

ZALECENIA

ZALECENIE KOMISJI (UE) 2020/648

z dnia 13 maja 2020 r.

w sprawie bonów oferowanych pasażerom i podróżnym jako alternatywa dla zwrotu pieniędzy za odwołane imprezy turystyczne i usługi transportowe w kontekście pandemii COVID-19

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 292,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W dniu 30 stycznia 2020 r. Światowa Organizacja Zdrowia uznała, że epidemia COVID-19 stanowi zagrożenie dla zdrowia publicznego o zasięgu międzynarodowym, a w dniu 11 marca 2020 r. uznała ją za pandemię ⁽¹⁾. Poważny wpływ, jaki pandemia wywiera na podróże międzynarodowe i krajowe (tak służbowe, jak i w celach wypoczynkowych), utrzymuje się w Europie i na świecie od dnia 1 marca 2020 r.
- (2) W wyniku pandemii COVID-19 poszczególne kraje wprowadziły zakazy podróży i ograniczenia na granicach oraz wystosowały stosowne ostrzeżenia. Doprowadziło to do odwołania dużej liczby połączeń, co uniemożliwiło podróże wielu obywatelom. Obecne bezprecedensowe ograniczenia podróży na skalę ogólnoswiatową ⁽²⁾ doprowadziły do niemal całkowitego wstrzymania podróży w Europie i w wielu innych częściach świata. Sytuacja ta wywiera znaczny wpływ na przewoźników, organizatorów imprez turystycznych („organizatorów”) i dostawców innych usług turystycznych oferowanych w ramach imprez turystycznych.
- (3) Jednocześnie skutki gospodarcze kryzysu dotknęły wielu pasażerów i podróżnych, a ich dochód zmalał w wyniku ograniczenia działalności gospodarczej, co wpływa na perspektywy zarówno pracodawców, jak i pracowników ⁽³⁾.
- (4) Z sektorów podróży i turystyki w Unii płyną informacje wskazujące na spadek liczby rezerwacji o 60–90 % w porównaniu z analogicznym okresem ubiegłego roku. Wnioski o zwrot kosztów składane przez podróżnych w związku z odwołaniem ich podróży znacznie przekraczają poziom nowych rezerwacji. Według wstępnych szacunków *European Travel Agents and Tour Operators Association* (Europejskiej Organizacji Związków Biur Podróży, ECTAA) w pierwszym kwartale 2020 r. straty poniesione w związku z pandemią COVID-19 mogą wynieść 30 mld EUR (spadek obrotów o 60 %), a w drugim kwartale – 46 mld EUR (spadek o 90 %) w porównaniu z obrotami prognozowanymi na podstawie danych z lat ubiegłych.
- (5) Przewoźnicy, niezależnie od rodzaju transportu, mają do czynienia z gwałtownym spadkiem obrotów i niemal całkowitym wstrzymaniem działalności. W rezultacie, w związku z pandemią COVID-19, ich przepływy środków pieniężnych ulegają zmniejszeniu ⁽⁴⁾.
- (6) Warunki i kryteria zniesienia środków powstrzymujących rozprzestrzenianie się koronawirusa zależą w dużej mierze od danych, które ewoluują z biegiem czasu, między innymi, danych epidemiologicznych. W związku z tym nie jest jeszcze dostępny jasny harmonogram znoszenia ograniczeń ⁽⁵⁾, który umożliwi wznowienie świadczenia wszystkich usług transportowych i reaktywację turystyki.

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

⁽²⁾ Według Światowej Organizacji Turystyki ograniczenia w podróży obowiązują w 96 % destynacji na świecie (zob. Światowa Organizacja Turystyki COVID-19 *related travel restrictions – a global review for tourism* (Ograniczenia w podróżowaniu związane z COVID-19 – globalny przegląd w dziedzinie turystyki), pierwsze sprawozdanie na dzień 16 kwietnia 2020 r.).

