

Términos y condiciones eDreams

ÍNDICE

1. Uso de la Plataforma
2. Funcionamiento de la Plataforma
3. Condiciones de compra
 - 3.1. Cancelaciones y modificaciones
 - 3.2. Precios y formas de pago
 - 3.3. Reembolsos
 - 3.4. Pasaporte, visados y requisitos de salud
 - 3.5. Billetes electrónicos (o “eTickets”)
 - 3.6. Seguros de viaje
4. Política de privacidad
5. Política de cookies
6. Propiedad intelectual e industrial
7. Limitación de responsabilidad
8. Enlaces a otros sitios Web
9. Otros términos y condiciones aplicables
 - 9.1. Derechos del pasajero conforme al Reglamento (CE) nº 261/2004
 - 9.2. Consultas y reclamaciones relativas a su compra
 - 9.3. Cambios en los términos y condiciones generales
10. Ley y jurisdicción aplicable

ANEXO 1. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA “VUELOS”

ANEXO 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA “VUELO + HOTEL”

ANEXO 3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA OTROS PRODUCTOS O SERVICIOS OFRECIDOS POR TERCEROS

1. Uso de la Plataforma

1.1 Esta Plataforma está disponible para todos los usuarios (en adelante, el “Usuario” o “Usted”), sujetos a estos términos y condiciones generales (en adelante, “T&C”). Cuando Usted realiza una compra en ella o la usa de cualquier otro modo, Usted acepta estos T&C.

1.2 Esta Plataforma es propiedad y está operada por Vacaciones eDreams, S.L. (*Sociedad Unipersonal*), una sociedad mercantil española con domicilio social en Passeig Zona Franca, 191-205, 08038 Barcelona, España, CIF B-61965778, (en lo sucesivo, “eDreams”). eDreams está inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 31.908, Folio 69, Hoja B-200680, Inscripción 1ª y es titular de la Licencia de agencia de viajes nº GC-88MD otorgada por el gobierno de la Generalitat de Cataluña. EN CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE, SE INFORMA A LOS

CONSUMIDORES QUE EDREAMS ACTÚA COMO INTERMEDIARIO INDEPENDIENTE, SIN RELACIÓN DE EXCLUSIVIDAD CON NINGÚN PROVEEDOR DE VIAJES.

1.3 El Usuario declara que es mayor de edad y que dispone de la capacidad legal necesaria para vincularse por este acuerdo y utilizar esta Plataforma de conformidad con estos T&C, que comprende y reconoce en su totalidad. El Usuario se hace responsable de tratar de forma confidencial y custodiar adecuadamente las contraseñas proporcionadas por eDreams para acceder a la Plataforma, y a garantizar que terceros no autorizados no tengan acceso a las mismas. El Usuario declara que toda la información que proporcione para acceder a esta Plataforma, antes y durante su utilización, es verdadera, completa y precisa, y se compromete a mantenerla actualizada.

1.4 Esta Plataforma es única y exclusivamente para uso personal del Usuario. Se prohíbe su modificación, reproducción, duplicación, copia, distribución, venta, reventa y demás formas de explotación para fines comerciales o equivalentes.

1.5 El Usuario se compromete a no utilizar esta Plataforma para fines ilegales o prohibidos. En particular, el Usuario acepta que los productos o servicios adquiridos a través de esta Plataforma serán para su uso o consumo propio, o el uso o consumo de las personas en nombre de las cuales está legalmente autorizado a actuar. El Usuario no podrá revender a terceros los productos o servicios adquiridos a través de esta Plataforma. eDreams se reserva el derecho a denegar el acceso a la Plataforma en cualquier momento sin previo aviso.

2. Funcionamiento de la Plataforma

2.1 A través de esta Plataforma, eDreams ofrece un servicio de búsqueda y comparación de productos o servicios de viajes ofrecidos por Proveedores de viajes, así como un servicio de intermediación que le permite comprar los servicios que Usted seleccione. Una compra en esta Plataforma significa que Usted realiza una orden a eDreams para que adquiera productos o servicios de terceros para Usted, lo que implica una obligación de pago y necesita ser confirmada por eDreams. Cuando Usted compra productos o servicios de viajes a través de esta Plataforma, está formalizando dos contratos: (a) un contrato directamente con el/los Proveedor/es de viajes en relación a la oferta del servicio seleccionado y (b) otro contrato con eDreams en relación a la oferta del servicio de mediación. A menos que se indique expresamente lo contrario, eDreams actúa como Su mandatario y no es parte de la relación contractual entre Usted y el Proveedor de viajes en relación con los productos o servicios comprados en esta Plataforma. Cualquier consulta o duda relacionada con los productos o servicios adquiridos deberá dirigirla al Proveedor de viajes correspondiente.

2.2 El término "Proveedor de viajes" incluye, según proceda, entre otros, a las aerolíneas, los operadores turísticos, los proveedores de paquetes vacacionales, los hoteles, las cadenas hoteleras y agregadores de hoteles, los proveedores de seguros, los proveedores de vehículos y las líneas de cruceros.

2.3 eDreams le asistirá en la compra de sus productos o servicios, interviniendo, en su nombre, en la compra de los mismos con el/los Proveedor/es de viajes. Su compra estará sujeta a los términos y condiciones de cada Proveedor de viajes. Le recomendamos que contacte con el/los correspondiente/s Proveedor/es de viajes para revisar sus términos y condiciones aplicables, especialmente en relación con los gastos de cancelación.

2.4 Al utilizar esta Plataforma para comprar productos o servicios, Usted autoriza a eDreams para que actúe como su representante durante el proceso de compra con el/los Proveedor/es de viajes correspondiente/s, así como para realizar el pago de tales productos o servicios en su nombre y en su representación, según sea necesario, para garantizar que la transacción entre Usted y su/s Proveedor/es de viajes se lleva a cabo correctamente. Por esta razón, eDreams le cobrará un gasto de gestión, dependiendo de cuál sea el producto o servicio que compre. En todo caso, Usted tendrá toda la información necesaria sobre el precio final completo de los productos o servicios seleccionados antes de vincularse a ningún contrato u obligación de pago.

