

RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 292,

întrucât:

(1) La 30 ianuarie 2020, Organizația Mondială a Sănătății a declarat că epidemia de COVID-19 constituie o "urgență de sănătate publică de importanță internațională", iar la 11 martie 2020 a anunțat că a devenit pandemie ⁽¹⁾. Începând cu 1 martie 2020, în Europa și în restul lumii se resimte puternic gravitatea impactului acestei epidemii asupra deplasărilor internaționale și interne, efectuate în interes personal sau în interes de serviciu.

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

(2) Pandemia de COVID-19 a determinat impunerea unor interdicții de călătorie la nivel național, emiterea unor avertismente sau instituirea unor restricții la frontiere. Ca urmare a acestui fapt, s-au înregistrat anulări masive ale rezervărilor, mulți cetățeni găsindu-se în imposibilitatea de a călători. Actualele restricții de călătorie impuse fără precedent la nivel mondial ⁽²⁾ au cauzat oprirea aproape completă a călătoriilor în Europa și în multe alte părți ale lumii. Ele afectează grav transportatorii, organizatorii de pachete turistice (denumiți în continuare "organizatorii") și furnizorii de alte servicii turistice care fac parte din pachetele de servicii turistice.

(²) Potrivit OMT, 96 % dintre destinațiile la nivel mondial impun restricții de călătorie (a se vedea OMT, restricții de călătorie asociate COVID-19 – analiză globală în sectorul turistic, un prim raport bazat pe situația din 16 aprilie 2020).

(3) În același timp, mulți pasageri și călători resimt impactul economic al crizei, concretizat printr-o scădere a veniturilor din cauza reducerii activităților economice care afectează atât perspectivele angajatorilor, cât și pe cele ale angajaților ⁽³⁾.

(³) Indicatorul percepției generale asupra economiei (ESI) a scăzut în aprilie 2020 cu cea mai mare valoare lunară înregistrată (începând cu 1985), scăzând la 67,0 în zona euro și la 65,8 în Uniune. Indicatorul perspectivei ocupării forței de muncă (EEI) a ajuns în aprilie 2020 la cel mai scăzut nivel înregistrat vreodată (63,7 în zona euro și 63,3 în Uniune). A se vedea https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_en

(4) Sectorul călătoriilor și cel al turismului din Uniune raportează o scădere a rezervărilor cu 60 % până la 90 % față de aceeași perioadă a anului trecut. Cererile de rambursare depuse de călători în urma anulărilor depășesc cu mult nivelul noilor rezervări. Conform estimărilor preliminare ale Asociației Europene a Agențiilor de Turism și Turoperatorilor (ECTAA), pandemia



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

de COVID-19 poate provoca o pierdere de 30 miliarde EUR (minus 60 %) în primul trimestru al anului 2020 și de 46 miliarde EUR (minus 90 %) în al doilea trimestru, față de cifra de afaceri preconizată pe baza anilor precedenți.

(5) Indiferent de modul de transport în care își desfășoară activitatea, transportatorii se confruntă cu o scădere puternică a activității și cu o stagnare aproape completă a operațiunilor. Acest lucru determină o reducere a fluxurilor de lichidități de care dispun, din cauza pandemiei de COVID-19 ⁽⁴⁾.

⁽⁴⁾ De exemplu, aproximativ – 90 % din traficul aerian în comparație cu anul trecut (Sursa: Eurocontrol), – 85 % din serviciile de transport feroviar de călători pe distanțe lungi, – 80 % din serviciile regionale de transport feroviar de călători (inclusiv suburban), inactivitate aproape completă a serviciilor internaționale de transport feroviar de călători (Sursa: CER); mai mult de – 90 % din transportul cu nave de călători și de croazieră la jumătatea lunii aprilie în comparație cu anul trecut (sursa: EMSA).

(6) Condițiile și criteriile care permit ridicarea măsurilor restrictive depind în mare măsură de evoluția în timp a mai multor tipuri de date, printre care se numără și datele epidemiologice. Rezultă că nu este încă disponibil un termen clar pentru o relaxare a măsurilor restrictive, care să permită o reluare completă a serviciilor de transport și a turismului ⁽⁵⁾.

