατά τους ελέγχους ασφαλείας και κατά την παράδοση και τη συλλογή των αποσκευών·
- **Μπορεί να επιτρέπεται μικρότερος αριθμός επιβατών**, για παράδειγμα στα λεωφορεία, στα τρένα ή στα φεριμπότ, για να διευκολύνεται η τήρηση φυσικής απόστασης, και οι επιβάτες που δεν ανήκουν στο ίδιο νοικοκυριό μπορεί να κάθονται χωριστά·
- Όπου είναι πιο δύσκολο να εξασφαλιστεί η τήρηση φυσικής απόστασης, θα πρέπει να θεσπιστούν πρόσθετες διασφαλίσεις και μέτρα, για παράδειγμα, χρήση μάσκας προσώπου. Θα πρέπει να παρέχεται στο προσωπικό που εργάζεται στις μεταφορές κατάλληλος **προστατευτικός εξοπλισμός**·
- Οι μεταφορείς μπορούν να εγκαταστήσουν **προστατευτικά φράγματα**, π.χ. μεταξύ επιβατών και οδηγού, και μπορεί να σας ζητηθεί να επιβιβαστείτε από την πίσω πόρτα·
- Οι πόρτες θα πρέπει να ανοίγουν αυτόματα ή εξ αποστάσεως από τον οδηγό σε κάθε στάση — ώστε να μη χρειάζεται να αγγίζετε τυχόν κουμπιά ή χειρολαβές·
- Στα οχήματα και στους κόμβους μεταφορών θα πρέπει να υπάρχει διαθέσιμο **υγρό καθαρισμού/απολύμανσης**·
- Τα οχήματα θα πρέπει να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται τακτικά·
- **Μπορεί να μην επιτρέπεται πλέον η πώληση τροφίμων, ποτών και άλλων αγαθών στο μεταφορικό μέσο**, ώστε να ελαχιστοποιείται η επαφή·
- Ο αερισμός θα πρέπει να ενισχυθεί, για παράδειγμα με τη χρήση κατάλληλων φίλτρων αέρα, και θα πρέπει να δίνεται προτεραιότητα στη χρήση φυσικού αερισμού αντί κλιματισμού·
- Συνιστάται στους μεταφορείς να αναπτύξουν στρατηγικές για την περίπτωση που ένας επιβάτης ασθενήσει ή εμφανίσει συμπτώματα κορονοϊού κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

Περισσότερες πληροφορίες για τους εργαζόμενους σχετικά με τους χώρους εργασίας υπάρχουν επίσης στις οδηγίες που παρέχει ο [Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία](#).

7. Πρέπει να φοράω μάσκα προσώπου όταν επιβιβάζομαι στα μέσα μεταφοράς; Τι είδους μάσκα;

Οι επιβάτες θα πρέπει να χρησιμοποιούν μάσκα προσώπου εντός των μεταφορικών κόμβων και των οχημάτων που χρησιμοποιούνται για μαζικές μεταφορές, ειδικά σε περιπτώσεις όπου δεν μπορεί να υπάρξει πλήρης συμμόρφωση με τα μέτρα τήρησης των αποστάσεων. Η μάσκα δεν χρειάζεται να είναι ιατρική. Οι εθνικές αρχές υγείας/ασφάλειας θα διευκρινίσουν τις ακριβείς απαιτήσεις ανά τρόπο μεταφοράς, με βάση τον επιδημιολογικό κίνδυνο κάθε χώρας, τη διαθεσιμότητα μασκών και άλλες παραμέτρους. Συνιστάται στους εργαζόμενους στις μεταφορές να είναι εφοδιασμένοι με επαρκή εξοπλισμό ατομικής προστασίας.

8. Πώς και πότε θα αποκατασταθούν όλες οι μεταφορικές συνδέσεις όπως πριν από την πανδημία του κορονοϊού;

Η χαλάρωση των ταξιδιωτικών και των επιχειρησιακών περιορισμών θα είναι σταδιακή ώστε να προστατεύεται η υγεία, αλλά και να διασφαλίζεται ότι τα συστήματα και οι υπηρεσίες μεταφορών, καθώς και άλλα σχετικά συστήματα (π.χ. οι συνοριακοί έλεγχοι μεταξύ χωρών της ΕΕ και με τρίτες χώρες), μπορούν να αναπροσαρμοστούν, όταν και στο μέτρο που περισσότερα άτομα αρχίζουν ξανά να ταξιδεύουν.