2.5 Además de lo anterior, nuestra Plataforma contiene vínculos o redirecciones a páginas Web de Proveedores de viajes que ofrecen productos o servicios relacionados: reservas sueltas de habitaciones de hotel, alquiler de apartamentos turísticos, alquiler de vehículos, viajes combinados, cruceros, billetes de autobús, forfait de esquí, entradas a espectáculos, etc. Estos vínculos o redirecciones pueden ser a una página Web totalmente independiente o a un *microsite* tecnológicamente gestionado por eDreams, pero comercialmente explotado por Proveedor de viajes. En ambos casos, si Usted solicita o adquiere algún producto o servicio ofrecido en estos sitios, Usted estará contratando directamente con el Proveedor de viajes sin que eDreams intervenga como su agente en dicha compra y, en consecuencia, deberá aceptar y aplicar los términos y condiciones de dicho Proveedor de viajes.

2.6 El precio final completo de los productos o servicios seleccionados se mostrará una vez terminado el proceso de búsqueda, comparación y selección, y dispondrá del mismo, con su debido desglose, antes de que decida seleccionar la opción "ACEPTAR Y COMPRAR". Tenga en cuenta que los precios de vuelos fluctúan diariamente. Cuando Usted inicie una compra, el precio se fijará en ese momento.

2.7 Después de hacer su compra seleccionando la opción "ACEPTAR Y COMPRAR", Usted recibirá un correo electrónico de confirmación de compra, que contendrá todos los detalles de los productos o servicios solicitados. Nuestra obligación de procesar su compra estará sujeta a que el pago se haya realizado en su totalidad. Una vez que todo sea correcto, recibirá un segundo correo electrónico en el que le confirmaremos que se ha procesado su compra y su pago, así como que se ha emitido su billete. Si por alguna circunstancia ajena a eDreams, alguno de los productos o servicios que forman parte de su compra no pudiera procesarse, nos pondremos en contacto con Usted tan pronto como sea posible para informarle debidamente y asistirle en las posibles formas de resolverlo. **TENGA EN CUENTA QUE, SI EL PRODUCTO ADQUIRIDO ES UN VUELO DE UNA COMPAÑÍA AÉREA DE BAJO COSTE, ES POSIBLE QUE RECIBA EN UN SOLO CORREO ELECTRÓNICO LA CONFIRMACIÓN DE SU PEDIDO Y LA CONFIRMACIÓN DE LA EMISIÓN DE SU/S BILLETE/S. EN CUALQUIER CASO, NO SE DIRIJA NUNCA AL AEROPUERTO SIN HABER RECIBIDO LA CONFIRMACIÓN DE LA EMISIÓN DE TODOS LOS BILLETES QUE FORMAN PARTE DE SU COMPRA.**

2.8 Nos reservamos el derecho a cancelar su compra en caso de que tengamos motivos razonables para creer que es fraudulenta – por ejemplo, cuando el método de pago no es legalmente válido y/o Usted no es el propietario legítimo del método de pago utilizado, entre otros. En tales circunstancias, nos pondremos en contacto con Usted por correo electrónico o bien con su entidad bancaria. En el caso de que no podamos ponernos en contacto con Usted o con su entidad bancaria, su compra quedará automáticamente cancelada.

2.9 De conformidad la Directiva de la UE 2000/31/CE y con el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de

Servicios de la Sociedad de la Información, le informamos que la confirmación de compra que recibirá en su correo electrónico es la prueba de su relación contractual con eDreams en soporte duradero, la cual podrá consultar e imprimir tantas veces como sea necesario.

2.10 En relación con elementos opcionales o pedidos especiales que en algunos casos Usted tiene la posibilidad de dirigir a los Proveedores de viajes relativos a un producto determinado (por ejemplo, comidas especiales, instalaciones para discapacitados, asientos para niños, etc.), debe tener en cuenta que eDreams los trasladará a los Proveedores de viajes que corresponda, pero no puede garantizar su cumplimiento por parte de dichos Proveedores de viajes. Es su responsabilidad confirmar con su/s Proveedor/es de viajes si tales peticiones especiales se van a poder cumplir. Además, le advertimos expresamente que la solicitud de elementos opcionales o pedidos especiales, en relación con la compra de su vuelo, puede retrasar la emisión de su billete, con el consecuente riesgo de que la tarifa aérea se incremente o no haya disponibilidad de plazas cuando el Proveedor de viajes tramite su solicitud.

3. Condiciones de compra

3.1. Cancelaciones y modificaciones

3.1.1 La posibilidad de cancelar o modificar un producto o servicio de viaje comprado a través de esta Plataforma, así como la forma de hacerlo, dependerá de las condiciones impuestas por su/s Proveedor/es de viajes, que van asociadas al tipo de tarifa seleccionada (las tarifas de bajo coste no suelen permitir cambios o cancelaciones). eDreams puede ayudarle a consultar si su tarifa permite cambios o cancelaciones, y si lo desea, también puede encargarse de la gestión con su/s Proveedor/es de viaje/s, satisfaciendo un importe de **CINCUENTA EUROS (50 €) por persona y trayecto cancelado y/o modificado**. Estos gastos de gestión por cancelación y/o modificación no incluyen las tasas impuestas directamente por su/s Proveedor/es de viajes de acuerdo a sus términos y condiciones. Si desea ordenar una cancelación o cambio a través de eDreams, por favor póngase en contacto llamando al centro de atención telefónica de eDreams. Este tipo de servicios no pueden realizarse por correo electrónico.