⁽³⁾ Wskaźnik nastrojów gospodarczych (ESI) z kwietnia 2020 r. zaliczył największy miesięczny spadek w historii (od 1985 r.) – do, odpowiednio, 67,0 i 65,8 w strefie euro i w Unii. Wskaźnik oczekiwań dotyczących zatrudnienia (EEI) spadł w kwietniu 2020 r. do rekordowo niskiego poziomu (63,7 w strefie euro i 63,3 w Unii). Zob. https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_en.

⁽⁴⁾ Na przykład spadek ruchu lotniczego o około 90 % w porównaniu z rokiem ubiegłym (źródło: Eurocontrol), długodystansowych przewozów pasażerskich o 85 %, regionalnych kolejowych przewozów pasażerskich (w tym podmiejskich) o 80 %, niemal całkowity zanik międzynarodowych pasażerskich przewozów kolejowych (źródło: CER); spadek o ponad 90 % rejsów statków wycieczkowych i pasażerskich w połowie kwietnia w porównaniu z rokiem ubiegłym (źródło: EMSA).

⁽⁵⁾ Zob. Wspólny europejski plan działania na rzecz zniesienia środków powstrzymujących rozprzestrzenianie się koronawirusa z dnia 15 kwietnia 2020 r., https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_pl.

- (7) W rozporządzeniach Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 261/2004 ⁽⁶⁾, (WE) nr 1371/2007 ⁽⁷⁾, (UE) nr 1177/2010 ⁽⁸⁾ i (UE) nr 181/2011 ⁽⁹⁾ („unijne rozporządzenia w sprawie praw pasażerów”) przewidziano prawa pasażerów w przypadku odwołania połączeń. W przypadku odwołania połączenia przez przewoźnika pasażerowie mają możliwość wyboru między zwrotem (refundacją) kosztów a zmianą planu podróży ⁽¹⁰⁾. W związku z tym, że w obecnych okolicznościach zmiana planu podróży niemal nie ma racji bytu, faktyczny wybór dotyczy zasadniczo różnych form zwrotu kosztów.
- (8) Zwrot pełnego kosztu biletu musi nastąpić w terminie 7 dni od złożenia wniosku przez pasażera w przypadku transportu drogą lotniczą, morską i wodną śródlądową, 14 dni po złożeniu oferty lub po otrzymaniu wniosku w przypadku transportu autobusowego i autokarowego oraz w terminie 1 miesiąca od złożenia wniosku w przypadku transportu kolejowego. Zgodnie z unijnymi przepisami zwrot kosztów może nastąpić w formie pieniężnej lub w formie bonu. Zwrot w formie bonu jest jednak możliwy tylko wtedy, gdy pasażer wyrazi na to zgodę ⁽¹¹⁾.
- (9) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 ⁽¹²⁾ („dyrektywa w sprawie imprez turystycznych”) stanowi, że jeżeli impreza turystyczna zostanie odwołana z uwagi na „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności”, podróżni mają prawo do pełnego zwrotu wszelkich wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, którego należy dokonać bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy. W takim przypadku organizator może zaoferować zwrot kosztów podróży w formie bonu. Możliwość ta nie pozbawia jednak podróżnych prawa do otrzymania zwrotu w formie pieniężnej.
- (10) Podobnie, jeżeli proponuje się zmiany w umowie o udział w imprezie turystycznej (na przykład przesunięcie terminu) lub imprezę zastępczą ⁽¹³⁾, a zmiany te lub oferta imprezy zastępczej skutkują zaakceptowaniem przez podróżnego imprezy o niższej jakości lub o niższej cenie ⁽¹⁴⁾ bądź rozwiązaniem przez podróżnego umowy ⁽¹⁵⁾, organizator może również zaproponować bon, pod warunkiem że podróżni nie zostaną pozbawieni prawa do otrzymania zwrotu w formie pieniężnej.
- (11) W dniu 18 marca 2020 r. Komisja przyjęła wytyczne interpretacyjne dotyczące przepisów UE w zakresie praw pasażerów w kontekście rozwoju sytuacji w związku z COVID-19 ⁽¹⁶⁾. Komisja przypominała, że pasażerowie mają możliwość wyboru między zwrotem kosztów biletu w formie środków pieniężnych a zwrotem kosztów w formie bonu.
- (12) W dniu 19 marca 2020 r. na stronie internetowej Komisji opublikowano nieformalne wytyczne w sprawie stosowania dyrektywy w sprawie imprez turystycznych w związku z pandemią COVID-19 ⁽¹⁷⁾, w których potwierdzono prawo podróżnego do otrzymania pełnego zwrotu, ale również zauważono, że podróżny może przyjąć bon.