⁽⁵⁾ A se vedea Foiaia europeană de parcurs pentru ridicarea măsurilor de izolare legate de coronavirus din 15 aprilie 2020, https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_ro

(7) Regulamentul (CE) nr. **261/2004** al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁶⁾, Regulamentul (CE) nr. **1371/2007** al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁷⁾, Regulamentul (UE) nr. **1177/2010** al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁸⁾ și Regulamentul (UE) nr. **181/2011** al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁹⁾ ("Regulamentele Uniunii privind drepturile pasagerilor") prevăd drepturile pasagerilor în caz de anulare. În cazul unei anulări de către transportator, pasagerii pot alege, în urma ofertei din partea transportatorului, între rambursare (restituire) și redirecționare ⁽¹⁰⁾. Deoarece redirecționarea este aproape imposibilă în circumstanțele actuale, alegerea se face practic între diferitele posibilități de rambursare.

⁽⁶⁾ Regulamentul (CE) nr. **261/2004** al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO L 46, 17.2.2004, p. 1).

⁽⁷⁾ Regulamentul (CE) nr. **1371/2007** al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 315, 3.12.2007, p. 14).



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

(⁸)Regulamentul (UE) nr. **1177/2010** al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. **2006/2004** (JO L 334, 17.12.2010, p. 1).

(⁹)Regulamentul (UE) nr. **181/2011** al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. **2006/2004** (JO L 55, 28.2.2011, p. 1).

(¹⁰)- Articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. **261/2004**; articolul 16 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. **1371/2007**; articolul 18 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (UE) nr. **1177/2010**; articolul 19 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (UE) nr. **181/2011**.

(8)Rambursarea integrală a costului biletelor trebuie efectuată în termen de șapte zile de la cererea pasagerului în cazul transportului aerian, maritim și pe căi navigabile interioare, în termen de 14 zile de la transmiterea ofertei sau de la primirea cererii în cazul transportului cu autobuzul și autocarul și în termen de o lună de la data cererii în cazul transportului feroviar. În temeiul legislației Uniunii, rambursarea poate fi efectuată în bani sau sub forma unui voucher. Cu toate acestea, rambursarea prin intermediul unui voucher este posibilă numai în cazul în care pasagerul își exprimă acordul în acest sens (¹¹).

(¹¹)- Articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. **261/2004** al Comisiei; articolul 16 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. **1371/2007**; articolul 18 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (UE) nr. **1177/2010**; articolul 19 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (UE) nr. **181/2011**.

(9)Directiva (UE) **2015/2302** a Parlamentului European și a Consiliului (¹²) ("Directiva privind pachetele de servicii de călătorie") prevede că, în cazul anulării unui pachet de călătorie din cauza unor "circumstanțe inevitabile și extraordinare", călătorii au dreptul de a obține rambursarea integrală a tuturor plăților efectuate pentru pachet, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data rezilierii contractului. În acest context, organizatorul poate oferi călătorului rambursarea sub forma unui voucher. Această posibilitate nu privează însă călătorii de dreptul la rambursarea în bani.

(¹²)Directiva (UE) **2015/2302** a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. **2006/2004** și a Directivei **2011/83/UE** ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei **90/314/CEE** a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1).

☒**(10)**În mod similar, atunci când se propun modificări ale unui contract privind un pachet de servicii de călătorie (de exemplu, amânarea) sau când se propune un pachet de substituție (¹³), iar modificările sau pachetul de substituție au ca rezultat fie acceptarea de către călător a unui pachet de calitate inferioară sau la un cost inferior (¹⁴), fie rezilierea contractului (¹⁵), organizatorul poate oferi un voucher, cu condiția să nu fie privați călătorii de dreptul la rambursarea în bani.

(¹³)A se vedea articolul 11 din **Directiva privind pachetele de servicii de călătorie**.



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

(¹⁴)A se vedea articolul 11 alineatul (4) din [Directiva privind pachetele de servicii de călătorie](#).

(¹⁵)A se vedea articolul 11 alineatul (5) din [Directiva privind pachetele de servicii de călătorie](#).

(11)La 18 martie 2020, Comisia a adoptat comunicarea intitulată "Orientări interpretative privind reglementările UE în domeniul drepturilor pasagerilor în contextul evoluției situației privind Covid-19" (¹⁶). Comisia a reamintit că pasagerii pot să opteze între rambursarea în bani și rambursarea sub forma unui voucher.

(¹⁶)JO C 89I, 18.3.2020, p. 1.