3.1.2 De conformidad con el Artículo 103. a) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, le informamos que **UNA VEZ SU COMPRA HAYA SIDO CONFIRMADA, CON SU PREVIO CONSENTIMIENTO EXPRESO, EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN PRESTADO POR EDREAMS HA EMPEZADO SU EJECUCIÓN NO ESTÁ SUJETO A DERECHO DE DESISTIMIENTO.**

3.2. Precios y formas de pago

3.2.1 El precio final completo de los productos o servicios seleccionados se le mostrará, con su correspondiente desglose, una vez haya seleccionado el producto o servicio que decida comprar, y antes de que Usted quede vinculado por ningún contrato u obligación de pago. Dicho precio incluirá el precio de todos los productos o servicios seleccionados, incluyendo los opcionales y los gastos de gestión de eDreams. Tenga en cuenta que los gastos de gestión de eDreams son independientes del precio de los productos o servicios seleccionados y no son

reembolsables en ningún caso, ya que se cobran por el servicio de intermediación prestado por eDreams para la búsqueda, comparación y asistencia en el proceso de compra.

3.2.2 El importe de los gastos de gestión de eDreams varía según los productos o servicios que seleccione. Existen gastos de gestión adicionales si realiza su compra por teléfono o si solicita servicios post-reserva (por ejemplo solicitar la cancelación, el cambio o el reembolso). En el caso de que utilice una tarjeta de crédito sin fondos o una tarjeta de crédito que sea rechazada por la entidad bancaria por cualquier razón, eDreams le cobrará un gasto de gestión de **VEINTE EUROS (20 €)** y le dará instrucciones inmediatamente para poder hacer efectivo el pago de su compra. En caso de que Usted haga efectivo el pago en su totalidad, el gasto de gestión estimado se descontará del precio final completo de su compra. Hasta que no haga efectivo el pago en su totalidad, su compra no será procesada. Tenga en cuenta que el precio de los servicios en el momento de finalizar su compra al seleccionar la opción "ACEPTAR Y COMPRAR" puede cambiar hasta el momento en el que se produzca el pago en su totalidad. En ese caso, para poder procesar su compra Usted debe aceptar el precio actualizado en el momento en que efectúe el pago. En el caso de que surgieran problemas en relación con su pago, nosotros nos pondríamos en contacto con Usted dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su compra (o dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes si Usted va a viajar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes) y le informaremos cómo debe hacer efectivo el pago.

3.2.3. Si su compra incluye uno o más vuelos, tenga en cuenta que algunas aerolíneas realizan el cobro de sus vuelos directamente, así que los pagos a las aerolíneas y los pagos a eDreams aparecerán como transacciones separadas en el extracto de su tarjeta.

3.2.4 Usted sólo puede pagar mediante las formas de pago que se detallan en la misma Plataforma. No se aceptan métodos de pago distintos a los indicados en el mismo.

3.2.5. Todos los precios mencionados en la Plataforma incluyen el IVA (si es exigible). Tenga en cuenta que son de aplicación las normas específicas del IVA para la provisión y mediación de servicios de viaje. Ello significa que el IVA incluido en el precio del servicio de viaje, así como en los gastos de la mediación, dependerán del destino de su viaje y de si se trata de un consumidor final o no. Ver también la cláusula [3.2.9].

3.2.6. Con el fin de proporcionar una mayor seguridad, se le pedirá que introduzca toda la información que está en su tarjeta bancaria en cada compra que realice con eDreams, a menos que Usted expresamente nos de su consentimiento para almacenar esa información para compras posteriores. Esta información no se guardará en nuestros sistemas más allá de lo necesario para procesar el pago de su compra y, cuando proceda, tramitar las solicitudes de reembolso de tasas no devengadas, de conformidad con lo establecido en el punto 3.3. Tenga en cuenta que eDreams necesariamente tendrá que comunicar los datos de su tarjeta bancaria a su/s Proveedor/es de viajes para la formalización de su/s compra/s. Toda la información estará cifrada en un servidor seguro. Usted autoriza a eDreams a utilizar la información de su tarjeta bancaria (i) con el fin de realizar la compra de los productos o servicios solicitados y procesar los gastos de gestión relacionados, (ii) para el pago de la prima de seguro, (iii) para la tramitación de cualquiera de los reembolsos aplicables y (iv) para el cargo de servicios post-reserva requeridos.

3.2.7 Además de los gastos de gestión, eDreams le cobrará también el cargo que deba soportar asociado al uso de un método de pago determinado, si Usted utiliza una tarjeta corporativa o un sistema tripartito (por ejemplo, una tarjeta de American Express o Diners). Tenga en cuenta que se trata de un proceso automatizado, en el que se detecta y aplica el cargo asociado al método de pago *realmente* utilizado, con independencia de que Usted haya indicado que se trata de un método de pago distinto. Si Usted paga su compra con una tarjeta bancaria de un tercero, es posible que le requiramos una autorización escrita que deberá ser proporcionada por el titular de la tarjeta. eDreams, tanto en su propio nombre como en representación de su/s Proveedor/es de viajes, se reserva el derecho a ofrecer únicamente billetes electrónicos, confirmaciones, cupones electrónicos u otros documentos de viaje a la dirección de facturación de su tarjeta bancaria o a su dirección de correo electrónico cuando así se lo solicite el emisor de la tarjeta. Todas las direcciones de correo electrónico utilizadas deberán validarse en el momento de efectuar la compra.

3.2.8 eDreams se esfuerza diariamente por reducir o minimizar los efectos de transacciones fraudulentas con tarjetas bancarias. A estos efectos, nos reservamos el derecho a realizar controles aleatorios y es posible que le solicitemos que nos envíe por fax o correo postal una prueba de su dirección y una copia de la tarjeta de débito o crédito, en caso de que nuestro sistema detecte que su transacción pueda ser fraudulenta. Tenga en cuenta que estos controles solo se llevan a cabo durante nuestro horario habitual de oficina. Como resultado, todos los billetes para las reservas realizadas fuera de nuestro horario de oficina no podrán emitirse hasta el siguiente día hábil. Tenga también en cuenta que Usted será el responsable de los costes y gastos en los que incurra en relación con el envío de la prueba de dirección por fax o correo postal, la solicitud de una transferencia bancaria y/o cualquier acción que se requiera para poder tramitar su compra de forma segura.