⁽⁶⁾ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1).

⁽⁷⁾ Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 14).

⁽⁸⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1).

⁽⁹⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1).

⁽¹⁰⁾ Art. 7 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004; art. 16 ust. 1 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 1371/2007; art. 18 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010; art. 19 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (UE) nr 181/2011.

⁽¹¹⁾ Art. 7 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004; art. 16 ust. 1 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 1371/2007; art. 18 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 1177/2010; art. 19 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 181/2011.

⁽¹²⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1).

⁽¹³⁾ Zob. art. 11 dyrektywy w sprawie imprez turystycznych.

⁽¹⁴⁾ Zob. art. 11 ust. 4 dyrektywy w sprawie imprez turystycznych.

⁽¹⁵⁾ Zob. art. 11 ust. 5 dyrektywy w sprawie imprez turystycznych.

⁽¹⁶⁾ Dz.U. C 89I z 18.3.2020, s. 1.

⁽¹⁷⁾ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf, dokument opublikowany na stronie internetowej Komisji poświadczonyj reakcji na COVID-19 https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation_pl.

- (13) Duża liczba odwołanych połączeń w związku z pandemią COVID-19 zdestabilizowała sytuację w zakresie przepływów pieniężnych i przychodów w sektorach transportu i podróży. Problemy z płynnością u organizatorów pogłębia fakt, że muszą oni zwrócić podróżnemu pełną cenę imprezy turystycznej, podczas gdy sami nie zawsze otrzymują we właściwym terminie zwrot kosztów usług, które opłacili z góry, a które stanowią część odwołanej imprezy turystycznej. Może to w praktyce prowadzić do niesprawiedliwego podziału obciążeń między podmiotami gospodarczymi w sektorze podróży.
- (14) Jeżeli organizatorzy lub przewoźnicy staną się niewypłacalni, istnieje ryzyko, że wielu podróżnych i pasażerów nie otrzyma żadnego zwrotu, ponieważ ich roszczenia wobec organizatorów i przewoźników nie będą zabezpieczone. Ten sam problem może pojawić się w kontekście relacji między przedsiębiorstwami, w przypadku gdy tytułem zwrotu kosztów opłaconych z góry usług organizatorzy otrzymają bon od przewoźników, którzy później staną się niewypłacalni.
- (15) Zwiększenie atrakcyjności bonów jako alternatywy dla zwrotu pieniędzy zwiększyłoby poziom ich akceptacji wśród pasażerów i podróżnych. Pomogłoby to złagodzić problemy przewoźników i organizatorów z płynnością i mogłoby ostatecznie prowadzić do skuteczniejszej ochrony interesów pasażerów i podróżnych.
- (16) W tym celu bony powinny być objęte ochroną przed niewypłacalnością przewoźnika lub organizatora. Taka ochrona mogłaby zostać zagwarantowana przez sektor prywatny lub publiczny i powinna być wystarczająco skuteczna i solidna. Należy nią objąć przynajmniej te bony, które mają cechy opisane w niniejszym zaleceniu.
- (17) Cechy te powinny w szczególności dotyczyć minimalnego okresu ważności, okresu, po upływie którego – w przypadku bonów o okresie ważności dłuższym niż minimalny – podróżni lub pasażerowie są uprawnieni do otrzymania zwrotu pieniędzy, jeżeli sobie tego zażyczą, oraz warunków zwrotu równowartości bonów, których nie wykorzystano. Powinny one również dotyczyć zakresu usług, które można nabyć za bon, terminu na wykorzystanie bonu oraz jego zbywalności. Można również rozważyć dodatkowe cechy w celu dalszego zwiększenia atrakcyjności bonów.