(12)La 19 martie 2020, pe site-ul internet al Comisiei (¹⁷) au fost publicate orientările informale având ca obiect aplicarea [Directivei privind pachetele de servicii de călătorie](#) în legătură cu COVID-19, care confirmă dreptul călătorilor de a obține o rambursare integrală, indicând totodată posibilitatea ca aceștia să accepte un voucher.

(¹⁷)https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf, publicate pe site-ul Comisiei dedicat răspunsului la coronavirus https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation-during-coronavirus-pandemic_ro

(13)Numeroasele anulări generate de pandemia de COVID-19 au dus la o situație nesustenabilă a fluxului de lichidități și a veniturilor în sectorul transporturilor și în cel turistic. Problemele de lichiditate ale organizatorilor sunt exacerbate de faptul că aceștia au obligația să ramburseze călătorului prețul integral al pachetului, deși lor nu li se rambursează totdeauna la timp serviciile preplătite care fac parte din pachet. Se poate ajunge efectiv la o situație în care această povară este repartizată inechitabil între operatorii ecosistemului turistic.

(14)În cazul în care organizatorii sau transportatorii devin insolvăbili, există riscul ca mulți călători și pasageri să nu primească nicio rambursare, deoarece creanțele pe care le dețin față de organizatori și operatori de transport nu sunt protejate. Aceeași problemă poate apărea și în contextul relațiilor inter-întreprinderi, atunci când organizatorii primesc, sub formă de rambursare pentru serviciile preplătite, un voucher din partea transportatorilor – care devin ulterior insolvăbili.

(15)O mai mare atractivitate a voucherelor, ca alternativă la rambursarea în bani, ar crește gradul de acceptare a acestora în rândul pasagerilor și al călătorilor. Astfel s-ar realiza o atenuare a problemelor de lichiditate ale transportatorilor și ale organizatorilor, putându-se ajunge, în cele din urmă, la un nivel superior de protecție a intereselor pasagerilor și călătorilor.

(16)În acest scop, voucherele ar trebui să fie protejate împotriva insolvenței transportatorului sau a organizatorului. O astfel de protecție ar putea fi instituită de sectorul privat sau de cel public și ar trebui să fie suficient de eficace și de solidă. Protecția ar trebui să acopere cel puțin voucherele care prezintă caracteristicile descrise în prezenta recomandare.

(17)Aceste caracteristici ar trebui să se refere în special la perioada minimă de valabilitate, la perioada de timp după care, în cazul voucherelor cu o perioadă de valabilitate mai mare decât cea minimă, călătorii sau pasagerii au dreptul la rambursare - dacă doresc acest lucru, precum



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

și la condițiile de rambursare a voucherelor care nu au fost folosite. Caracteristicile ar trebui să se refere, de asemenea, la gama de servicii pentru care se poate folosi voucherul, la timpul disponibil pentru utilizarea acestuia și la transferabilitatea sa. Pot fi luate în considerare și alte caracteristici pentru a spori atractivitatea voucherelor.

(18) Emiterea unui voucher în paralel cu refuzul la plată exercitat de consumator prin sistemele de carduri de credit ar putea determina, în cele din urmă, o formă de dublă rambursare. Prin urmare, în cazul în care călătorul sau pasagerul optează pentru un voucher, transportatorul ar trebui să transmită informațiile respective organizatorului, agenției de turism sau altui intermediar.

(19) În scopul creșterii atractivității voucherelor pentru pasageri sau călători, statele membre ar putea lua în considerare adoptarea unor scheme de sprijin pentru operatorii din sectorul transporturilor și al turismului, în conformitate cu normele Uniunii privind ajutoarele de stat. De exemplu, statele membre ar putea institui scheme de garantare specifice pentru vouchere, bazate direct pe articolul 107 alineatul (3) litera (b) din **tratat**. În plus, statele membre ar putea sprijini operatorii din sectorul turismului și al transporturilor prin acordarea de ajutoare de minimis în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. **1407/2013** al Comisiei ⁽¹⁸⁾.

⁽¹⁸⁾ Regulamentul (UE) nr. **1407/2013** al Comisiei din 18 decembrie 2013 privind aplicarea articolelor 107 și 108 din **Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene** ajutoarelor de minimis (JO L 352, 24.12.2013, p. 1).