3.2.9 En ciertos casos, previo contacto con el centro de atención al cliente de eDreams, Usted también podrá hacer el pago a través de transferencia bancaria. En estos casos, entre la fecha de la compra y la fecha de partida indicada en el billete debe haber una diferencia de al menos seis (6) días hábiles. Al elegir la transferencia bancaria como forma de pago, eDreams le cobrará la cantidad total de su compra de una sola vez. Usted tiene que asegurarse de que su cuenta tiene fondos suficientes. En caso de que se produzca una devolución del pago porque no existan fondos suficientes o por otras razones que sean atribuibles a Usted, eDreams le cargará un cargo por la gestión de **VEINTE EUROS (20 €)** e inmediatamente le dará instrucciones para hacer efectivo el pago de su compra.

3.3 Reembolsos

3.3.1 Los reembolsos son procesados de acuerdo con las políticas de reembolsos del/de los Proveedor/es de viajes. Si Usted tiene derecho a ser reembolsado, tenga en cuenta que su reembolso será procesado usando el mismo método de pago que se usó para la compra original. Le advertimos que no todos los conceptos que constituyen el precio del billete son reembolsables.

3.3.2 En caso de que Usted haya comprado un billete de avión bajo una tarifa que no acepte reembolsos y no pueda utilizar el billete, le informamos que Usted puede reclamar de todas formas ciertas *tasas aeroportuarias* incluidas en el pasaje aéreo. En caso de que Usted desee reclamar el reembolso de esas tasas a través de eDreams, debe dirigir su solicitud por escrito a la siguiente dirección: Servicio de Atención al cliente, Passeig Zona Franca, 191-205, 08038 Barcelona, España. Con esta solicitud, Usted autoriza a eDreams a llevar a cabo todas las actividades

necesarias para obtener en su nombre y representación dicho reembolso. Tenga en cuenta que el plazo del que dispone para solicitar por escrito el reembolso de las tasas aeroportuarias no devengadas es de doce (12) meses desde la fecha de compra de sus billetes o de seis (6) meses desde la fecha de salida de su vuelo, si esta es posterior. Los gastos de gestión de eDreams por la tramitación de estos reembolsos son de **TREINTA Y CINCO EUROS (35€)** por persona. Usted autoriza a eDreams a deducir sus gastos de gestión del importe del reembolso que le corresponda.

3.4 Pasaporte, visados y requisitos de salud

3.4.1 Para conocer la normativa aplicable sobre la obligatoriedad de disponer de pasaporte y visados, debe consultar con la embajada correspondiente antes de viajar. Es su responsabilidad estar en posesión de un pasaporte válido y, si es necesario, de un visado. eDreams no es en ningún caso responsable de las consecuencias que pueda tener para Usted no poseer la documentación de viaje correcta.

3.4.2 Cada destino tiene sus propios requisitos en cuanto a formalidades de entrada, vacunas, etc., que también pueden variar dependiendo de la nacionalidad del pasajero. Le recomendamos que se informe debidamente antes de planear su viaje. eDreams no es en ningún caso responsable de los incidentes derivados de la inobservancia de tales disposiciones oficiales.

3.5 Billetes electrónicos (o “eTickets”)

3.5.1 Todos los billetes que Usted puede comprar a través de esta Plataforma son billetes electrónicos. El sistema de billetes electrónico (o “eTicketing”) es una forma de comprar billetes de avión sin papel. Una vez que haya realizado su compra, eDreams le enviará un correo electrónico de confirmación con el número de localizador de su/s vuelo/s. Tenga en cuenta que **NO RECIBIRÁ UN BILLETE EN PAPEL PARA PRESENTAR EN EL AEROPUERTO.**

3.5.2 A estos efectos, le informamos que cada aerolínea tiene sus propias reglas y procedimientos en relación con el eTicketing, y le instamos a que los consulte antes de presentarse en el aeropuerto. **EN CUALQUIER CASO, LE RECOMENDAMOS QUE LLEVE SIEMPRE CON USTED UNA COPIA IMPRESA DE SU CORREO DE CONFIRMACIÓN CON EL NÚMERO DE LOCALIZADOR DE SU/S VUELO/S, AUNQUE NO TODAS LAS AEROLÍNEAS LE PEDIRÁN QUE LA MUESTRE.** eDreams no es en ningún caso responsable del incumplimiento por parte de los clientes de las reglas y procedimientos establecidos por cada aerolínea en relación con el eTicketing. Algunas aerolíneas aplican cargos extra si no imprime y muestra la tarjeta de embarque en el aeropuerto. eDreams le recomienda que lea todas las especificaciones incluidas en el correo de confirmación de la reserva. Es posible que necesite facturar y volver a imprimir su tarjeta de embarque si cambian los datos del vuelo o de los pasajeros. eDreams en ningún caso será responsable de los incidentes que se pudieran derivar del incumplimiento por parte de los clientes de los requisitos de las políticas de estas aerolíneas.

3.5.3 eDreams confía en que la información que Usted proporciona es exacta y, por lo tanto, no se hace responsable si su billete electrónico no llega debido a una dirección de correo electrónico incorrecta o a sus ajustes de correo electrónico no deseado (spam). Usted debe notificarnos inmediatamente si cambia su dirección de correo

electrónico o su teléfono de contacto. Además, compruebe que el nombre que aparece en su pasaporte coincide con el de su billete y/o confirmación de compra.

3.5.4 En circunstancias excepcionales, debido a las restricciones de venta de billetes fuera de su control, eDreams podría no ser capaz de pasar información sobre las compras confirmadas a la aerolínea para que pueda formalizarlas. Si esto ocurriera, trataremos de notificárselo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la confirmación y gestionaremos el reembolso o le propondremos una alternativa válida.

