

**Προς
ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Ανεξάρτητη Αρχή**

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.: 18496

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 15/4/2020

Κηφισιά, 14/04/2020

Θέμα : Η υπ' αριθμ. πρωτ. 14107/20.3.2020 επιστολή σας μέσω e-mail.

Η Εταιρία μας, όπως και όλες οι αεροπορικές επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο βιώνουμε πρωτόγνωρες, απρόβλεπτες και δυσμενείς συνθήκες της πανδημίας COVID-19 και των επιβαλλόμενων μέτρων, τόσο από την Ελληνική Κυβέρνηση, όσο και από τις κυβερνήσεις των χωρών του δικτύου της Aegean Airlines S.A. και της Olympic Air.

Από τις 26 Μαρτίου 2020 και για πρώτη φορά στην ιστορία της Εταιρίας μας έχουμε αναστείλει πλήρως τη δραστηριότητά μας σε όλους τους προορισμούς εξωτερικού. Εκτελούμε πλέον, μόνο, πτήσεις επαναπατριsmού και μεταφοράς ιατρικού εξοπλισμού – εφοδίων, διατηρώντας μόνο μία πτήση ημερησίως από/προς Βρυξέλλες, όπου εδρεύει η διοίκηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής έκτακτων μέτρων για την αντιμετώπιση του COVID-19, έχουν επιβληθεί από την Ε.Ε., την Ελλάδα, αλλά και από άλλες χώρες εντός και εκτός Ευρώπης, περιοριστικές οδηγίες ως προς την πρόσβαση επιβατών διαφόρων εθνικοτήτων, απαγορεύοντας πλήρως τις αεροπορικές συνδέσεις μεταξύ Ελλάδος και Ευρωπαϊκών και τρίτων χωρών.

Είναι προφανές, ότι τα επιβαλλόμενα έκτακτα μέτρα για την αντιμετώπιση του COVID-19, επιφέρουν δραματική μείωση της επιβατικής κίνησης με συνεχείς ακυρώσεις πτήσεων, περιορισμό του μεγαλύτερου μέρους του δικτύου και ανυπολόγιστες οικονομικές συνέπειες.

Υπό το ανωτέρω πλαίσιο, η Εταιρία μας έχει υιοθετήσει συγκεκριμένη πρακτική διαχείρισης των ακυρωμένων κρατήσεων για αιτίες που δεν εντάσσονται στη σφαίρα ελέγχου της (ανωτέρα βία/force majeure), ώστε να αντιμετωπιστεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, το ζήτημα του τόσο μεγάλου αριθμού ακυρώσεων πτήσεων, προσφέροντας υπό τις παρούσες συνθήκες μεγαλύτερη ευελιξία στους επιβάτες-καταναλωτές του εσωτερικού και εξωτερικού δικτύου μας.

Ειδικότερα, οι επιβάτες δύνανται να επιλέξουν, εκτός από την αλλαγή της κράτησης τους σε άλλη ημερομηνία, την έκδοση ειδικού ταξιδιωτικού πιστωτικού κουπονιού (travel voucher), ίσης αξίας του αντιτίμου του εισιτηρίου τους, το οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν για κάθε προορισμό του δικτύου της AEGEAN και της θυγατρικής της Olympic Air σε οποιαδήποτε ημερομηνία και για 18 μήνες από την έκδοση του σχετικού voucher.

Εφόσον παρέλθουν δεκαοκτώ μήνες από την έκδοση του πιστωτικού κουπονιού (voucher) και αυτό δεν έχει χρησιμοποιηθεί, τότε θα είναι δυνατή η επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του αεροπορικού εισιτηρίου προς τον επιβάτη.

Όλοι οι σχετικοί όροι που αφορούν τα πιστωτικά κουπόνια (vouchers) που προσφέρουμε είναι αναρτημένοι στον ιστότοπο www.aegeanair.com στον ακόλουθο σύνδεσμο (link) <https://el.aegeanair.com/voucher-application/voucher-terms/?id=7D76D63BD4604CB9BD9004C99966C311&z=z>.

Προκειμένου για την άμεση εξυπηρέτηση των επιβατών μας, υφίσταται διαδικασία αποκλειστικά μέσω του ιστοτόπου της Εταιρείας www.aegeanair.com (διαθέσιμη από 19.3.2020) και όχι μέσω του τηλεφωνικού της κέντρου.

Αξίζει δε να σημειωθεί ότι η πρακτική αυτή ακολουθείται ήδη και από άλλους αερομεταφορείς εντός και εκτός Ευρώπης, όπως Air France, KLM, Emirates, Air Canada κ.ά.

Η Εταιρία μας αναμφισβήτητα, υπό αυτές τις εξαιρετικά δυσμενείς συνθήκες ενεργεί ό,τι είναι δυνατόν για την εφαρμογή του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου. Η ανωτέρω πρακτική παροχής πιστωτικού σημειώματος (voucher) συνάδει πλήρως με την πρόσφατη διάταξη της ΠΝΠ (ΦΕΚ 84/13.4.2020) άρθρ. 61 «Οφειλές από ματαιώσεις πτήσεων», που έχει εφαρμογή σε αερομεταφορείς που διαθέτουν άδεια εκμετάλλευσης σε ισχύ από το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών (είτε βάσει του ΕΚ 2407/92 είτε βάσει του ΕΚ 1008/2008), όπως οι εταιρίες μας AEGEAN και Olympic Air. Δεδομένου ότι παρόμοια πρακτική για τις ματαιώσεις πτήσεων λόγω της πανδημίας και για συγκεκριμένο διάστημα έχει θεσμοθετηθεί και σε άλλα κράτη της Ευρώπης, όπως Ολλανδία, Γαλλία και Γερμανία, βάσει της ενημέρωσης που έχουμε από την IATA εξετάζεται ανάλογη ρύθμιση και από την Ε.Ε.

Τελούμε στη διάθεσή σας επί των ανωτέρω.

Με εκτίμηση,