(20) Pentru a asigura soluționarea cererilor de rambursare rezultate din cauza pandemiei de COVID-19, statele membre care oferă sprijin operatorilor din sectorul turismului și al transporturilor ar trebui să asigure faptul că aceste scheme se aplică tuturor pasagerilor sau călătorilor care intră sub incidența **Directivei privind pachetele de servicii de călătorie** sau a regulamentelor relevante ale Uniunii privind drepturile pasagerilor, indiferent de prestatorul de servicii.

(21) În ceea ce privește eventualele necesități de lichiditate suplimentare ale operatorilor din sectorul turismului și al transporturilor, Comisia a adoptat, la 19 martie 2020, un cadru temporar pentru măsurile de ajutor de stat de sprijinire a economiei în actuala criză cauzată de pandemia de COVID-19 ⁽¹⁹⁾, în temeiul articolului 107 alineatul (3) litera (b) din **tratat**, pentru a remedia o perturbare gravă a economiei în statele membre. Cadrul temporar a fost modificat pentru a acoperi măsurile de ajutor suplimentare, atât la 3 aprilie ⁽²⁰⁾, cât și la 8 mai 2020 ⁽²¹⁾.

⁽¹⁹⁾ Comunicarea a Comisiei: Cadru temporar pentru măsuri de ajutor de stat de sprijinire a economiei în contextul actualei epidemii de COVID-19 (JO C 91I, 20.3.2020, p. 1).

⁽²⁰⁾ Comunicare a Comisiei: Modificare a Cadrului temporar pentru măsuri de ajutor de stat de sprijinire a economiei în contextul actualei epidemii de COVID-19 (JO C 112I, 4.4.2020, p. 1).

⁽²¹⁾ Comunicare a Comisiei: Modificare a Cadrului temporar pentru măsuri de ajutor de stat de sprijinire a economiei în contextul actualei epidemii de COVID-19 (JO C 164, 13.5.2020, p. 3).



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

(22) Cadrul temporar se aplică, în principiu, tuturor sectoarelor și întreprinderilor, inclusiv întreprinderilor de transport și de turism, și recunoaște că transportul și turismul se numără printre cele mai afectate sectoare. Scopul său este de a remedia deficitul de lichiditate cu care se confruntă întreprinderile, permițând, de exemplu, granturi directe, avantaje fiscale, garanții de stat pentru împrumuturi și împrumuturi publice subvenționate. Pentru a răspunde rapid nevoilor urgente de lichiditate, în special ale întreprinderilor mici și mijlocii, statele membre pot acorda, până la valoarea nominală de 800 000 EUR per întreprindere, împrumuturi cu dobândă zero, garanții pentru împrumuturi care să acopere 100 % din risc sau se pot angaja cu participații. În plus, cadrul temporar prevede posibilități de ajutor care acoperă nevoile de lichiditate care depășesc 800 000 EUR per întreprindere, sub formă de garanții și subvenții la dobândă, sub rezerva, printre altele, a unor condiții de tarif minim. În acest context, statele membre pot decide să acorde sprijin operatorilor din sectorul turismului și al transporturilor pentru a asigura soluționarea cererilor de rambursare cauzate de epidemia de COVID-19, în vederea asigurării protecției drepturilor pasagerilor și consumatorilor, precum și a egalității de tratament pentru pasageri și călători.

(23) De asemenea, Comisia va lua în considerare deciziile de acordare a ajutoarelor în sectorul aviației luate deja de statele membre, pentru a asigura că ajutorul suplimentar acordat aceluiași beneficiari nu conduce la supracompensare, având în vedere necesitatea de a proteja condițiile de concurență echitabile de pe piața internă.

(24) În cele din urmă, statele membre pot decide, după falimentul unui transportator sau al unui organizator, să acopere cererile de rambursare ale pasagerilor sau călătorilor. Acoperirea cererilor de rambursare în acest mod ar urma să fie doar în beneficiul pasagerilor sau al călătorilor, nu și al întreprinderilor. Prin urmare, aceasta nu ar urma să constituie ajutor de stat, putând fi pusă în aplicare de către statele membre fără aprobarea prealabilă a Comisiei.

(25) Comisia este pregătită să ofere asistență și consiliere statelor membre în ceea ce privește aspectele legate de politica ajutoarelor de stat în etapa de elaborare a acestor măsuri.

(26) Statele membre și operatorii ar trebui să fie încurajați să ia în considerare utilizarea schemelor Uniunii care sunt disponibile pentru a sprijini activitatea și nevoile de lichiditate ale întreprinderilor.