3.6 Seguros de viaje

A través de esta Plataforma, Usted también puede adquirir seguros de viaje. VACACIONES EDREAMS, SL ACTÚA COMO AUXILIAR EXTERNO DE AON MARKETING DIRECTO, SAU, ENTIDAD INSCRITA EN LA D.G.S. CON LA CLAVE AJ-0061 Y PROVISTA DE CAPACIDAD FINANCIERA Y SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL CONFORME CON LO DISPUESTO EN LA LEY 26/2006 DE 17 DE JULIO DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS.

Si Usted decide contratar un seguro de viaje a través de esta Plataforma, formalizará dos contratos distintos: (a) un contrato entre Usted y la Compañía de Seguros, bajo los términos y condiciones de la póliza de seguro contratada y (b) otro contrato entre Usted y eDreams en relación al servicio de mediación realizado para la perfección del primer contrato. eDreams le cobrará la prima del seguro más los impuestos correspondientes en nombre de la Aseguradora y además una tasa por el servicio de mediación. En cualquier caso, Usted tendrá derecho a acceder a la póliza de seguro de la Compañía de Seguros antes de quedar vinculada por contrato u obligación de pago. Le recomendamos que lea detenidamente los términos y condiciones de su póliza de seguro antes de contratarla.

4 Política de privacidad

4.1 En cumplimiento de lo establecido en la, en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ("LOPD") y su normativa de desarrollo, le informamos que los datos personales que nos proporcione quedarán incorporados y serán tratados en un fichero automatizado titularidad de Vacaciones eDreams, SL ("Fichero Clientes"), con el fin de prestarle y ofrecerle nuestros servicios, enviarle comunicaciones comerciales propias que estimemos puedan ser de su interés tras su compra y, de forma puntual, realizar encuestas, estadísticas y análisis de tendencias de mercado.

4.2 Asimismo le informamos de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal, que le reconocen los artículos 15 y siguientes de la LOPD, dirigiéndose directamente al responsable del fichero: Attn. Departamento Jurídico, Vacaciones eDreams, S.L., con NIF B61965778 y domicilio en Passeig Zona Franca, 191-205, 08038 Barcelona, España. Para su mayor comodidad, podrá ejercer los derechos antes mencionados a través de la sección "Atención al Cliente" de nuestra Plataforma.

4.3 En virtud de lo establecido en la Directiva de la UE 95/46/CE y en el artículo 11 de la LOPD, le informamos que al contratar los productos y servicios que ofrecemos en nuestra Plataforma, deberemos comunicar sus datos de carácter personal (1) a los Proveedores de viajes, quienes vendrán obligados a utilizar sus datos única y exclusivamente para dar cumplimiento a la entrega del producto o la prestación del servicio contratado, así como a

la observancia del resto de disposiciones de la LOPD; (2) al Ministerio de Fomento, en el caso de haber seleccionado la opción “Descuento de residente” durante el proceso de compra, de conformidad con el sistema de verificación telemática previsto en el Real Decreto-ley 1/2014, de 24 de Enero, de reforma en materia de infraestructuras y transporte, y otras medidas económicas, por el que se modifica el régimen de justificación de la residencia para el descuento del billete aéreo; (3) a AON MARKETING DIRECTO, SAU, en el caso de haber contratado un seguro de viaje, entidad respecto de la cual eDreams actúa como Auxiliar Externo, inscrita en la D.G.S. con la clave AJ-0061 y provista de capacidad financiera y seguro de responsabilidad civil profesional conforme con lo dispuesto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados; y (4) a las empresas del Grupo eDreams ODIGEO (www.edreamsodigeo.com) que prestan servicios intragrupo a Vacaciones eDreams, SL de índole administrativa y/o tecnológica, relacionados con el tratamiento de bases de datos, siempre dentro del estricto cumplimiento de las finalidades para las cuales éstos fueron recogidos y la observancia del resto de disposiciones de la LOPD.

5 Política de cookies

5.1 En cumplimiento la Directiva de la UE 2009/136/CE y del artículo 22.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), eDreams le informa que este sitio Web acepta el uso de cookies.

5.2 Una cookie es un archivo de texto pequeño que se descarga en su equipo a través de los sitios Web que visita. Almacena datos que su navegador envía de nuevo a los sitios Web cada vez que los visita o a medida que navega de una página a otra de los sitios. Algunas cookies resultan esenciales para poder usar satisfactoriamente un sitio Web, dado que permiten recordar información que ya se ha introducido, como vuelos que ha seleccionado o si ha iniciado sesión. Otras cookies almacenan hábitos de navegación y reserva para recopilar datos analíticos de la actividad del sitio Web o para mostrarle diferentes productos, según lo que parezca interesarle.

5.3 Debe configurar sus preferencias con respecto a las cookies en cada navegador (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox o Safari). Normalmente, existen varias maneras de gestionar las cookies: habilitar o deshabilitar las cookies por completo; eliminar cookies concretas que ya se han almacenado en el navegador; bloquear la posibilidad de que determinados sitios Web almacenen cookies en su equipo, o bloquear las cookies de terceros (mientras navega por un sitio Web, otro sitio Web almacena cookies en su equipo).

Use los siguientes enlaces para obtener más información sobre la gestión de cookies en cada uno de los principales navegadores:

Internet Explorer: <http://windows.microsoft.com/en-GB/windows7/How-to-manage-cookies-in-Internet-Explorer-9>

Google Chrome: https://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=en-GB&answer=95647&p=cpn_cookies

Firefox: <http://support.mozilla.org/en-US/kb/Cookies>

Safari: <http://docs.info.apple.com/article.html?path=Safari/3.0/en/9277.html>

Adicionalmente, le ofrecemos una sencilla opción para gestionar o eliminar todas las cookies desde un único sitio. Utilice el siguiente enlace: <http://youronlinechoices.com>.