Η σταδιακή αποκατάσταση των υπηρεσιών μεταφορών και της συνδεσιμότητας θα εξαρτηθεί πλήρως από τους ταξιδιωτικούς περιορισμούς, από τις επιδημιολογικές εκτιμήσεις, καθώς και από τις συμβουλές ειδικών ιατρών όσον αφορά τις ανάγκες προστασίας της ατομικής και της δημόσιας υγείας.

9. Ποια μέτρα πρέπει να ληφθούν για να μετριαστεί ο κίνδυνος μετάδοσης στα αεροπλάνα;

Η προτεραιότητά μας είναι η προστασία των επιβατών, του πληρώματος και των εργαζομένων στις μεταφορές, μόλις αρχίσουν ξανά τα αεροπορικά ταξίδια. Η προσέγγισή μας για την απόσταση στα καθίσματα είναι η ίδια με την προσέγγισή μας για κάθε άλλη πτυχή της επανέναρξης των ταξιδιών: επιδιώκουμε να μετριάσουμε τον κίνδυνο – δεν μπορούμε να τον εξαλείψουμε.

Οι κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής συνιστούν μια σειρά μέτρων πρόληψης, όπως εξοπλισμός ατομικής προστασίας (μάσκες προσώπου), μέτρα υγιεινής και καθαρισμού, περιορισμός της αλληλεπίδρασης εντός του αεροσκάφους, καθώς και ενισχυμένα συστήματα φιλτραρίσματος του αέρα και ροής του αέρα στην καμπίνα του αεροσκάφους, που μετριάζουν τον κίνδυνο μετάδοσης. Στο επικείμενο πρωτόκολλο υγείας και ασφάλειας που αναπτύσσουν ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ασφάλεια της Αεροπορίας (EASA) και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων (ECDC) θα προσδιορίζονται πρόσθετα μέτρα μετριασμού του κινδύνου όσον αφορά την τήρηση φυσικής απόστασης στο αεροσκάφος. Πριν από το ταξίδι θα πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με τις αερολιμενικές διαδικασίες και την πολιτική των αεροπορικών εταιρειών.

ΙΙΙ. ΑΣΦΑΛΗΣ ΕΠΑΝΕΝΑΡΞΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

10. Πώς θα προστατεύομαι κατά τη διαμονή μου στο ξενοδοχείο, στα εστιατόρια ή σε υπαίθριους χώρους τουρισμού;

Για να βοηθήσει τα κράτη μέλη, η Επιτροπή έχει εκδώσει οδηγίες για την ασφαλή και σταδιακή επανέναρξη των τουριστικών δραστηριοτήτων και για τα πρωτόκολλα υγείας στις εγκαταστάσεις φιλοξενίας, όπως ξενοδοχεία και άλλα είδη καταλυμάτων, συμπεριλαμβανομένων των εσωτερικών και υπαίθριων χώρων, των εστιατορίων και των καφέ. Η Επιτροπή ενθαρρύνει τα κράτη μέλη να λαμβάνουν υπόψη τα εν λόγω πρωτόκολλα όταν εγκρίνουν τα δικά τους πρωτόκολλα, προσαρμοσμένα στις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές συνθήκες.

Οι εν λόγω οδηγίες παρέχουν εκτιμήσεις, από τη σκοπιά της δημόσιας υγείας, σχετικά με την πρόληψη και τον έλεγχο του κορονοϊού στον τομέα του τουρισμού, αναγνωρίζοντας παράλληλα τις ιδιαιτερότητες σε όλη την ΕΕ/τον ΕΟΧ. Σε αυτές περιλαμβάνονται εκτιμήσεις τόσο για το προσωπικό όσο και για τους πελάτες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη διαμονή τους σε ξενοδοχείο και κατά τη διάρκεια επισκέψεων σε εστιατόρια, καφέ ή μπαρ.

Είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί ότι, για όσο διάστημα υπάρχει κίνδυνος λοίμωξης, τα ταξίδια ενέχουν έναν βαθμό κινδύνου. Για την προστασία της υγείας των πελατών καθώς και των εργαζομένων, είναι απαραίτητο να ακολουθούνται μέτρα πρόληψης των λοιμώξεων, όπως η τήρηση φυσικής απόστασης και η υγιεινή, η ορθή αναπνευστική συμπεριφορά και η χρήση μάσκας προσώπου, καθώς και ο καθαρισμός και η απολύμανση.