(27) Pentru a optimiza efectele prezentei recomandări, toate părțile interesate ar trebui să fie informate și încurajate să o pună în aplicare,

ADOPTĂ PREZENTA RECOMANDARE:

I.OBIECT



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

1. Prezenta recomandare se referă la voucherele pe care transportatorii sau organizatorii le pot propune pasagerilor sau călătorilor în schimbul rambursării în bani și sub rezerva acceptării lor voluntare de către pasageri sau călători, în următoarele situații:

(a) în cazul unei anulări efectuate de către transportator sau organizator începând cu 1 martie 2020 din motive legate de pandemia de COVID-19, în contextul următoarelor dispoziții:

(1) articolul 8 alineatul (1) litera (a) coroborat cu articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. **261/2004**;

(2) articolul 16 litera (a) coroborat cu articolul 17 alineatele (2) și (3) din Regulamentul (CE) nr. **1371/2007**;

(3) articolul 19 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (UE) nr. **1177/2010**;

(4) articolul 18 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (UE) nr. **181/2011**;

(5) articolul 12 alineatele (3) și (4) din Directiva (UE) **2015/2302**;

(b) în cazul modificării sau al rezilierii contractului, începând cu 1 martie 2020 din motive legate de pandemia de COVID-19, în contextul articolului 11 alineatele (4) și (5) din Directiva (UE) **2015/2302**.

II. PROTECȚIA ÎMPOTRIVA INSOLVENȚEI

2. Pentru a contribui la transformarea voucherele într-o alternativă atractivă și fiabilă la rambursarea în bani, cel puțin voucherele care prezintă caracteristicile descrise la punctele 3-12 ar trebui să beneficieze de o protecție împotriva insolvenței transportatorului sau a organizatorului, care să fie suficient de eficace și de solidă.

III. CARACTERISTICI RECOMANDATE ALE VOUCHERELOR

3. Voucherele ar trebui să aibă o perioadă minimă de valabilitate de 12 luni.

Sub rezerva punctului 5, transportatorii și organizatorii ar trebui să ramburseze automat pasagerului sau călătorului suma voucherului respectiv, în termen de cel mult 14 zile de la încheierea perioadei de valabilitate, dacă voucherul nu a fost folosit. Acest lucru se aplică și rambursării sumei rămase din voucherul respectiv, în cazul în care voucherul a fost deja folosit parțial.

4. Dacă voucherele au o perioadă de valabilitate mai mare de 12 luni, pasagerii și călătorii ar trebui să aibă dreptul de a solicita rambursarea în bani în termen de cel mult 12 luni de la emiterea voucherului respectiv. Ei ar trebui să aibă, în orice moment ulterior, același drept, sub rezerva dispozițiilor legale aplicabile privind limita temporală a valabilității.



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

Transportatorii și organizatorii ar putea avea în vedere posibilitatea ca voucherele să fie rambursabile într-un moment anterior termenului de 12 luni de la emiterea voucherului, în cazul în care pasagerul sau călătorul solicită acest lucru.

5. Pasagerii și călătorii ar trebui să poată utiliza voucherele la plățile aferente tuturor noilor rezervări efectuate înainte de data expirării voucherelor, chiar dacă plata sau serviciul are loc după data respectivă.

6. Pasagerii și călătorii ar trebui să poată utiliza voucherele la plata oricăror servicii de transport sau pachete turistice oferite de transportator sau organizator ⁽²²⁾.

⁽²²⁾Se reamintește că drepturile devenite obligatorii în virtutea articolului 16 litera (a), coroborat cu articolul 17 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. **1371/2007** și cu articolul 18 alineatul (3) din Regulamentul (UE) nr. **1177/2010**, se aplică în orice caz.

7. În funcție de disponibilități și indiferent care ar fi diferența de tarif sau preț,

- transportatorii ar trebui să asigure faptul că voucherele permit pasagerilor să călătorească pe aceeași rută și în aceleași condiții de serviciu, astfel cum sunt detaliate în rezervarea inițială;

- organizatorii ar trebui să asigure faptul că voucherele permit călătorilor să rezerve un contract privind un pachet de servicii de călătorie la un nivel al tipului de servicii sau al calității echivalent cu cel al pachetului reziliat.

8. Transportatorii și organizatorii ar trebui să ia în considerare extinderea posibilității de a utiliza voucherele pentru rezervările făcute la alte entități care fac parte din același grup de societăți.