5.4 Este sitio Web utiliza diferentes tipos de cookies:

- Cookies técnicas, que resultan estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio Web.
- Cookies de funcionalidad, que resultan estrictamente necesarias para ofrecer los servicios solicitados por los usuarios del sitio Web.
- Cookies analíticas, que nos permiten comprobar cómo navegan los visitantes en el sitio Web, así como registrar los contenidos que ven y los que son de su interés. Estas cookies nos ayudan a mejorar el servicio que le ofrecemos, ya que de este modo podemos garantizar que nuestros usuarios encuentren la información que desean.
- Cookies sociales, que son necesarias en las redes sociales (Facebook, Google y Twitter) para controlar la interacción con widgets sociales en el sitio Web.
- Cookies asociadas, que nos permiten hacer un seguimiento de las visitas procedentes de otros sitios Web con los que tenemos acuerdos de asociación.
- Cookies de identificación, que nos permiten identificar entre los visitantes del sitio Web aquéllos que ya son nuestros clientes y/o usuarios registrados, con la finalidad de enviar comunicaciones comerciales personalizadas a los clientes y/o usuarios registrados que nos han visitado recientemente.
- Cookies de publicidad basadas en el comportamiento, que recopilan información sobre sus preferencias y elecciones en el sitio Web. Están destinadas a las redes publicitarias, que más tarde las utilizan para mostrarle publicidad personalizada en otros sitios Web.

5.5 Si desea información adicional o desea hacernos saber su opinión sobre el uso de las cookies en nuestro sitio Web, puede ponerse en contacto con nosotros a través del formulario Web.

6 Derechos de propiedad intelectual e industrial

6.1 Todo el contenido de esta Plataforma (incluido, a título informativo y no limitativo, marcas comerciales, textos, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, archivos de audio y software) es propiedad de eDreams o de sus proveedores de contenido y está protegido por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual e industrial. La compilación (entendiéndose como la recopilación, ordenación y montaje) de todo el contenido de la Plataforma de eDreams es propiedad exclusiva de eDreams y se encuentra protegida por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual e industrial. Todo el software utilizado en la Plataforma de eDreams o que pertenezca a sus proveedores de software está protegido por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual e industrial.

6.2 Cualquier otro uso del contenido de esta Plataforma está estrictamente prohibido, incluida su reproducción, modificación, distribución, transmisión, posterior publicación, exhibición y/o representación totales o parciales. En particular, cualquier tipo de utilización de las imágenes contenidas en esta Plataforma fuera de la misma está estrictamente prohibida sin el consentimiento expreso de eDreams y/o sus proveedores.

6.3 eDreams y otros nombres de productos, servicios, gráficos y logotipos de eDreams son marcas registradas internacionalmente. Los nombres de otros productos, servicios y compañías mencionados en este documento pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

7 Limitación de responsabilidad

7.1 eDreams publica en su Plataforma información sobre diferentes servicios ofrecidos por terceros, y no garantiza la calidad de dichos servicios proporcionados por los Proveedores de viajes. La limitación de la responsabilidad de eDreams será conforme a la legislación aplicable en cada momento.

7.2 Si por causas de fuerza mayor (incluidos, con carácter enunciativo pero no limitativo, desórdenes políticos, económicos u otras situaciones de inestabilidad que afecten a la seguridad) existen deficiencias en reservas, confirmaciones y/o en la ejecución de viajes o servicios adquiridos a través de eDreams debido a circunstancias inesperadas que eDreams no puede resolver, o incluso si fuera imposible el cumplimiento de cualquiera de las disposiciones acordadas, eDreams y/o las empresas del Grupo de eDreams estarán exentas de cualquier responsabilidad jurídica derivada de tal deficiencia o incumplimiento.

8 Enlaces a otros sitios Web

8.1 Esta Plataforma puede contener enlaces a otros sitios Web que no están administrados por eDreams y que se incluyen solo con fines publicitarios. eDreams no ejerce control alguno sobre dichos sitios Web, ni es responsable de su contenido.

8.2 La inclusión de enlaces a otros sitios Web no implica que eDreams promueva, avale, garantice o recomiende esos sitios. Estos enlaces se utilizan únicamente como referencias informativas, sin ningún tipo de valoración de los contenidos, propietarios, servicios o productos ofrecidos en los mismos.

9 Otros términos y condiciones aplicables

9.1 Derechos del pasajero conforme al Reglamento (CE) nº 261/2004.

Si va a viajar dentro o fuera de la UE, o con una compañía aérea de la UE, Usted puede tener derechos que puede utilizar contra la aerolínea pertinente en el caso de que su vuelo se cancele o retrase, o que se le deniegue el embarque. Consulte el Reglamento (CE) nº 261/2004 o póngase en contacto con nuestro departamento de atención al cliente.

9.2 Consultas y reclamaciones relativas a su compra.

Póngase en contacto con nuestro departamento de atención al cliente si tiene cualquier consulta o reclamación relativa a su compra antes de su salida. Si Usted tiene una queja relativa a un Proveedor de viajes, asegúrese de iniciar formalmente su queja ante dicho Proveedor de viajes antes de su regreso.

9.3 Cambios en los términos y condiciones generales.

eDreams puede modificar o actualizar estos T&C en cualquier momento, sin previo aviso. La versión actual de los T&C se mostrará en la Plataforma desde la fecha en que dichos cambios entren en vigor. Le instamos a que consulte los T&C vigentes cada vez que realice una compra en esta Plataforma.

10 Ley y jurisdicción aplicable

Estos T&C se interpretarán y regirán por la legislación española.

Le informamos que si Usted es un consumidor residente en cualquier país miembro de la Unión Europea tiene derecho a utilizar su propia jurisdicción para la interposición de acciones legales contra eDreams. En caso contrario, cualquier controversia que pudiera surgir entre Usted y eDreams se resolvería ante los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona, de acuerdo con la legislación vigente.