Στις οδηγίες συνιστάται επίσης οι εγκαταστάσεις να κοινοποιούν με σαφήνεια και με τρόπο εμφανή, πληροφορίες για όλα τα μέτρα που εφαρμόζονται και πρέπει να ακολουθούνται. Τέλος, ως πελάτης, πριν από την άφιξή σας και στον χώρο της εγκατάστασης φιλοξενίας, θα πρέπει να λαμβάνετε κάθε σχετική πληροφορία σχετικά με όλες τις ισχύουσες κατευθυντήριες οδηγίες των τοπικών αρχών δημόσιας υγείας καθώς και με όλα τα ειδικά μέτρα που έχουν τεθεί σε εφαρμογή και επηρεάζουν την άφιξη, την παραμονή και την αναχώρησή σας.

ΙV. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥΣ

11. Πώς μπορούν οι διάφορες ψηφιακές εφαρμογές να βοηθήσουν στην προστασία μου και στην προστασία της οικογένειάς μου από τον κορονοϊό;

Τα κράτη μέλη, με την υποστήριξη της Επιτροπής, συμφώνησαν σχετικά με [κατευθυντήριες γραμμές για τη διαλειτουργικότητα](#) των εφαρμογών για κινητές συσκευές, οι οποίες υποστηρίζουν την ιχνηλάτηση των επαφών και την αποστολή προειδοποιήσεων σε άτομα που ενδέχεται να έχουν εκτεθεί στον ιό, έτσι ώστε οι πολίτες να μπορούν να ειδοποιούνται σε περίπτωση ενδεχόμενης λοίμωξης από κορονοϊό ακόμη και όταν ταξιδεύουν στην ΕΕ. Οι κατευθυντήριες γραμμές αυτές βασίζονται στις αρχές που έχουν θεσπιστεί στην κοινή εργαλειοθήκη της ΕΕ και στο έγγραφο καθοδήγησης της Επιτροπής για την προστασία των δεδομένων.

Οι εφαρμογές ιχνηλάτησης πρέπει να είναι εθελοντικές, διαφανείς, προσωρινές, κυβερνοασφαλείς, να χρησιμοποιούν ψευδωνυμοποιημένα δεδομένα, να βασίζονται στην τεχνολογία bluetooth και να είναι διαλειτουργικές σε διασυνοριακό επίπεδο, καθώς και σε όλα τα λειτουργικά συστήματα. Για παράδειγμα, οι εφαρμογές αυτές πρέπει να ακολουθούν κοινή προσέγγιση για τον εντοπισμό της εγγύτητας των συσκευών, ενώ θα πρέπει να παρέχουν στα άτομα που χρησιμοποιούν δίκτυο σε άλλο κράτος μέλος με

περιαγωγή τη δυνατότητα να ειδοποιούνται με τις σχετικές πληροφορίες σε γλώσσα που κατανοούν. Η εξασφάλιση διαλειτουργικότητας έχει ζωτική σημασία, προκειμένου να μπορέσει η ευρεία, εθελοντική υιοθέτηση εθνικών εφαρμογών ιχνηλάτησης να στηρίξει τη χαλάρωση των μέτρων εγκλεισμού και την άρση των περιορισμών της ελεύθερης κυκλοφορίας σε ολόκληρη την ΕΕ. Η πρόσβαση σε διασυνοριακές πτήσεις, ή στα ταξίδια γενικότερα, δεν θα πρέπει να εξαρτάται από τη χρήση εφαρμογών ιχνηλάτησης επαφών.

12. Τι ισχύει για την προστασία των προσωπικών μου δεδομένων;

Οι εφαρμογές ιχνηλάτησης επαφών, εάν είναι πλήρως συμβατές με τους κανόνες της ΕΕ και είναι καλά συντονισμένες, μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στη στρατηγική για την άρση των μέτρων περιορισμού της εξάπλωσης, συμπληρωματικά προς άλλα μέτρα, όπως η αύξηση της ικανότητας διεξαγωγής εξετάσεων. Για την πλήρη αξιοποίηση του δυναμικού των εφαρμογών ιχνηλάτησης είναι απαραίτητη η μεγαλύτερη δυνατή συμμετοχή των πολιτών της ΕΕ. Η χρήση τους θα πρέπει να είναι πάντα εθελοντική, θα πρέπει να είναι χρονικά περιορισμένες και σκοπός τους θα πρέπει να είναι η αξιοποίηση των πλέον πρόσφατων τεχνολογικών λύσεων για τη βελτίωση της προστασίας της ιδιωτικότητας.