- (18) Wydanie bonu równoległe do zwrotu uzyskanego dzięki obciążeniu zwrotnemu (tzw. *chargeback*) w ramach systemów kart kredytowych mogłoby ostatecznie doprowadzić do podwójnej refundacji. W związku z tym, jeżeli podróżny lub pasażer zdecyduje się na bon, przewoźnik powinien przekazać te informacje organizatorowi, biurowi podróży lub innemu pośrednikowi.
- (19) W celu zapewnienia atrakcyjności bonów dla pasażerów lub podróżnych państwa członkowskie mogłyby rozważyć przyjęcie programów wsparcia dla podmiotów działających w sektorze podróży i transportu zgodnie z unijnymi zasadami pomocy państwa. Na przykład mogłyby ustanowić specjalne systemy gwarancji dla bonów bezpośrednio na podstawie art. 107 ust. 3 lit. b) Traktatu. Ponadto państwa członkowskie mogłyby wspierać podmioty w sektorze podróży i transportu poprzez przyznawanie pomocy *de minimis* zgodnie z rozporządzeniem Komisji (UE) nr 1407/2013 ⁽¹⁸⁾.
- (20) Państwa członkowskie, które udzielą wsparcia podmiotom z sektora podróży i transportu w celu zagwarantowania zaspokojenia roszczeń o zwrot kosztów wynikających z pandemii COVID-19, powinny zapewnić, aby takie systemy miały zastosowanie do wszystkich pasażerów lub podróżnych objętych zakresem dyrektywy w sprawie imprez turystycznych lub zakresem odnośnych unijnych rozporządzeń w sprawie praw pasażerów, niezależnie od tego, kto świadczy usługi na ich rzecz.
- (21) Jeżeli chodzi o ewentualne dodatkowe zapotrzebowanie podmiotów z sektora podróży i transportu na płynność, w dniu 19 marca 2020 r. Komisja przyjęła tymczasowe ramy środków pomocy państwa w celu wsparcia gospodarki w kontekście trwającego kryzysu związanego z COVID-19 ⁽¹⁹⁾ w oparciu o art. 107 ust. 3 lit. b) Traktatu w celu zaradzenia poważnym zaburzeniom w gospodarce państw członkowskich. Tymczasowe ramy zmieniono w celu uwzględnienia dodatkowych środków pomocy w dniach 3 kwietnia ⁽²⁰⁾ i 8 maja 2020 r. ⁽²¹⁾.
- (22) Tymczasowe ramy mają zasadniczo zastosowanie do wszystkich sektorów i przedsiębiorstw, w tym do przedsiębiorstw transportowych i turystycznych, przy czym sektory transportu i podróży uznano w nich za jedne z sektorów najbardziej dotkniętych obecnym kryzysem. Ramy te mają zaradzić niedoborowi płynności, z którym borykają się przedsiębiorstwa, umożliwiając np. bezpośrednie dotacje, ulgi podatkowe, państwowe gwarancje kredytowe i subsydiowane pożyczki ze środków publicznych. W celu szybkiego zaspokojenia pilnych potrzeb w zakresie płynności, w szczególności w przypadku małych i średnich przedsiębiorstw, państwa członkowskie mogą udzielać – na maksymalną nominalną kwotę 800 000 EUR na przedsiębiorstwo – kredytów o zerowej stopie oprocentowania, gwarancji

⁽¹⁸⁾ Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1407/2013 z dnia 18 grudnia 2013 r. w sprawie stosowania art. 107 i 108 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do pomocy *de minimis* (Dz.U. L 352 z 24.12.2013, s. 1).

⁽¹⁹⁾ Komunikat Komisji – Tymczasowe ramy środków pomocy państwa w celu wsparcia gospodarki w kontekście trwającej epidemii COVID-19 (Dz.U. C 911 z 20.3.2020, s. 1).