Última revisión: 05 de octubre de 2016

ANEXO 1

INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA VUELOS

Si Usted compra VUELOS a través de esta Plataforma, Usted estará suscribiendo un contrato de transporte con la compañía aérea, que estará sujeto a los términos y condiciones de ésta. eDreams actúa como agente mediador en la compra de sus billetes de avión, cobrando únicamente los gastos de su propia gestión.

Es IMPORTANTE que verifique los términos y condiciones de su aerolínea, ya que la tarifa seleccionada podría no ser modificable y/o reembolsable. Además, las aerolíneas pueden cobrar servicios accesorios al billete de transporte, tales como facturación de equipaje, emisión de la tarjeta de embarque en el aeropuerto, asiento preferente, servicios de entretenimiento durante el vuelo, comida, bebida, etc. Estos gastos no están incluidos en el precio del billete, salvo que se diga expresamente, y deben ser pagados directamente a la aerolínea. Por favor, tenga en cuenta que si su vuelo incluye más de una ruta, cada una de ellas puede estar sujeta a condiciones distintas (por ejemplo, en relación con el equipaje permitido, requerimientos de visado, etc.). Esto puede suceder incluso si las diferentes rutas son operadas por la misma aerolínea, cuando una de ellas es internacional y otra es doméstica.

En particular, es IMPORTANTE que verifique lo siguiente:

- El tiempo mínimo para realizar la facturación de su vuelo. Generalmente, para los vuelos internacionales se requiere facturar 120 minutos antes de la salida y para los vuelos nacionales, 90 minutos antes de la salida. No obstante, es posible que algunos aeropuertos y/o algunas aerolíneas requieran un tiempo mayor.
- Si ha adquirido un vuelo de ida y vuelta, la aerolínea le requerirá que reconfirme el trayecto de vuelta por lo menos 72 horas antes de viajar. Si no reconfirma el trayecto de vuelta directamente con la aerolínea, este puede resultar cancelado.
- Si existen requerimientos especiales en relación con su asiento –especialmente si viaja en clase turista.
- Si su vuelo es directo o existen paradas en ruta. En algunos itinerarios es necesario cambiar de avión durante la ruta. Un vuelo que se describe como directo es aquel en el que no hay necesidad de cambiar de avión durante el viaje. Sin embargo, puede haber paradas en ruta para recargar combustible o para dejar subir o bajar a pasajeros. Los datos de las paradas se comunicarán durante el proceso de reserva y se identificarán con claridad tanto en la Plataforma como en el itinerario que se le enviará cuando confirme la reserva. Usted tiene la responsabilidad de estar en posesión de la documentación requerida para su viaje y los visados que sean necesarios.
- Si hay restricciones en relación con el embarque de mujeres embarazadas. Las normativas varían dependiendo de cada aerolínea, pero generalmente el embarque no está permitido, por razones de seguridad, para embarazadas de 28 semanas o más en la fecha del viaje de vuelta.
- Si hay restricciones en relación con el embarque de menores. Las normativas puede variar dependiendo de cada aerolínea, pero generalmente (i) los niños deben tener 6 semanas de edad o más para poder

viajar en avión y tienen que sentarse en el regazo de un adulto u ocupar un asiento para bebés; (ii) los niños de 2 años o más deben ocupar un asiento; (iii) los menores de entre 5 y 12 años no pueden viajar solos; y (iv) los menores de entre 12 y 17 años tampoco pueden viajar solos, salvo que la aerolínea disponga de un servicio especial de asistencia para menores, que deberá solicitar y pagar aparte.

- Cambios en el nombre y/o apellidos de pasajeros. Tenga en cuenta que si los detalles de su billete no coinciden exactamente con los de su documento de identidad, la aerolínea puede denegarle el embarque, por lo que es altamente recomendable asegurarse de los datos indicados durante el proceso de compra. Tenga en cuenta que el cambio de nombres y/o apellidos generalmente no suelen ser permitidos por las aerolíneas, pero Usted tendrá que cancelar la reserva y realizar una nueva si esto sucede.

Combinables de ida

En algunos supuestos, para poder ofrecer tarifas de ida y vuelta especiales, combinamos dos tarifas de ida o trayecto único de distintas o una misma aerolínea. Esto significa que tendrá dos reservas separadas (una para el vuelo de ida y otra para el vuelo de vuelta) y cada una de ellas contará con sus propias normas respecto a la tarifa. Si debe cancelar uno de los vuelos, podrá mantener el otro. Cualquier cancelación, cambios de horario o modificaciones respecto de uno de los vuelos no afectará al otro vuelo, y se seguirán aplicando las normas respecto de la tarifa del otro vuelo. Por ejemplo, si se cancela uno de los vuelos, la otra aerolínea no está obligada a reembolsar la otra parte del trayecto, ni a ofrecerle un cambio de itinerario. Usted podría incurrir en ciertos gastos por el cambio de vuelo si fuera necesario.

Vuelos de aerolíneas de bajo coste

Si Usted escoge un billete operado por una aerolínea de bajo coste, por favor, consulte los detalles de la normativa aplicable por dicha aerolínea, y en particular si existen servicios accesorios que no están incluidos en el precio del billete. Tenga en cuenta, además, que las aerolíneas de bajo coste suelen operar en aeropuertos pequeños, regionales y/o secundarios. Preste atención al aeropuerto desde donde sale su vuelo, que aparece indicado antes en la sección de datos del vuelo, antes de comprar su billete.

Descuentos para residentes en Canarias, Baleares, Ceuta o Melilla

Las personas residentes en las Islas Baleares, las Islas Canarias y las ciudades de Ceuta y Melilla, tienen derecho a un descuento o bonificación cuando su vuelo tenga origen o destino en su lugar de residencia. Y la tarifa lo permita.

También tendrán derecho al descuento los familiares de terceros países beneficiarios del derecho de residencia y los ciudadanos de terceros países residentes de larga duración que acrediten su condición de residente en las comunidades y ciudades arriba mencionadas.