Δεδομένου ότι βασίζονται στην τεχνολογία εγγύτητας bluetooth, δεν επιτρέπουν τον γεωεντοπισμό των ατόμων. Επιπροσθέτως, οι υγειονομικές αρχές θα πρέπει να είναι οι μόνες που έχουν πρόσβαση στα δεδομένα αυτά. Τα μέτρα ιχνηλάτησης επαφών, εάν εφαρμοστούν, θα πρέπει να περιορίζονται αυστηρά στους σκοπούς της αντιμετώπισης της επιδημίας του κορονοϊού και να θεσπιστούν σύμφωνα με την [εργαλειοθήκη της ΕΕ για τις εφαρμογές ανίχνευσης](#), το [έγγραφο καθοδήγησης της Επιτροπής για την προστασία των δεδομένων](#) και τις [κατευθυντήριες γραμμές του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων](#).

13. Ποια μέτρα έχει ήδη λάβει η Επιτροπή σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών και τα οργανωμένα ταξίδια εν μέσω της πανδημίας του κορονοϊού;

Η Επιτροπή καλεί τα κράτη μέλη, τα πρακτορεία ταξιδιών και τους μεταφορείς να βρουν ρεαλιστικές και ευέλικτες λύσεις που θα σέβονται το δικαίωμα των επιβατών και των ταξιδιωτών να αποζημιώνονται για τις υπηρεσίες μεταφοράς ή τα οργανωμένα ταξίδια που ακυρώνονται στην τρέχουσα κατάσταση της πανδημίας του κορονοϊού.

Τον Μάρτιο του 2020 η Επιτροπή δημοσίευσε [ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους κανονισμούς της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο της εξελισσόμενης κατάστασης όσον αφορά την Covid-19](#), καθώς και [συμβουλευτική καθοδήγηση σχετικά με τους κανόνες της ΕΕ για τα οργανωμένα ταξίδια στο πλαίσιο της COVID-19](#). Σήμερα η Επιτροπή κάνει άλλο ένα βήμα, εκδίδοντας σύσταση σχετικά με τα κουπόνια που προσφέρονται σε επιβάτες και ταξιδιώτες ως εναλλακτική δυνατότητα αντί της επιστροφής εξόδων για ματαιωθείσες υπηρεσίες οργανωμένων ταξιδιών και μεταφορών. Τα κράτη μέλη καλούνται να ακολουθήσουν κοινή προσέγγιση, παρέχοντας στους καταναλωτές μια ελκυστική και αξιόπιστη εναλλακτική επιλογή μεταξύ της επιστροφής χρημάτων ή της αποδοχής ενός κουπονιού.

14. Ποια είναι τα δικαιώματά μου ως επιβάτη για ματαιωθείσες υπηρεσίες μεταφορών ή οργανωμένων ταξιδιών στο πλαίσιο της πανδημίας του κορονοϊού;

Οι επιβάτες και οι ταξιδιώτες μπορούν να είναι βέβαιοι ότι τα δικαιώματά τους προστατεύονται. Οι [κανονισμοί της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών](#) προβλέπουν τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ματαίωσης υπηρεσιών μεταφορών. Η [οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια](#) παρέχει την αναγκαία προστασία για τους ταξιδιώτες που έχουν κάνει κράτηση οργανωμένου ταξιδιού με διοργανωτή ταξιδιών. Σε περίπτωση ματαίωσης από τον μεταφορέα, οι επιβάτες έχουν επιλογή μεταξύ της επιστροφής των χρημάτων τους ή της μεταφοράς με άλλη πτήση. Καθώς η μεταφορά με άλλη πτήση είναι σχεδόν ανεφάρμοστη υπό τις παρούσες συνθήκες, εκ των πραγμάτων η επιλογή είναι κυρίως μεταξύ των διαφόρων δυνατοτήτων επιστροφής των εξόδων.

Σύμφωνα με τους κανονισμούς για τα δικαιώματα των επιβατών, η επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου οφείλεται 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 1 μήνα από την αίτηση στην περίπτωση των σιδηροδρομικών μεταφορών. Σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες, η επιστροφή μπορεί να πραγματοποιηθεί σε χρήμα ή υπό τη μορφή κουπονιού. Ωστόσο, η επιστροφή υπό τη μορφή κουπονιού είναι δυνατή μόνον εφόσον συναινεί ο επιβάτης.