⁽²⁰⁾ Komunikat Komisji – Zmiany w tymczasowych ramach środków pomocy państwa w celu wsparcia gospodarki w kontekście trwającej epidemii COVID-19 (Dz.U. C 112I z 4.4.2020, s. 1).

⁽²¹⁾ Komunikat Komisji – Zmiany w tymczasowych ramach środków pomocy państwa w celu wsparcia gospodarki w kontekście trwającej epidemii COVID-19 (Dz.U. C 164 z 13.5.2020, s. 3).

kredytowych pokrywających 100 % ryzyka lub zapewnić dokapitalizowanie. Ponadto w tymczasowych ramach przewidziano możliwości pomocy pokrywającej potrzeby w zakresie płynności wykraczające ponad 800 000 EUR na przedsiębiorstwo w formie gwarancji i bonifikat oprocentowania, z zastrzeżeniem, między innymi, warunków dotyczących minimalnych poziomów prowizji. W tym kontekście państwa członkowskie mogą podjąć decyzję o udzieleniu wsparcia podmiotom z sektora podróży i transportu, aby zapewnić zaspokojenie roszczeń o zwrot kosztów, które zgłoszono w związku z pandemią COVID-19, w celu zagwarantowania ochrony praw pasażerów i konsumentów oraz równego traktowania pasażerów i podróżnych.

- (23) W tym kontekście Komisja weźmie pod uwagę decyzje o przyznaniu pomocy dla sektora lotnictwa już podjęte przez państwa członkowskie, aby dodatkowa pomoc dla tych samych beneficjentów nie doprowadziła do nadmiernej rekompensaty, tj. uwzględniając konieczność ochrony równych warunków działania na rynku wewnętrznym.
- (24) Państwa członkowskie mogą także zdecydować, że – po upadłości przewoźnika lub organizatora – pokryją roszczenia pasażerów lub podróżnych o zwrot kosztów. Takie pokrycie roszczeń o zwrot kosztów przysługiwałoby jedynie pasażerom lub podróżnym, a nie przedsiębiorstwom. Rozwiązanie to nie stanowiłoby zatem pomocy państwa i w związku z tym może być wdrażane przez państwa członkowskie bez uprzedniej zgody Komisji.
- (25) Komisja jest gotowa zapewnić państwom członkowskim pomoc i doradztwo w kwestiach związanych z polityką w zakresie pomocy państwa przy opracowywaniu takich środków.
- (26) Państwa członkowskie i podmioty należy zachęcać do rozważenia wykorzystania dostępnych programów unijnych w celu wsparcia działalności przedsiębiorstw i zaspokojenia ich potrzeb w zakresie płynności.
- (27) Aby zmaksymalizować skutki niniejszego zalecenia, wszystkie zainteresowane strony należy o nim informować i zachęcać do wprowadzania go w życie,

PRZYJMUJE NINIEJSZE ZALECENIE:

PRZEDMIOT

1. Niniejsze zalecenie dotyczy bonów, które przewoźnicy lub organizatorzy mogą proponować pasażerom lub podróżnym jako alternatywę dla zwrotu pieniędzy, pod warunkiem że pasażerowie lub podróżni dobrowolnie zgodzą się je przyjąć, w następujących okolicznościach:
 - a) w przypadku odwołania połączenia lub imprezy turystycznej przez przewoźnika lub organizatora od dnia 1 marca 2020 r. z powodów związanych z pandemią COVID-19, w kontekście następujących przepisów:
 - 1) art. 8 ust. 1 lit. a) w związku z art. 7 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004;
 - 2) art. 16 lit. a) w związku z art. 17 ust. 2 i 3 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007;
 - 3) art. 19 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010;
 - 4) art. 18 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (UE) nr 181/2011;
 - 5) art. 12 ust. 3 i 4 dyrektywy (UE) 2015/2302;
 - b) w przypadku zmiany lub rozwiązania umowy w okresie od dnia 1 marca 2020 r. z powodów związanych z pandemią COVID-19 – w kontekście art. 11 ust. 4 i 5 dyrektywy (UE) 2015/2302.

