**Ενότητα 12:**

**Διαχείριση Κρίσεων & Τουριστικό Δίκαιο – Ακραία καιρικά φαινόμενα, πανδημίες, force majeure**

**Τι είναι «κρίση» στον τουρισμό**

* Φυσικά φαινόμενα (σεισμοί, φωτιές, πλημμύρες, καύσωνες).
* Πανδημίες (COVID-19, SARS).
* Πολιτική αστάθεια, τρομοκρατία, πόλεμοι.
* Οικονομικές κρίσεις.
* **Κοινό χαρακτηριστικό:** Προκαλούν ακυρώσεις, διακοπές, επαναπατρισμούς, και **νομικές επιπλοκές**.

**Force Majeure (Ανώτερη Βία) – Νομική Έννοια**

* Ορισμός: Απρόβλεπτο, εξωτερικό και αναπόφευκτο γεγονός που καθιστά αδύνατη την εκπλήρωση μιας σύμβασης.
* Παραδείγματα: θεομηνίες, πόλεμος, πανδημία.
* **Συνέπειες:** Απαλλαγή από ευθύνη, αναστολή ή ακύρωση υπηρεσιών χωρίς αποζημίωση.
* **GDPR και force majeure:** Μπορεί να εμπλέκονται προσωπικά δεδομένα σε επαναπατρισμούς.

**Τουριστικά Συμβόλαια & Όροι Ακύρωσης**

* Πότε δικαιούται επιστροφή χρημάτων ο πελάτης.
* Πότε ευθύνεται ο πάροχος.
* Ο ρόλος των **γενικών όρων συναλλαγών (GTC)**.
* Εφαρμογή της **Οδηγίας ΕΕ 2015/2302** για τα οργανωμένα ταξίδια.

**Πανδημία και Τουρισμός – Νομικά & Πρακτικά Θέματα**

* Υγειονομικά πρωτόκολλα (μάσκες, τεστ, καραντίνα).
* Περιορισμοί ταξιδιών – Ποιος ευθύνεται για ακυρώσεις;
* Ευθύνη ξενοδοχείου/διοργανωτή.
* Case study: COVID-19 και ακυρωμένα πακέτα διακοπών.

**Ο Ρόλος του Τουριστικού Συνοδού σε Κρίσεις**

* **Ενημέρωση ταξιδιωτών** με ακρίβεια και ψυχραιμία.
* **Διαχείριση πανικού και ασφάλειας.**
* Καθοδήγηση σε διαδικασίες ακύρωσης, αλλαγής πτήσεων, επαναπατρισμού.
* **Συνεργασία με προξενεία, τοπικές αρχές, ξενοδόχους.**

**Ακραία Καιρικά Φαινόμενα & Δίκαιο**

* Ευθύνες διοργανωτών όταν υπάρξουν ακυρώσεις (π.χ. λόγω καύσωνα, πλημμύρας).
* Υποχρέωση πληροφόρησης και προστασίας του πελάτη.
* Ασφάλειες ταξιδιού – τι καλύπτουν, πότε αποζημιώνουν.
* Προληπτικά μέτρα – πρωτόκολλα εκκένωσης, ασφαλείς χώροι.

**Διαχείριση Κρίσης – Βασικά Βήματα**

* **1. Αναγνώριση** του κινδύνου.
* **2. Επικοινωνία** με αρχές & ταξιδιώτες.
* **3. Λήψη αποφάσεων** (ακύρωση, τροποποίηση, επαναπατρισμός).
* **4. Νομική κάλυψη** & τεκμηρίωση.
* **5. Αξιολόγηση μετά την κρίση.**

**Νομοθεσία & Διεθνείς Πηγές**

* Οδηγία ΕΕ 2015/2302
* Σύμβαση Μόντρεαλ για αερομεταφορές
* Κοινοτικές αποφάσεις για COVID-19
* Ελληνικό Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (Ν. 2251/1994)

**Συμπεράσματα**

* Οι κρίσεις είναι **αναπόφευκτες αλλά διαχειρίσιμες.**
* Ο Τουριστικός Συνοδός πρέπει να είναι **ενημερωμένος νομικά, ψύχραιμος και αποτελεσματικός.**
* Η πρόληψη, η ετοιμότητα και η σωστή νομική κατανόηση είναι **κλειδιά για ασφαλή και υπεύθυνη τουριστική εμπειρία.**