Σύμφωνα με την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια, εάν ένα οργανωμένο ταξίδι ακυρωθεί λόγω

«αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων», ο ταξιδιώτης δικαιούται την πλήρη επιστροφή όλων των ποσών που κατέβαλε για το πακέτο, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός 14 ημερών από την καταγγελία της σύμβασης. Στο πλαίσιο αυτό, ο διοργανωτής μπορεί να προσφέρει στον ταξιδιώτη επιστροφή υπό τη μορφή κουπονιού. Και στις δύο περιπτώσεις, η δυνατότητα αυτή για αποδοχή κουπονιού δεν στερεί από τους ταξιδιώτες το δικαίωμά τους για επιστροφή χρημάτων.

15. Τι θα πρέπει να προσφέρει το κουπόνι;

Τα κουπόνια μπορούν να αποτελέσουν βιώσιμη και ελκυστική εναλλακτική λύση αντί της επιστροφής χρημάτων για οργανωμένα ταξίδια και υπηρεσίες μεταφορών που ματαιώθηκαν στο πλαίσιο της πανδημίας του κορονοϊού. Η σημερινή σύσταση σχετικά με τα κουπόνια ορίζει βασικά χαρακτηριστικά για να εξασφαλιστεί ότι τα κουπόνια, σε περίπτωση που προσφέρονται αντί της επιστροφής χρημάτων, είναι αξιόπιστα και ελκυστικά για τους καταναλωτές, δηλαδή:

- καλύπτονται από **προστασία κατά της αφερεγγυότητας** — σε περίπτωση που ο μεταφορέας ή ο διοργανωτής καταστούν αφερέγγυοι ενώ το κουπόνι δεν έχει χρησιμοποιηθεί ακόμη, ο ταξιδιώτης ή ο επιβάτης πρέπει να αποζημιωθεί από τον εγγυητή της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας του μεταφορέα/του διοργανωτή. Το σύστημα προστασίας κατά της αφερεγγυότητας πρέπει να συσταθεί σε εθνικό επίπεδο, είτε από τον δημόσιο είτε από τον ιδιωτικό τομέα (μπορεί να είναι ταμείο ή ασφαλιστική εταιρεία).
- **επιστροφή χρημάτων εάν το κουπόνι δεν χρησιμοποιηθεί**: 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 και, στη συνέχεια, ανά πάσα στιγμή. Οι μεταφορείς και οι διοργανωτές θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να καταστήσουν τα κουπόνια εξοφλητέα σε προγενέστερη χρονική στιγμή σε περίπτωση που το ζητήσει ο επιβάτης ή ο ταξιδιώτης. Το ποσό του κουπονιού (ή το υπόλοιπο ποσό) θα πρέπει επίσης να επιστρέφεται αυτομάτως: το αργότερο 14 ημέρες μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος του, εάν το κουπόνι δεν έχει χρησιμοποιηθεί.

Η σύσταση ορίζει και άλλα βασικά χαρακτηριστικά που εισάγουν ευελιξία όσον αφορά:

Το εύρος των υπηρεσιών: τα κουπόνια θα πρέπει να επιτρέπουν στους επιβάτες να κάνουν κράτηση για την ίδια διαδρομή υπό τους ίδιους όρους υπηρεσίας με αυτούς που αναφέρονται λεπτομερώς στην αρχική κράτηση ή να πραγματοποιήσουν οργανωμένο ταξίδι με τα ίδια χαρακτηριστικά που είχε το ματαιωθέν οργανωμένο ταξίδι.

Τον φορέα εκμετάλλευσης με τον οποίο μπορεί να γίνει η νέα κράτηση: 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.

Τη δυνατότητα μεταβίβασης: Τα κουπόνια για υπηρεσίες μεταφορών θα πρέπει να είναι μεταβιβάσιμα σε άλλον ταξιδιώτη χωρίς πρόσθετο κόστος.