9. În cazul în care serviciul de transport anulat sau pachetul de servicii de călătorie anulat a fost rezervat printr-o agenție de voiaj sau printr-un alt intermediar, transportatorii și organizatorii ar trebui să permită utilizarea voucherelor pentru efectuarea de noi rezervări și prin intermediul aceleiași agenții de voiaj sau al aceluiași alt intermediar.

10. Voucherele pentru servicii de transport ar trebui să fie transferabile altui pasager, fără costuri suplimentare. Voucherele pentru pachetele de servicii de călătorie ar trebui, de asemenea, să fie transferabile altui călător, fără costuri suplimentare, în cazul în care prestatorii serviciilor incluse în pachet sunt de acord cu transferul fără costuri suplimentare.

11. Pentru a crește atractivitatea voucherelor, organizatorii și transportatorii ar putea lua în considerare emiterea de vouchere cu o valoare mai mare decât valoarea plăților efectuate pentru pachetul de servicii de călătorie sau pentru serviciul de transport rezervat inițial, de exemplu prin intermediul unei sume forfetare suplimentare sau al unor servicii suplimentare.

12. Voucherele ar trebui să precizeze perioada lor de valabilitate și să specifice toate drepturile aferente. Ele ar trebui emise pe un suport durabil ⁽²³⁾, cum ar fi e-mailul sau hârtia.



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

(²³)Termenul „suport durabil” este definit la articolul 3 alineatul (11) din **Directiva privind pachetele de servicii de călătorie** ca „orice instrument care permite călătorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil, în vederea unor referințe ulterioare în scopuri informative pentru o perioadă de timp adecvată și care permite reproducerea fără modificări a informațiilor stocate,,

IV.COOPERARE ÎNTRE PĂRȚILE INTERESATE

13. Dacă pasagerul a rezervat serviciul de transport printr-o agenție de voiaj ori printr-un alt intermediar sau dacă serviciul de transport făcea parte dintr-un pachet de servicii de călătorie, transportatorul ar trebui să informeze agenția de turism, intermediarul sau organizatorul atunci când pasagerul sau călătorul optează pentru un voucher.
14. Diverșii operatori economici din lanțul valoric al transporturilor și turismului ar trebui să coopereze cu bună credință și să se străduiască să asigure o repartizare echitabilă a poverii generate de pandemia de COVID-19.

V.MĂSURI DE SPRIJIN

1.Ajutoare de stat

15. Statele membre pot decide dacă să introducă scheme specifice pentru a oferi sprijin operatorilor din sectorul transporturilor și al turismului, pentru a asigura soluționarea cererilor de rambursare generate de pandemia de COVID-19, și pot decide cu privire la calendarul și tipul de măsuri pe care doresc să le aplice. Statele membre ar trebui să asigure, când elaborează astfel de scheme, faptul că acestea aduc beneficii tuturor pasagerilor sau călătorilor, indiferent de prestatorul lor de servicii.
16. În vederea limitării efectelor negative asupra pasagerilor sau călătorilor în timpul pandemiei de COVID-19, statele membre ar trebui să ia în considerare în mod activ instituirea unor scheme de garantare a voucherelor, pentru a asigura faptul că, în cazul insolvenței emitentului voucherului, pasagerii sau călătorii vor primi rambursarea.

În măsura în care aceste scheme de garantare reduc riscul financiar asumat de pasageri sau călători la acceptarea voucherelor și cresc probabilitatea ca aceștia să opteze pentru vouchere în locul rambursării în bani, îmbunătățind astfel poziția de lichiditate a operatorilor, măsurile oferă un avantaj operatorilor în cauză sub forma unei atenuări a problemelor de lichiditate și constituie ajutor de stat.

Aceste măsuri nu ar urma să intre în sfera de cuprindere a cadrului temporar, însă pot fi notificate direct de statele membre în temeiul articolului 107 alineatul (3) litera (b) din **tratat** și pot face obiectul unei evaluări individuale. La efectuarea evaluării respective, Comisia ar urma să accepte faptul că garanția de stat acoperă 100 % din valoarea voucherelor pentru a asigura protecția deplină a tuturor pasagerilor și călătorilor, ținând seama totodată de alte



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

dispoziții relevante din secțiunea 3.2 din cadrul temporar ⁽²⁴⁾ pentru a asigura proporționalitatea ajutorului.

