**Ενότητα 11:**

**Ηλεκτρονικός Τουρισμός & Νομικές Προκλήσεις – GDPR, Online Κρατήσεις, Πλατφόρμες**

**Τι είναι ο Ηλεκτρονικός Τουρισμός (e-Tourism);**

* Ορισμός e-Tourism: Η χρήση ΤΠΕ (τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών) στις τουριστικές υπηρεσίες.
* Παραδείγματα: Κρατήσεις μέσω Booking, Expedia, AirBnB, online πώληση εισιτηρίων, εικονικές ξεναγήσεις, εφαρμογές για τουρίστες.
* Η σημασία του e-Tourism στον σύγχρονο τουρισμό.

Η **σημασία του e-Tourism (ηλεκτρονικού τουρισμού)** στον σύγχρονο τουρισμό είναι καθοριστική και πολυδιάστατη, καθώς επηρεάζει **όλα τα στάδια** της ταξιδιωτικής εμπειρίας, από τον σχεδιασμό μέχρι την επιστροφή του τουρίστα. Ακολουθούν τα βασικά σημεία:

**✅ 1. Ευκολία και ταχύτητα για τον ταξιδιώτη**

* Ο ταξιδιώτης μπορεί να **αναζητήσει, συγκρίνει και κλείσει** υπηρεσίες (πτήσεις, ξενοδοχεία, εκδρομές) από τον υπολογιστή ή το κινητό του.
* Προσφέρει **αυτονομία** στον χρήστη: δεν χρειάζεται απαραίτητα να πάει σε τουριστικό γραφείο.

**✅ 2. Διεθνής προβολή του τουριστικού προϊόντος**

* Μικροί και μεγάλοι πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών (ξενοδοχεία, τουριστικά γραφεία, συνοδοί) μπορούν να **προβληθούν παγκοσμίως** μέσω ιστοσελίδων και πλατφορμών.
* Δίνεται η δυνατότητα σε λιγότερο γνωστούς προορισμούς να προσελκύσουν τουρισμό.

**✅ 3. Καλύτερη εμπειρία πελάτη μέσω εξατομίκευσης**

* Μέσω εργαλείων όπως **cookies, τεχνητή νοημοσύνη, ιστορικό κρατήσεων**, οι εταιρείες μπορούν να προσφέρουν **εξατομικευμένες προσφορές** και προτάσεις.
* Ο χρήστης έχει **αξιολογήσεις** και **κριτικές** άλλων ταξιδιωτών πριν επιλέξει.

**✅ 4. Μείωση κόστους για επιχειρήσεις και πελάτες**

* Ελαχιστοποίηση λειτουργικών εξόδων για τουριστικές επιχειρήσεις (λιγότερα φυσικά καταστήματα, προσωπικό).
* Συχνά, χαμηλότερες τιμές για τον πελάτη μέσω διαδικτυακών κρατήσεων.

**✅ 5. Συγκέντρωση δεδομένων & βελτίωση υπηρεσιών**

* Οι επιχειρήσεις συλλέγουν χρήσιμα δεδομένα (προτιμήσεις, κριτικές, συμπεριφορά χρήστη) για να **βελτιώσουν την ποιότητα** των υπηρεσιών τους.
* Επιτρέπει τη **γρήγορη αντίδραση** σε παράπονα ή τάσεις της αγοράς.

**✅ 6. Νέα επαγγελματικά πεδία & δεξιότητες**

* Δημιουργεί νέες ειδικότητες: **διαχειριστές κρατήσεων**, **ειδικοί marketing στον τουρισμό**, **social media managers**, **e-concierge**, κ.λπ.
* Οι **τουριστικοί συνοδοί** καλούνται να γνωρίζουν τα εργαλεία του e-Tourism και τις νομικές υποχρεώσεις που αυτά συνεπάγονται.

**✅ 7. Κρίσιμη σημασία σε περιόδους κρίσεων (όπως η πανδημία COVID-19)**

* Η **online επικοινωνία**, οι **εικονικές εμπειρίες**, οι **ηλεκτρονικές πληρωμές** και η **επαφή χωρίς φυσική παρουσία** κράτησαν τον τουρισμό "εν ζωή".
* **Συμπέρασμα:**
Ο ηλεκτρονικός τουρισμός δεν είναι απλώς μια τεχνολογική καινοτομία – είναι το **βασικό εργαλείο λειτουργίας, προβολής και εξέλιξης** του σύγχρονου τουρισμού. Όλοι οι επαγγελματίες του κλάδου, και ιδιαίτερα οι τουριστικοί συνοδοί, οφείλουν να τον κατανοούν και να τον χειρίζονται υπεύθυνα.