OCHRONA PRZED NIEWYPŁACALNOŚCIĄ

2. Aby przyczynić się do tego, by bony stały się atrakcyjną i wiarygodną alternatywą dla zwrotu pieniędzy, wystarczająco skuteczną i solidną ochroną przed niewypłacalnością przewoźnika lub organizatora należy objąć przynajmniej bony, które mają cechy opisane w pkt 3–12.

ZALECANE CECHY BONÓW

3. Minimalny okres ważności bonów powinien wynosić 12 miesięcy.
Z zastrzeżeniem pkt 5 przewoźnicy i organizatorzy powinni automatycznie zwrócić danemu pasażerowi lub podróżnemu kwotę danego bonu nie później niż 14 dni po upływie okresu jego ważności, jeżeli bonu nie wykorzystano. Dotyczy to również zwrotu pozostałej kwoty danego bonu, jeżeli bon uprzednio wykorzystano w części.
4. Jeżeli bony mają okres ważności dłuższy niż 12 miesięcy, pasażerom i podróżnym powinno przysługiwać prawo żądania zwrotu w formie pieniężnej nie później niż 12 miesięcy po wydaniu danego bonu. To samo prawo powinno im przysługiwać w każdej chwili w późniejszym okresie, z zastrzeżeniem mających zastosowanie przepisów dotyczących przedawnienia.
Przewoźnicy i organizatorzy mogliby rozważyć możliwość wymiany bonów na gotówkę w terminie wcześniejszym niż 12 miesięcy od daty wydania danego bonu, jeżeli pasażer lub podróżny o to wystąpi.
5. Pasażerowie i podróżni powinni mieć możliwość wykorzystania bonów do regulowania płatności za wszelkie nowe rezerwy dokonane przed upływem daty ważności bonu, nawet jeżeli uregulowanie płatności lub wykonanie usługi następuje po tej dacie.
6. Pasażerowie i podróżni powinni mieć możliwość wykorzystania bonów do opłacenia wszelkich usług transportowych lub imprez turystycznych oferowanych przez przewoźnika lub organizatora ⁽²³⁾.
7. Z zastrzeżeniem dostępności i bez względu na taryfę lub różnicę cen:
 - przewoźnicy powinni zapewnić, aby bony umożliwiały pasażerom podróż na tej samej trasie na takich samych warunkach przewozu, jakie wyszczególniono w pierwotnej rezerwacji,
 - organizatorzy powinni zapewnić, aby bony umożliwiały podróżnym rezerwację imprezy turystycznej charakteryzującej się takim samym rodzajem usług lub taką samą jakością jak odwołana impreza.
8. Przewoźnicy i organizatorzy powinni rozważyć rozszerzenie możliwości wykorzystania bonów tak, aby za ich pomocą można było również dokonywać rezerwacji u innych podmiotów wchodzących w skład tej samej grupy przedsiębiorstw.
9. W przypadku gdy odwołaną usługę transportową lub imprezę turystyczną zarezerwowano za pośrednictwem biura podróży lub innego pośrednika, przewoźnicy i organizatorzy powinni dopuścić wykorzystanie bonów w celu dokonania nowych rezerwacji również za pośrednictwem tego samego biura podróży lub innego pośrednika.
10. Powinna istnieć możliwość przenoszenia bonów na usługi transportowe na innego pasażera bez dodatkowych kosztów. Powinna również istnieć możliwość przenoszenia bonów na imprezy turystyczne na innego podróżnego bez dodatkowych kosztów, jeżeli dostawcy usług wchodzących w zakres imprezy wyrażą zgodę na przeniesienie bez dodatkowych kosztów.
11. Aby zwiększyć atrakcyjności bonów organizatorzy i przewoźnicy mogliby rozważyć wydawanie bonów o wyższej wartości niż całkowita kwota płatności dokonanych za pierwotnie zarezerwowaną imprezę turystyczną lub usługę transportową, na przykład w formie dodatkowej kwoty ryczałtowej lub dodatkowych usług.
12. Na bonach należy umieścić okres ich ważności i wskazać wszystkie związane z nimi prawa. Bony należy wydawać na trwałym nośniku ⁽²³⁾, takim jak e-mail lub papier.

