

****Απάντηση Aegean :**

Αγαπητή κυρία Ρηγούτσου,

Σε συνέχεια της επικοινωνίας των τελευταίων ημερών, επανερχόμαστε με διευκρινήσεις στα ερωτήματά που μας υποβάλατε σχετικά με τη δημοσιογραφική έρευνα που πραγματοποιείτε για λογαριασμό της Deutsche Welle, με αφορμή προσωπική σας εμπειρία, για τις διαδικασίες και τα μέτρα που εφαρμόζονται λόγω του covid στην επιβίβαση των επιβατών, εκτιμώντας ότι με αυτό τον τρόπο θα συμβάλλουμε στο να σχηματίσετε μία ολοκληρωμένη εικόνα τόσο για τα μέτρα που είμαστε όλοι, (επιβάτες και αεροπορικές) υποχρεωμένοι να τηρούμε όσο και τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουμε προκειμένου να διευκολύνουμε τους επιβάτες μας να το πράττουν.

Από το ξέσπασμα της πανδημίας μέχρι και σήμερα, οι έκτακτες συνθήκες και τα περιοριστικά μέτρα που επιβάλλουν οι υγειονομικές αρχές ανά προορισμό αναπόφευκτα επέφεραν αλλαγές τόσο στις διαδικασίες και το έργο όλων των αεροπορικών εταιρειών, συμπεριλαμβανομένης και της AEGEAN, όσο και στις υποχρεώσεις των ίδιων των επιβατών αυξάνοντας την πολυπλοκότητα και γι' αυτούς . Σε ένα τόσο ρευστό περιβάλλον, ανταποκριθήκαμε άμεσα και με αυξημένη ευελιξία για να εφαρμόσουμε άμεσα με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, όλες τις αλλαγές που προέκυπταν υποστηρίζοντας το έργο των αρχών στον έλεγχο και τον περιορισμό διασποράς της πανδημίας, βοηθώντας παράλληλα τους επιβάτες μας με διαρκείς και συνεχείς αναλυτικές ενημερώσεις να διαχειριστούν καλύτερα το ταξίδι τους. Αξίζει να προηγηθείτε τόσο στην ειδική ενότητα της ιστοσελίδας μας [Τρέχουσες Ενημερώσεις Covid-19](#) όσο και στην ειδική ενότητα [Together, with care](#)

Ως εκ τούτου, όλες οι διαδικασίες ελέγχου για τον Covid-19 (βλ. PLF, πιστοποιητικά εμβολιασμού-νόησης, διαγνωστικά τεστ κλπ) που εφαρμόζουμε δεν αποτελούν πρωτοβουλίες που υιοθετούμε αυτόνομα, αλλά ελεγκτικό έργο που ενίοτε ανατίθεται ή επιβάλλεται στους αερομεταφορές είτε από την Ελληνική Πολιτεία (και για λογαριασμό των αρμόδιων αρχών) είτε και από τις αρμόδιες αρχές των κρατών στα οποία επιχειρούμε (ή και για λογαριασμό τους), ενώ επιβάλλονται οριζόντια σε όλους τους αερομεταφορείς. Να σημειωθεί επίσης ότι γι' αυτές τις υποχρεώσεις τόσο εμείς, όπως εκτιμούμε και όλοι οι αερομεταφορείς, ελεγχόμαστε αυστηρά όλους αυτούς τους μήνες της πανδημικής κρίσης.

Σε αυτό το πλαίσιο, αξίζει να γνωρίζετε ότι ως αεροπορική εταιρεία, από την αρχή ακολουθούμε και εφαρμόζουμε όλες τις οδηγίες και τους κανόνες που ορίζουν οι σχετικές διατάξεις.

Καταλαβαίνουμε ωστόσο ότι οι συχνές αλλαγές στα μέτρα ενδεχομένως να προκαλούν ερωτήματα ή παρανοήσεις ιδίως στους επιβάτες οι οποίοι καθώς περιόρισαν την προηγούμενη περίοδο τα ταξίδια τους διαθέτουν πλέον χαμηλό βαθμό εξοικείωσής με τις διαδικασίες, τις υποχρεώσεις αλλά και τους παλαιούς και νέους κανόνες που πρέπει να εφαρμόζουν κατά το ταξίδι. Για αυτό τον λόγο και αναγνωρίζοντας πόσο σημαντικό είναι οι επιβάτες μας να ενημερώνονται έγκαιρα πριν από την πτήση τους για τους κανονισμούς εισόδου στον προορισμό της επιλογής τους, είτε είναι προορισμός εσωτερικού, είτε εξωτερικού πάντα προτρέπουμε το επιβατικό κοινό πριν από κάθε ταξίδι, να επισκέπτεται την ειδική ενότητα με τις τρέχουσες ενημερώσεις (<https://el.aegeanair.com/current-travel-information/travel-updates/>). Σε αυτήν υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες και ταξιδιωτικές οδηγίες που χρειάζεται να γνωρίζουν και να ακολουθούν, όπως αυτές μας ανακοινώνονται από τις Αρμόδιες Αρχές της κάθε χώρας. Αντίστοιχα και το Τηλεφωνικό Κέντρο της εταιρείας είναι στη διάθεση όλων των επιβατών 24/7 για να απαντήσει σε οποιαδήποτε ερώτηση.

Επιπρόσθετα, συνιστούμε στους επιβάτες μας να επικοινωνήσουν πριν το ταξίδι τους με τα κατά τόπους Προξενεία ή Πρεσβείες ή/και να επισκέπτονται τις επίσημες ιστοσελίδες των

Αρμόδιων Αρχών στην χώρα που θέλουν να ταξιδέψουν προκειμένου να είναι πλήρως ενημερωμένοι.