16. Ως καταναλωτής, τι μπορώ να κάνω σε περίπτωση που μου προσφερθεί κουπόνι αλλά επιθυμώ να μου επιστραφούν τα χρήματά μου;

Μπορείτε να ζητήσετε επιστροφή των χρημάτων. Έχετε νομικά προστατευόμενη επιλογή μεταξύ επιστροφής σε χρήμα ή υπό τη μορφή κουπονιού. Δεδομένων των προβλημάτων ρευστότητας των μεταφορέων και των διοργανωτών, θα μπορούσατε να επιλέξετε κουπόνι εάν οι συνθήκες είναι ελκυστικές (προστασία κατά της αφερεγγυότητας, επιστροφή χρημάτων ύστερα από ορισμένο χρονικό διάστημα ή άλλα χαρακτηριστικά).

Εάν δεν λάβετε απάντηση από τον μεταφορέα εντός της νόμιμης ή της συνιστώμενης προθεσμίας, ή εάν δεν σας ικανοποιήσει η απάντηση, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην αρμόδια [εθνική αρχή επιβολής του νόμου για τα δικαιώματα των επιβατών](#). Η εθνική αρχή οφείλει να σας παράσχει μη δεσμευτική νομική γνωμοδότηση σχετικά με τη συνέχεια που πρέπει να δώσετε στην καταγγελία σας.

Μπορείτε επίσης να προσπαθήσετε να επιλύσετε τη διαφορά σας με εξωδικαστικές διαδικασίες ή μέσω φορέα [εναλλακτικής επίλυσης διαφορών](#). Αν αγοράσατε το εισιτήριό σας ηλεκτρονικά, μπορείτε να υποβάλετε την καταγγελία σας μέσω της [πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών](#). Και οι δύο επιλογές είναι διαθέσιμες μόνο σε κατοίκους της ΕΕ.

Μπορείτε να προσφύγετε σε επίσημη νομική διαδικασία και να υποβάλετε αίτηση αποζημίωσης βάσει των κανόνων της ΕΕ στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής διαδικασίας μικροδιαφορών ή να προσφύγετε στα εθνικά δικαστήρια. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες [εδώ](#) ή [εδώ](#). Τα [Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών](#) μπορούν επίσης να βοηθούν και να συμβουλευούν τους επιβάτες για προβλήματα που σχετίζονται με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.

V. ΕΠΑΝΕΚΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

17. Έχω εταιρεία που δραστηριοποιείται στον τομέα του τουρισμού. Τι είδους χρηματοδοτική στήριξη μπορώ να λάβω και πώς;

Ορισμένα κράτη μέλη έχουν ήδη αναλάβει δράση, σύμφωνα με το [προσωρινό πλαίσιο για τη λήψη μέτρων κρατικής ενίσχυσης](#) που εγκρίθηκε τον Μάρτιο του 2020, για την παροχή άμεσων επιχορηγήσεων ύψους έως 800.000 ευρώ ή δανείων ή εγγυήσεων με πολύ ευνοϊκούς όρους για μεγαλύτερα ποσά ή, σε ορισμένες περιπτώσεις, για την παροχή αποζημίωσης στις επιχειρήσεις για τις ζημιές που υπέστησαν λόγω της πανδημίας.

Η ΕΕ έχει διαθέσει επίσης 1 δισ. ευρώ ως εγγύηση για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, το οποίο θα μοχλεύσει εγγύηση δανείου ύψους 8 δισ. ευρώ για την παροχή βοήθειας σε 100.000 ΜΜΕ σε ολόκληρη την ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του τομέα του τουρισμού. Οι εθνικές ή περιφερειακές αρχές που διαχειρίζονται τα διαρθρωτικά ταμεία και τα ταμεία συνοχής της ΕΕ μπορούν να αποφασίσουν να χρησιμοποιήσουν τη χρηματοδότηση στο πλαίσιο των [Πρωτοβουλιών Επενδύσεων για την Αντιμετώπιση του Κορονοϊού](#) (CRII και CRII+), ώστε να αντιμετωπιστούν οι άμεσες ελλείψεις ρευστότητας των μικρών ή μεσαίων επιχειρήσεων στον τομέα του τουρισμού, όπως η κάλυψη του κόστους εργασίας, των υλικών, των εξόδων λειτουργίας, των αποθεμάτων και των γενικών εξόδων, των μισθωμάτων και των τελών για υπηρεσίες κοινής ωφέλειας.

18. Τι κάνει η Επιτροπή για να διασώσει θέσεις εργασίας στον τομέα του τουρισμού;

Στις 2 Απριλίου η Επιτροπή πρότεινε ένα νέο μέσο προσωρινής [στήριξης για τον μετριασμό των κινδύνων ανεργίας σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης \(SURE\)](#). Το μέσο αυτό θα καταστήσει δυνατή τη χορήγηση χρηματοδοτικής συνδρομής ύψους έως 100 δισ. ευρώ υπό τη μορφή δανείων από την ΕΕ στα πληγέντα κράτη μέλη για την υποστήριξη συστημάτων μειωμένου ωραρίου εργασίας.