WSPÓŁPRACA MIĘDZY ZAINTERESOWANYMI STRONAMI

13. Jeżeli pasażer zarezerwował usługę transportową za pośrednictwem biura podróży lub innego pośrednika lub jeżeli usługa transportowa stanowiła część imprezy turystycznej, w przypadku wyboru bonu przez pasażera lub podróżnego przewoźnik powinien poinformować o tym fakcie biuro podróży, pośrednika lub organizatora.

⁽²³⁾ Przypomina się, że w każdym razie zastosowanie mają prawa, które stały się bezwzględnie obowiązujące na mocy art. 16 lit. a) w związku z art. 17 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 oraz na mocy art. 18 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010.

⁽²³⁾ „Trwały nośnik” zdefiniowano w art. 3 pkt 11 dyrektywy w sprawie imprez turystycznych jako „każde urządzenie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście, w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”.

14. Różne podmioty gospodarcze w łańcuchu wartości w sektorach transportu i podróży powinny współpracować w dobrej wierze i dążyć do sprawiedliwego podziału obciążeń spowodowanych pandemią COVID-19.

ŚRODKI WSPIERAJĄCE

Pomoc państwa

15. Państwa członkowskie mogą zdecydować o ewentualnym wprowadzeniu szczególnych programów wsparcia dla podmiotów z sektorów transportu i podróży, aby zapewnić zaspokojenie roszczeń o zwrot kosztów, które zgłoszono w związku z pandemią COVID-19, oraz podjąć decyzję w sprawie harmonogramu i rodzaju środków, które zamierzają wprowadzić. Przy opracowywaniu takich programów państwa członkowskie powinny zapewnić możliwość korzystania z nich wszystkim pasażerom lub podróżnym, niezależnie od ich dostawcy usług.
16. W celu ograniczenia negatywnych skutków pandemii COVID-19 dla pasażerów lub podróżnych państwa członkowskie powinny aktywnie rozważyć ustanowienie systemów gwarancji dla bonów, aby zagwarantować, że w przypadku niewypłacalności emitenta bonu pasażerowie lub podróżni otrzymają zwrot wartości bonu.

Ponieważ takie systemy gwarancji zmniejszają ryzyko finansowe, jakie pasażerowie lub podróżni ponoszą w związku z akceptacją bonów, i zwiększają prawdopodobieństwo, że zdecydują się oni na takie bony zamiast zwrotu pieniędzy, a tym samym przyczyniają się do poprawy poziomu płynności podmiotów gospodarczych, środki te są źródłem korzyści dla tych podmiotów w postaci wsparcia płynności finansowej i stanowią pomoc państwa.

Środki takie nie byłyby objęte zakresem tymczasowych ram, ale mogą być zgłoszone przez państwa członkowskie bezpośrednio na mocy art. 107 ust. 3 lit. b) Traktatu i mogą być przedmiotem indywidualnej oceny. W ramach tej oceny Komisja zaakceptuje objęcie gwarancją państwa 100 % wartości bonów, aby zapewnić pełną ochronę wszystkich pasażerów i podróżnych, przy jednoczesnym uwzględnieniu innych odpowiednich przepisów sekcji 3.2 tymczasowych ram ⁽²⁴⁾ w celu zapewnienia proporcjonalności pomocy.

17. W przypadku gdy podmioty z sektorów podróży i transportu będą potrzebować ogólnego wsparcia płynności, państwa członkowskie mogą również podjąć decyzję o wprowadzeniu programów wsparcia w celu utrzymania płynności finansowej. W przypadku gdy wsparcie takie nie jest udzielane na warunkach rynkowych, może ono wiązać się z pomocą państwa i powinno zostać zgłoszone Komisji.