⁽²⁴⁾ Secțiunea 3.2 din cadrul temporar permite acordarea de garanții publice pentru împrumuturi, cu durată limitată.

17. În cazul în care operatorii din sectorul turismului și al transporturilor au nevoie de sprijin general sub formă de lichidități, statele membre pot decide, de asemenea, să instituie scheme prin care să le acorde sprijin sub formă de lichidități. În cazul în care nu se acordă în condițiile pieței, acest sprijin poate constitui ajutor de stat și ar trebui notificat Comisiei.

Cadrul temporar oferă o bază de compatibilitate pentru un astfel de sprijin sub formă de lichiditate, permițând operatorilor din sectorul turismului și al transporturilor, printre altele, să primească acest tip de sprijin sub formă de garanții publice sau de împrumuturi subvenționate pentru a le acoperi necesarul efectiv de lichidități, cu condiția unei justificări corespunzătoare, pe durate de 18 luni pentru IMM-uri și de 12 luni pentru întreprinderile mari ⁽²⁵⁾.

⁽²⁵⁾ Punctele 25.d și 27.d din cadrul temporar.

18. Statele membre pot decide, în urma falimentului unui transportator sau al unui organizator, să acopere cererile de rambursare ale pasagerilor sau călătorilor.

Acest tip de rambursare nu constituie ajutor de stat în măsura în care este efectuată după procesul de lichidare, nefacilitând așadar o ameliorare a situației lichidității operatorului din sectorul turismului sau al transporturilor – care la momentul respectiv își va fi încetat activitatea economică – ci, mai degrabă, aduce beneficii pasagerilor sau călătorilor. Prin urmare, schemele de această natură pot fi implementate de statele membre fără aprobarea prealabilă a Comisiei.

2. Sprijin pentru IMM-uri în cadrul Fondului European de Investiții

19. Comisia recomandă ca statele membre să încurajeze intermediarii financiari să aibă în vedere utilizarea sprijinului pentru COVID-19 acordat prin mecanismul de garantare a împrumuturilor din cadrul COSME, lansat de Fondul European de Investiții și de Comisia Europeană, precum și alte scheme similare lansate de Grupul Băncii Europene de Investiții. În cadrul acestor scheme, pot fi utilizate, inclusiv pentru rambursarea biletelor anulate, liniile dedicate de lichiditate și de capital circulant pentru IMM-uri/întreprinderi cu capitalizare medie pentru a răspunde necesităților întreprinderilor în materie de lichiditate, generate de pandemia de COVID-19.

3. Inițiativa pentru investiții ca reacție la noul coronavirus

20. Comisia recomandă ca statele membre să aibă în vedere utilizarea sprijinului pentru capitalul circulant în cazul IMM-urilor din industria turismului și a transporturilor în contextul flexibilității



RECOMANDARE nr. 648 din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19

suplimentare oferite de inițiativa pentru investiții ca reacție la noul coronavirus, în temeiul politicii de coeziune a Uniunii. În acest context, sprijinul pentru capitalul circulant acordat IMM-urilor poate fi utilizat pentru a răspunde nevoilor de lichiditate ale întreprinderilor, generate de pandemia de COVID-19, inclusiv pentru acoperirea costurilor legate de anulări.

VI.PROMOVAREA PUNERII ÎN APLICARE A PREZENTEI RECOMANDĂRI

21. Organizațiile care reprezintă consumatorii și pasagerii la nivelul Uniunii și la nivel național ar trebui să încurajeze pasagerii și călătorii să accepte, în locul rambursării în bani, voucherele care prezintă anumite caracteristici și care beneficiază de protecție în caz de insolvență, astfel cum sunt descrise în prezenta recomandare.
22. Organizațiile antreprenoriale, organizațiile care reprezintă consumatorii și pasagerii la nivelul Uniunii și la nivel național, precum și autoritățile statelor membre, inclusiv organismele lor naționale care asigură aplicarea legislației, ar trebui să contribuie la informarea tuturor părților în cauză cu privire la prezenta recomandare și să coopereze în vederea punerii în aplicare a acesteia.

Adoptată la Bruxelles, 13 mai 2020.

Pentru Comisie

Adina VĂLEAN

Membru al Comisiei

Publicat în Jurnalul Oficial cu numărul 151L din data de 14 mai 2020

© Uniunea Europeană, <http://eur-lex.europa.eu>.