Το μέσο SURE θα είναι διαθέσιμο σε κράτη μέλη που πρέπει να κινητοποιήσουν σημαντικά χρηματοδοτικά μέσα για να καταπολεμήσουν τις αρνητικές οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες της έξαρσης του κορονοϊού στην επικράτειά τους. Θα παρέχει χρηματοδοτική συνδρομή στα κράτη μέλη για την αντιμετώπιση αιφνίδιων αυξήσεων των δημόσιων δαπανών που έχουν ως στόχο τη διατήρηση της απασχόλησης.

Ειδικότερα, το μέσο SURE θα λειτουργήσει ως δεύτερη γραμμή άμυνας, στηρίζοντας συστήματα μειωμένου ωραρίου εργασίας και παρόμοια μέτρα, ώστε να βοηθήσει τα κράτη μέλη να προστατεύσουν τις θέσεις εργασίας και, ως εκ τούτου, τους εργαζόμενους και τους αυτοαπασχολούμενους από τον κίνδυνο ανεργίας και απώλειας εισοδήματος.

19. Τι κάνει η Επιτροπή για να προωθήσει τον τοπικό τουρισμό;

Είναι πιθανό, λόγω της πρόσφατης επιδημιολογικής κρίσης, να επικρατήσει βραχυπρόθεσμα ο εγχώριος και ο ενδοενωσιακός τουρισμός. Η Επιτροπή δραστηριοποιείται για να ενισχύσει τις προσπάθειες των κρατών μελών και των περιφερειών για την προώθηση της προσφοράς διακρατικού και διαπεριφερειακού τουρισμού, καθώς η εμπορική προώθηση των προορισμών αποτελεί κατά κύριο λόγο αρμοδιότητα των εθνικών/περιφερειακών υπηρεσιών τουρισμού.

Ταυτόχρονα, η Επιτροπή συμβάλλει στη διαφοροποίηση της τοπικής τουριστικής προσφοράς και στη σύνδεση των πολιτών με την πολυμορφία και τον πλούτο της φύσης και του πολιτισμού στην Ευρώπη, ενώ θα εξακολουθήσει να στηρίζει τα κράτη μέλη στην επανέναρξη του τουρισμού κατά τη διάρκεια της παρούσας κρίσης στον τομέα της δημόσιας υγείας. Θα εργαστεί για να ενθαρρύνει συστήματα πιστωτικών κουπονιών μέσω των οποίων οι καταναλωτές θα μπορούν να στηρίξουν τις αγαπημένες τους τοπικές τουριστικές επιχειρήσεις, καθώς και την ευρωπαϊκή πλατφόρμα για την ψηφιακή πολιτιστική κληρονομιά [Europeana](#), ώστε να δοθεί προώθηση στον πολιτιστικό τουρισμό, στον βιώσιμο παράκτιο και θαλάσσιο τουρισμό ή στον αγροτουρισμό.

Η Επιτροπή θα βασιστεί επίσης σε τρέχουσες πρωτοβουλίες, όπως οι [Ευρωπαϊκές πρωτεύουσες έξυπνου τουρισμού](#), που επιβραβεύουν τον καινοτόμο και έξυπνο τουρισμό σε ευρωπαϊκές πόλεις, καθώς και οι [Ευρωπαϊκοί προορισμοί αριστείας \(EDEN\)](#) που είναι λιγότερο γνωστοί προορισμοί, εκτός των συνηθισμένων τουριστικών διαδρομών, οι οποίοι έχουν δεσμευτεί για βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη σε ολόκληρη την Ευρώπη, τα [Διευρωπαϊκά θεματικά τουριστικά προϊόντα](#), όπως οι διευρωπαϊκές θεματικές διαδρομές γύρω από μνημεία παγκόσμιας κληρονομιάς – [Διαδρομές παγκόσμιας κληρονομιάς της Ευρωπαϊκής Ένωσης](#) και οι [Ευρωπαϊκές Πολιτιστικές Διαδρομές που έχουν πιστοποιηθεί από το Συμβούλιο της Ευρώπης](#), καθώς και οι Πολιτιστικές Πρωτεύουσες της Ευρώπης.