Tymczasowe ramy stanowią podstawę do zapewnienia zgodności takiego wsparcia płynności, umożliwiając operatorom w sektorze podróży i transportu, między innymi, uzyskanie – pod warunkiem przedstawienia należytego uzasadnienia – takiego wsparcia w formie gwarancji publicznych lub dotowanych kredytów na pokrycie ich rzeczywistych potrzeb w zakresie płynności na okres 18 miesięcy w przypadku MŚP i 12 miesięcy w przypadku dużych przedsiębiorstw ⁽²⁵⁾.

18. Państwa członkowskie mogą zdecydować, że – po upadłości przewoźnika lub organizatora – pokryją roszczenia pasażerów lub podróżnych o zwrot kosztów.

Jeżeli zwrot ma miejsce po zakończeniu postępowania likwidacyjnego i tym samym nie przysparza organizatorowi podróży lub przewoźnikowi (który nie prowadzi już działalności gospodarczej) korzyści w postaci wsparcia płynności, lecz niesie wyłącznie korzyści pasażerom lub podróżnym, zwrot ten nie stanowi pomocy państwa. Systemy tego rodzaju mogą być zatem wdrażane przez państwa członkowskie bez uprzedniej zgody Komisji.

Wsparcie dla MŚP w ramach Europejskiego Funduszu Inwestycyjnego

19. Komisja zaleca, aby państwa członkowskie zachęcały pośredników finansowych do rozważenia wykorzystania wsparcia działań związanych z COVID-19 udostępnianego w ramach instrumentu gwarancji kredytowych w kontekście programu COSME, uruchomionego przez Europejski Fundusz Inwestycyjny i Komisję Europejską, a także innych podobnych programów zainicjowanych przez Grupę Europejskiego Banku Inwestycyjnego. W ramach tych programów można wykorzystać specjalne linie kredytowe i kredyty obrotowe dostępne dla MŚP/spółek o średniej kapitalizacji w celu zaspokojenia potrzeb przedsiębiorstw w zakresie płynności w związku z pandemią COVID-19, w tym sfinansowania zwrotów kosztów anulowanych biletów.

⁽²⁴⁾ Sekcja 3.2 tymczasowych ram dopuszcza udzielanie – przez ograniczony okres – publicznych gwarancji kredytowych.

⁽²⁵⁾ Pkt 25 lit. d) i pkt 27 lit. d) tymczasowych ram.

Inicjatywa inwestycyjna w odpowiedzi na koronawirusa

20. Komisja zaleca, aby państwa członkowskie rozważyły wykorzystanie wsparcia ukierunkowanego na kapitał obrotowy dla MSP z sektorów podróży i transportu w kontekście dodatkowej elastyczności, którą w ramach unijnej polityki spójności zapewnia inicjatywa inwestycyjna w odpowiedzi na koronawirusa. W tym kontekście kapitał obrotowy dla MSP może być wykorzystany do zaspokojenia potrzeb przedsiębiorstw w zakresie płynności związanych z pandemią COVID-19, w tym na pokrycie kosztów związanych z odwołanymi połączeniami lub imprezami.

PROPAGOWANIE REALIZACJI NINIEJSZEGO ZALECENIA

21. Organizacje konsumenckie i organizacje reprezentujące pasażerów na szczeblu unijnym i krajowym powinny zachęcać podróżnych i pasażerów do akceptowania – zamiast zwrotu pieniędzy – bonów, które mają cechy opisane w niniejszym zaleceniu i które objęte są ochroną przed niewypłacalnością określoną w niniejszym zaleceniu.
22. Organizacje biznesowe, organizacje konsumenckie i organizacje reprezentujące pasażerów na szczeblu unijnym i krajowym oraz organy państw członkowskich, w tym ich krajowe organy wykonawcze, powinny postawić sobie za cel informowanie wszystkich zainteresowanych stron o tym zaleceniu i współpracować na rzecz jego realizacji.

Sporządzono w Brukseli dnia 13 maja 2020 r.

W imieniu Komisji
Adina VĂLEAN
Członek Komisji