Παράλληλα σε όλες τις ενημερώσεις (notifications) πριν την πραγματοποίηση του ταξιδιού φροντίζουμε να συμπεριλαμβάνουμε και διαρκείς υπενθυμίσεις για την υποχρέωση των επιβατών να μεριμνούν για τα ταξιδιωτικά έγγραφα που πρέπει να φέρουν μαζί τους και την τήρηση των υποχρεώσεων κατά την άφιξή τους στον προορισμό (πχ υποχρέωση παραμονής σε καραντίνα, πραγματοποίηση τεστ ανίχνευσης κορονοϊού σε συγκεκριμένες μέρες κλπ).

Αντίστοιχες είναι και οι οδηγίες αλλά και οι ενημερώσεις προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες οι οποίοι αρκετές φορές υποστηρίζουν τους επιβάτες και σε αυτό το σκέλος της προετοιμασίας και υλοποίησης του ταξιδιού τους και στο πλαίσιο των υπηρεσιών που προσφέρουν (ιδίως σε επιβάτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, χρήζουν υποστήριξης, ή για άλλους λόγους)

Συνεπώς τόσο για την είσοδο στη Γερμανία, όπως και για όλες τις χώρες από και προς τις οποίες επιχειρούμε υπάρχουν όλες οι σχετικές οδηγίες οι οποίες διέπουν όλους τους επιβάτες και έγκαιρα λαμβάνουν γνώση οι επιβάτες. Στη βάση αυτών των κανόνων πραγματοποιείται η επιβίβαση και στη βάση αυτών των κανόνων εφαρμόζεται ως έσχατο μέσο και το μετρώ της άρνησης επιβίβασης, το οποίο οι ίδιες οι αρχές έχουν αναθέσει στους αερομεταφορείς να εφαρμόζουν. Αξίζει δε να σημειωθεί ότι τις ίδιες οδηγίες ακολουθούν και όλοι οι φορείς επίγειας εξυπηρέτησης (handlers) οι οποίοι μεταξύ άλλων καθηκόντων πραγματοποιούν τη διαδικασία επιβίβασης, τόσο τη δική μας αεροπορική όσο και πλείστες άλλες που επιχειρούν από και προς ο αεροδρόμιο της Αθήνας. Σημειώνεται ότι αρκετές φορές και εφόσον οι επιβάτες έχουν προσέλθει εγκαίρως στην έξοδο αναχώρησης, το προσωπικό του αεροδρομίου, είτε είναι handlers είτε προσωπικό των εταιρειών, κατά παρέκκλιση των αρμοδιοτήτων τους υποστηρίζουν τους επιβάτες να εκπληρώσουν έστω και την τελευταία στιγμή τις υποχρεώσεις τους.

Αξίζει να γνωρίζετε επίσης ότι τόσο οι γερμανικές αρχές, όσο και αρκετές άλλες ευρωπαϊκές αρχές, διαθέτουν και στο αεροδρόμιο της Αθήνας εκπρόσωπο εγκατεστημένο στο κατά τόπους αεροδρόμιο προκειμένου να εποπτεύει και να ελέγχει την τήρηση των μέτρων που επιβάλει η χώρα του κατά τη διαδικασία επιβίβασης.

Ενώ σε ότι αφορά το ύψος των προστίμων η γερμανική νομοθεσία, όπως και οι περισσότερες αντίστοιχες εθνικές νομοθεσίες προβλέπουν υψηλότατα πρόστιμα προκειμένου να λειτουργήσουν τόσο αποτρεπτικά όσο και τιμωρητικά προς όσους δε συμμορφώνονται και είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε ότι έχουν πράγματι επιβληθεί.

Σε αυτό το πλαίσιο και πάντα με γνώμονα τις υποχρεώσεις που μας επιβάλλουν οι αρμόδιες αρχές, οι ανάγκες των επιβατών μας και η δέσμευσή μας για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των πληρωμάτων και επιβατών μας εφαρμόζουμε όλες τις σχετικές διαδικασίες, υποστηρίζοντας τους επιβάτες μας να προσαρμόζονται αντίστοιχα σε αυτά. Ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι από την εμπειρία μας έχει παρατηρηθεί ότι ιδιαίτερος όσος δεν είναι τόσο εξοικειωμένοι με τις σύγχρονες τεχνολογίες ή χρήζουν υποστήριξης ακριβώς λόγω του ότι γνωρίζουν την αυξημένη πολυπλοκότητα που έχει επιβληθεί, είναι ιδιαίτερος τυπικοί και σχολαστικοί στην τήρηση των μέτρων καταγράφοντας ένα ελάχιστο αριθμό τέτοιων περιπτώσεων.

Ελπίζουμε τα παραπάνω να σας βοήθησαν να σχηματίσετε μία ολοκληρωμένη άποψη, ενώ θα είχε και για εμάς ενδιαφέρον να λάβουμε γνώση, μέσω της δημοσιογραφικής σας έρευνας, για το πως τοποθετείται το καθ' ύλην αρμόδιο όργανο της Γερμανίας, αλλά και πως εφαρμόζεται η σχετική νομοθεσία και από τις άλλες αεροπορικές εταιρείες ώστε να αναδειχθούν σφαιρικά όλες οι πτυχές του ζητήματος.

Παραμένω πάντα στη διάθεσή σας για όποια διευκρίνηση τόσο σε ότι αφορά την παρούσα δημοσιογραφική σας έρευνα όσο και για όποια μελλοντική σας.

Με εκτίμηση,