20. Τι είναι τα πιστωτικά κουπόνια και πώς θα βοηθήσουν τον τουρισμό;

Οι καταναλωτές μπορούν να αγοράζουν πιστωτικά κουπόνια από μικρούς προμηθευτές στον τομέα του τουρισμού οι οποίοι παραμένουν κλειστοί λόγω της κρίσης του κορονοϊού (όπως εστιατόρια, δωμάτια με διανυκτέρευση και πρωινό, μικρά ξενοδοχεία) και να τα ανταλλάσσουν μεταγενέστερα με υπηρεσίες, μετά την επαναλειτουργία των επιχειρήσεων. Ο μικρός προμηθευτής λαμβάνει αμέσως τα χρήματα που καταβάλλονται για το κουπόνι, κάτι που τον διευκολύνει όσον αφορά τις ταμειακές ροές. Για τους καταναλωτές, τα πιστωτικά κουπόνια αποτελούν ευκαιρία να στηρίξουν τους αγαπημένους τους προμηθευτές και να τους βοηθήσουν να επιβιώσουν στην τρέχουσα κρίση. Τα πιστωτικά κουπόνια μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στη διατήρηση των οικοσυστημάτων ξενοδοχείων και εστιατορίων της Ευρώπης.

21. Ποια είναι η μακροπρόθεσμη προοπτική της βοήθειας στον τομέα του τουρισμού; Θα ανακάμψει το τουριστικό οικοσύστημα της ΕΕ;

Η ΕΕ θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια, από κοινού με τα κράτη μέλη, για να βοηθήσει το ευρωπαϊκό τουριστικό οικοσύστημα να ανακάμψει από την κρίση. Για να κάνουμε το οικοσύστημα πιο ανθεκτικό, θα πρέπει να εξετάσουμε από κοινού τα διδάγματα που αντλήθηκαν και τις νέες τάσεις που ενδέχεται να διαμορφωθούν. Κοινή μας φιλοδοξία είναι η διατήρηση της Ευρώπης ως του κορυφαίου τουριστικού προορισμού παγκοσμίως όσον αφορά την ποιότητα, την αξία, τη βιωσιμότητα και την καινοτομία. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν είμαστε προσηλωμένοι στη βιώσιμη και ψηφιακή μετάβαση και εάν η δέσμευση αυτή πραγματοποιηθεί σε όλα τα επίπεδα, από το ευρωπαϊκό έως το τοπικό.

Η επιδίωξη των στόχων της [Ευρωπαϊκής πράσινης συμφωνίας](#) για την ενίσχυση της βιωσιμότητας του τουρισμού σημαίνει δυνατότητα για βιώσιμες μεταφορές και συνδεσιμότητα, εφαρμογή έξυπνης διαχείρισης των τουριστικών ροών και μέτρηση των επιπτώσεων, διαφοροποίηση της τουριστικής προσφοράς και προστασία των φυσικών πόρων και των τοπικών κοινοτήτων. Η ψηφιακή μετάβαση θα παρέχει νέες, καινοτόμες ευκαιρίες για διαχείριση των ταξιδιωτικών και των τουριστικών ροών, για καλύτερη χρήση των μαζικών δεδομένων και για προώθηση της καινοτομίας, μεταξύ άλλων. Στο πλαίσιο αυτής της μετάβασης, οι ΜΜΕ θα χρειαστούν ιδιαίτερη στήριξη.

Μόλις το επιτρέψουν οι συνθήκες υγείας, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα διοργανώσει ευρωπαϊκή διάσκεψη για τον τουρισμό, προκειμένου να εξετάσει —από κοινού με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, τον συγκεκριμένο κλάδο, τις περιφέρειες, τις πόλεις και άλλους ενδιαφερομένους— το μέλλον του βιώσιμου, καινοτόμου και ανθεκτικού ευρωπαϊκού τουριστικού οικοσυστήματος — το «Ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τον τουρισμό 2050».

QANDA/20/870

Αρμόδιοι επικοινωνίας:

[Sonya GOSPODINOVA](#) (+32 2 296 69 53)

[Federica MICCOLI](#) (+32 2 295 83 00)

[Célia DEJOND](#) (+32 2 298 81 99)

Ερωτήσεις του κοινού: [Europe Direct](#) τηλεφωνικά [00 800 67 89 10 11](#) ή με [ηλεκτρονικό μήνυμα](#)