**Νομικές Προκλήσεις στον Ηλεκτρονικό Τουρισμό**

* Ποιοι είναι οι βασικοί νομικοί τομείς που επηρεάζονται:
	+ **Προστασία προσωπικών δεδομένων**
	+ **Συμβάσεις εξ αποστάσεως**
	+ **Πνευματικά δικαιώματα**
	+ **Διασυνοριακή νομοθεσία**
* Ο ρόλος των τουριστικών συνοδών ως διαμεσολαβητές και επαγγελματίες με ευθύνη.

**Ο Κανονισμός GDPR – Γενικά Στοιχεία**

* Τι είναι ο GDPR: Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ 2016/679)
* Σε ποιους εφαρμόζεται: Όλους τους φορείς που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα πολιτών της ΕΕ.
* Παραδείγματα δεδομένων: Ονοματεπώνυμο, email, αριθμός διαβατηρίου, τοποθεσία κ.ά.

**Υποχρεώσεις Τουριστικών Επιχειρήσεων με βάση τον GDPR**

* Υποχρέωση συναίνεσης πριν την επεξεργασία δεδομένων.
* Ενημέρωση πελάτη για το πώς χρησιμοποιούνται τα δεδομένα.
* Δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής (δικαίωμα στη λήθη).
* Χρήση ασφαλών συστημάτων (SSL, κρυπτογράφηση κ.λπ.).

**GDPR & Ρόλος του Τουριστικού Συνοδού**

* Χρήση/διαχείριση προσωπικών στοιχείων πελατών στις εκδρομές (λίστες, ξενοδοχεία, πτήσεις).
* Διατήρηση εχεμύθειας.
* Ορθή μεταφορά δεδομένων σε τρίτους (π.χ. ξεναγούς, ξενοδοχεία).

**Online Κρατήσεις – Νομικό Πλαίσιο**

* Τι ισχύει σε online κρατήσεις: εξ αποστάσεως σύμβαση, δικαίωμα υπαναχώρησης.
* Πότε υπάρχει ή δεν υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης (π.χ. κρατήσεις με συγκεκριμένη ημερομηνία).
* Όροι και προϋποθέσεις – πρέπει να είναι σαφείς και προσβάσιμοι.

**Ψηφιακές Πλατφόρμες & Νομικά Ζητήματα**

* Παραδείγματα πλατφορμών: Booking, AirBnB, TripAdvisor, Google Reviews.
* Θέματα νομικής ευθύνης:
	+ Ποιος ευθύνεται για ακύρωση ή λάθος παροχή υπηρεσίας;
	+ Τι γίνεται σε περίπτωση ζημιάς ή εξαπάτησης;
* Ρυθμίσεις από την ΕΕ για τις πλατφόρμες (Digital Services Act κ.λπ.).

**Πνευματικά Δικαιώματα & Ψηφιακό Περιεχόμενο**

* Χρήση φωτογραφιών, μουσικής ή περιγραφών σε ιστοσελίδες/πλατφόρμες.
* Προσοχή στην αναπαραγωγή περιεχομένου τρίτων.
* Ευθύνη για αναρτήσεις από χρήστες.

**Κίνδυνοι & Κυρώσεις**

* Κυρώσεις για παραβίαση GDPR: πρόστιμα έως 20 εκατ. € ή 4% του ετήσιου κύκλου εργασιών.
* Κακές πρακτικές: αποθήκευση προσωπικών στοιχείων χωρίς προστασία, spam emails, ανεπαρκής ενημέρωση χρηστών.

**Καλές Πρακτικές στον e-Tourism**

* Δημιουργία πολιτικής απορρήτου.
* Σωστή ενημέρωση πελατών.
* Χρήση αξιόπιστων παρόχων πλατφορμών.
* Εκπαίδευση προσωπικού.

**Μελλοντικές Τάσεις & Νομικές Εξελίξεις**

* Τεχνητή Νοημοσύνη & αυτοματοποιημένες αποφάσεις στον τουρισμό.
* Blockchain και "έξυπνα συμβόλαια".
* Νέες ευρωπαϊκές οδηγίες για την ψηφιακή αγορά.

**Τι Κρατάμε;**

* Ο e-tourism απαιτεί νομική συμμόρφωση.
* Ο GDPR προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα.
* Οι πλατφόρμες είναι χρήσιμες αλλά κρύβουν και κινδύνους.
* Οι τουριστικοί επαγγελματίες πρέπει να είναι ενημερωμένοι και υπεύθυνοι.