Durante el proceso de compra deberá asegurarse de seleccionar el apartado correspondiente a la opción "Sí, todos somos residentes en Baleares", en los casos que se permita. Si desea disfrutar de su derecho al descuento pero durante el proceso de compra no logra la aplicación automática del mismo, le recomendamos abandonar el proceso

de compra on-line y proceder con la reserva de su vuelo por vía telefónica a través de nuestro Centro de Reservas: 902 887 107.

Si Usted solicita el descuento su condición de residente será verificada telemáticamente por el Ministerio de Fomento al emitirse el billete. Si el resultado de ésta comprobación fuese negativo, Usted podrá ponerse en contacto con nosotros a través del 902 887 107 y realizaremos nuevamente dicha comprobación.

Si tras reiteradas comprobaciones resultasen negativas, y Usted tiene derecho a beneficiarse del descuento, necesitará presentar en el aeropuerto el Certificado de Residencia en vigor emitido por el Ayuntamiento de su localidad para realizar su viaje. En el caso de los miembros del Congreso de los Diputados y del Senado será suficiente con la credencial de la correspondiente Cámara.

Descuentos para familias numerosas

Si Usted es miembro de una familia numerosa que tenga reconocida oficialmente tal condición, podrá beneficiarse de este descuento, siempre y cuando su vuelo tenga origen y destino dentro del territorio español. Este descuento no se aplica de forma automática, por lo que para disfrutar del mismo, le recomendamos abandonar el proceso de reserva en línea y proceder a efectuar la reserva de su vuelo por vía telefónica, a través de nuestro centro de reservas.

ANEXO 2

INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA “VUELO + HOTEL”

Si Usted compra productos o servicios en el apartado “VUELO + HOTEL” a través de esta Plataforma, Usted estará adquiriendo dos productos independientes, a su entera discreción y elección. eDreams no ofrece paquetes turísticos o viajes combinados organizados previamente, sino que únicamente ofrece las herramientas tecnológicas apropiadas para acceder a la información de varios Proveedores de viajes, a fin de que Usted pueda escoger uno o más vuelos y reservar las opciones de alojamiento en destino que prefiera.

Como consecuencia de lo anterior, (i) por un lado, Usted estará suscribiendo un contrato de transporte con la compañía aérea, que estará sujeto a los términos y condiciones de ésta; y (ii) por otro lado, Usted estará gestionando una reserva de alojamiento con la compañía hotelera, que estará sujeta a los términos y condiciones de ésta. En ambos casos, eDreams actúa como agente mediador en la compra de sus productos o servicios, cobrando únicamente los gastos de su propia gestión.

Es IMPORTANTE que Usted revise los términos y condiciones de su Proveedor de viajes:

- A) En relación con sus vuelos, lea cuidadosamente las condiciones específicas e información para vuelos del ANEXO 1, ya que aplican de igual forma en la compra de vuelos a través del apartado “VUELO + HOTEL”.
- B) En relación con sus reservas de alojamiento, lea cuidadosamente la descripción del hotel o establecimiento de alojamiento antes de realizar la reserva. En particular, le recomendamos que revise lo siguiente:
 - Clasificación con estrellas. Debe tener en cuenta que esta no es necesariamente la calificación local oficial y que las normas pueden variar entre los hoteles y alojamientos de la misma clase en los distintos países, e incluso dentro del mismo país. Los diferentes países tienen diferentes normas: un hotel de 3 estrellas situado en un país no es necesariamente equivalente a un hotel de 3 estrellas de otro.
 - Horario del registro de entrada/de salida: por lo general, los clientes pueden registrarse en un hotel u otro alojamiento alrededor de las 15:00 y realizar la salida hasta las 11:00, hora local. Sin embargo, se pueden aplicar variaciones locales.
 - Imágenes: nos esforzamos por garantizar que las imágenes de los establecimientos y las descripciones de los servicios e instalaciones que aparecen en eDreams sean una representación precisa y actualizada, pero no podemos garantizar que siempre sea así, debido a que obtenemos esta información de nuestros Proveedores de viajes.
 - Localización: nos esforzamos por ofrecerle la información más exacta posible acerca de la localización del hotel en el mapa, pero no podemos garantizar que siempre sea así, dado a que obtenemos esta información de los Proveedores de viajes y/o Google Maps.

- Tipo de habitaciones: las imágenes de los tipos de habitaciones no representan necesariamente la configuración de la cama de la habitación que se reserva. Por ejemplo, una habitación triple en los EE. UU. puede estar integrada por una cama doble y una cama individual, o una habitación doble en Austria puede estar integrada por dos camas individuales. Asimismo, se podrá cobrar un canon adicional por camas o cunas adicionales.
- Desayuno: normalmente no estará incluido a menos que se indique lo contrario.
- Impuestos locales: es posible que algunos hoteles cobren impuestos locales adicionales.

ANEXO 3

INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA OTROS PRODUCTOS O SERVICIOS OFRECIDOS POR TERCEROS

Nuestra Plataforma contiene vínculos o redirecciones a páginas Web de Proveedores de viajes que ofrecen productos o servicios relacionados: reservas sueltas de habitaciones de hotel, alquiler de apartamentos turísticos, alquiler de vehículos, viajes combinados, cruceros, billetes de autobús, forfait de esquí, entradas a espectáculos, etc. Estos vínculos o redirecciones pueden ser a una página Web totalmente independiente o a un *microsite* tecnológicamente gestionado por eDreams, pero comercialmente explotado por Proveedor de viajes.

Si Usted compra productos o servicios ofrecidos por terceros –de acuerdo con lo anterior, Usted estará contratando directamente con el Proveedor de viajes sin que eDreams intervenga en dicha compra, ni siquiera como su agente y, en consecuencia, quedará sujeto a los términos y condiciones de dicho Proveedor de viajes. En estos casos, eDreams únicamente actúa como prestador de servicios de la sociedad de la información facilitando enlaces a contenidos o instrumentos de búsqueda, en los términos del Artículo 17 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI).