

Términos y condiciones: eDreams

CONTENIDO

1. **Uso de la Plataforma**
2. **Funcionamiento de la Plataforma**
3. **Condiciones de compra**
 - 3.1. **Cancelaciones y cambios**
 - 3.2. **Precios y condiciones de pago**
 - 3.3. **Reembolsos**
 - 3.4. **Pasaporte, visados y requisitos de salud**
 - 3.5. **Boletos electrónicos (eTickets)**
4. **Política de privacidad**
5. **Política de cookies**
6. **Derechos de propiedad intelectual e industrial**
7. **Responsabilidad**
8. **Vínculos a otras Plataformas**
9. **Otros términos y condiciones aplicables**
 - 9.1. **Consultas y quejas relacionadas con la compra**
 - 9.2. **Cambios a los términos y condiciones generales**
10. **Ley y jurisdicción aplicable**

ANEXO 1: INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA VUELOS

ANEXO 2: INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA VUELOS + HOTELES

ANEXO 3: INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA OTROS PRODUCTOS OFRECIDOS EN PLATAFORMAS DE TERCEROS

1. **Uso de la Plataforma**

1.1 La página Web www.edreams.net (en adelante, la “Plataforma”) está disponible para todos los usuarios (en adelante, el “Usuario”, “Usted” o “Tú”), bajo estos términos y condiciones generales (en adelante, “T&C”). Cuando realizas una reserva en la Plataforma o la utilizas de cualquier otro modo, reconoces que has aceptado estos T&C.

1.2 Esta Plataforma está operada por:

(a) **eDreams LLC**, una sociedad de responsabilidad limitada de Delaware, con dirección comercial en 3390 Mary Street Suite 116, Coconut Grove, Florida 33133, EE. UU. eDreams está inscrita como Agencia de Viajes en los siguientes Estados: California: CST2121263-50*; Florida: ST38821; Iowa: 1293; Washington: UBI 603-615-148. ***LA INSCRIPCIÓN COMO AGENCIA DE VIAJES NO CONSTITUYE APROBACIÓN POR EL ESTADO DE CALIFORNIA. LA LEY DE CALIFORNIA REQUIERE A LAS AGENCIAS DE VIAJE OTORGAR CIERTAS GARANTÍAS. EDREAMS HA OTORGADO UNA FIANZA DE 25.000 US\$ AL ESTADO DE CALIFORNIA POR MEDIO DEL GRUPO PROSURE. EDREAMS NO PARTICIPA EN EL FONDO DE RESTITUCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE VIAJES (TCRF).** (en adelante, “eDreams LLC”, “nosotros”, “nos”, “nuestro”, “nuestra”, “nuestros” o “nuestras”); y

(b) **Vacaciones eDreams, SL**, una sociedad de responsabilidad limitada de España, con domicilio social en Passeig Zona Franca 191-205, 08038 Barcelona, España. Vacaciones eDreams, SL está registrada como Agencia de Viajes con el Departamento de Turismo de la Generalitat de Catalunya bajo el Número GC88MD (en adelante, “eDreams VED”, “nosotros”, “nos”, “nuestro”, “nuestra”, “nuestros” o “nuestras”).

Colectivamente, “eDreams”.

Si Usted es un consumidor residente en EE.UU., entendiéndose que Usted utiliza una tarjeta de crédito o débito emitida por una institución financiera establecida en EE.UU. para el pago, eDreams LLC será su agente en relación con su compra. Si, por el contrario, Usted no es un consumidor residente en EE.UU. a estos efectos o bien Usted utiliza otro método de pago distinto a una tarjeta bancaria (por ejemplo, PayPal u otro sistema equivalente que pueda estar disponible), eDreams VED será su agente en relación con su compra. **POR FAVOR, TENGA EN CUENTA QUE SI SU TRANSACCIÓN ES PROCESADA A TRAVÉS DE EDREAMS VED, SERÁ UNA TRANSACCIÓN INTERNACIONAL A TODOS LOS EFECTOS.**

1.3 El Usuario declara que es mayor de edad y que dispone de la capacidad legal necesaria para cumplir con este acuerdo y usar esta Plataforma de acuerdo con estos T&C, que comprende y reconoce en su totalidad. El Usuario se hace responsable de proteger las contraseñas proporcionadas por eDreams para acceder a la Plataforma y de garantizar que terceros no autorizados no tengan acceso a las mismas. El Usuario declara que toda la información que proporcione para acceder a la Plataforma, antes y durante su uso, es verdadera, completa y precisa, y asegura que la mantendrá 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 acepta no usar esta Plataforma para fines ilegales o indebidos. Concretamente, el Usuario acepta que los servicios adquiridos a través de esta Plataforma serán para su uso o consumo propio, o para 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 servicios adquiridos a través de esta Plataforma. eDreams se reserva el derecho de denegar el acceso a la Plataforma en cualquier momento y sin previo aviso por este motivo.

2. Funcionamiento de la Plataforma

2.1 A través de esta Plataforma, eDreams ofrece a los Usuarios un servicio de búsqueda, comparación y selección de servicios de viajes ofrecidos por multitud de Proveedores de Viajes, así como un servicio de intermediación para la adquisición de los mismos, si así se desea. Realizar una compra en esta Plataforma significa solicitar a eDreams que adquiera en tu nombre los servicios de viaje seleccionados, lo que conlleva una obligación de *page*. Cuando compras servicios de viajes a través de esta Plataforma, estás celebrando dos contratos: (a) un contrato directamente con el/los Proveedor/es de Viajes con relación a la oferta del servicio de viajes y (b) otro acuerdo con eDreams con relación a la oferta del servicio de intermediación. A menos que se indique expresamente lo contrario, eDreams actúa como tu Mandatario y no es parte de la relación contractual entre Tú y/o el/los Proveedor/es de Viajes en relación con los servicios que adquieras en esta Plataforma. Cualquier consulta o duda relacionada con los productos o servicios adquiridos en esta Plataforma deberás dirigirla al Proveedor de Viajes correspondiente.

2.2 El término "Proveedor de Viajes" incluye, según proceda, a aerolíneas, operadores turísticos, proveedores de paquetes de viajes, hoteles, proveedores de autos y líneas de cruceros.

2.3 eDreams te asistirá en la compra de servicios de viajes, actuando como intermediario en tu nombre con el/los Proveedor/es de Viajes. La compra del servicio de viajes estará sujeta a los términos y condiciones de cada Proveedor de Viajes. Te recomendamos ponerte en contacto con el Proveedor de Viajes correspondiente para revisar sus términos y condiciones, especialmente los que se relacionan con las tarifas de cancelación.

2.4 Al usar esta Plataforma para adquirir servicios de viajes, autorizas a eDreams para que actúe como tu representante durante el proceso de compra con el/los Proveedor/es de Viajes correspondiente/s, así como para realizar el pago de estos productos o servicios en tu nombre, según sea necesario, para garantizar que la

transacción entre Tú y el/los Proveedor/es de Viajes se lleve a cabo correctamente. Por esta razón, eDreams te cobrará unos gastos de gestión, cuyo monto dependerá del tipo y valor del/de los servicio/s de viajes que adquieras. En todo caso, eDreams te proporcionará toda la información necesaria y el precio total de tu compra antes de quedar vinculado por cualquier contrato y/o sujeto a ninguna obligación de pago.

2.5 No obstante lo anterior, ten en cuenta que nuestra Plataforma también contiene vínculos o micrositiros a Plataformas de terceros, a los que puedes acceder para obtener una importante oferta de productos y servicios de viajes (por ejemplo, reservas sueltas de habitaciones de hotel, alquileres de autos, paquetes de viajes, cruceros) que pueden ser del tercero o de eDreams ("Plataformas de Terceros"). En ambos casos, al acceder a una de estas Plataformas de Terceros, estarás abandonando la nuestra, por lo que ya no se aplicarán estos T&C, sino los términos y condiciones del tercero, según proceda. Si adquieres cualquier producto o servicio en esta Plataforma de Terceros, ten en cuenta que eDreams no será tu agente intermediario.

2.6 El precio total de tu compra, con su desglose correspondiente, se mostrará antes de que finalices el proceso y hagas clic en "ACEPTAR Y COMPRAR". Ten en cuenta que los precios de los servicios de viajes los fijan los Proveedores de Viajes correspondientes (no eDreams, que sólo fija el importe que pagas en concepto de gastos de gestión) y, además, son precios que muestran una gran fluctuación en el tráfico comercial, por lo que pueden variar de un día a otro. Cuando realizas una compra, el precio de los servicios de viajes se fija en el momento de aceptación de dicha compra.

2.7 Cuando hayas finalizado tu compra al hacer clic en "ACEPTAR Y COMPRAR", recibirás un e-mail de confirmación de eDreams, que contendrá un resumen de todos los detalles relacionados con tu orden de compra. La obligación de eDreams de procesar tu orden de compra estará sujeta a que el pago se haya recibido en su totalidad. Si esto es así, recibirás un segundo e-mail en el que confirmaremos que la compra del servicio de viajes se ha procesado correctamente y que se ha recibido el pago en su totalidad. Este segundo e-mail contendrá la confirmación de la emisión de tu boleto/s electrónico/s. En el caso de que, por algún motivo ajeno a eDreams, tu compra, o ciertos elementos que formen parte de tu compra, no pudieran procesarse correctamente, nos pondremos en contacto contigo de inmediato para resolver el problema. **TEN EN CUENTA QUE, SI EL SERVICIO DE VIAJES SOLICITADO ES UN VUELO "LOW-COST", SÓLO RECIBIRÁS UN SOLO E-MAIL QUE CONTENDRÁ LA CONFIRMACIÓN DE TU ORDEN DE COMPRA Y EL NÚMERO DEL BOLETO ELECTRÓNICO. EN CUALQUIER CASO, NO TE DIRIJAS AL AEROPUERTO SI NO HAS RECIBIDO EL NÚMERO DE BOLETO ELECTRÓNICO DE TODOS LOS VUELOS QUE COMPONEN TU ORDEN DE COMPRA.**

2.8 eDreams se reserva el derecho de cancelar tu orden de compra en caso de que tengamos motivos razonables para creer que es fraudulenta, por ejemplo, si la forma de pago no es legalmente válida y/o si Tú no eres el propietario legítimo de dicha forma de pago. En estas circunstancias, intentaremos ponernos en contacto contigo al e-mail que nos proporcionaste durante el proceso de compra o a través de tu banco. Si no podemos ponernos en contacto contigo o con tu banco, tu orden de compra quedará automáticamente cancelada.

2.9 El primer e-mail de confirmación de tu orden de compra es el documento que acredita tu relación contractual con eDreams

Este documento se archivará en los registros de eDreams y podrás acceder a éste en cualquier momento, previa solicitud.

2.10 eDreams no puede garantizar que el/los Proveedor/es de Viajes acepten peticiones especiales relacionadas con un servicio de viajes (por ejemplo, comidas especiales, instalaciones para discapacitados, asientos para niños, etc.), ya que eDreams solo les traslada estas solicitudes. Deberás confirmar con el/los Proveedor/es de Viajes si tales peticiones especiales se van a poder cumplir. Además, te informamos expresamente que cualquier petición especial en relación con tus vuelos, puede retrasar la confirmación de tu compra. Durante este retraso, no podemos garantizar que los servicios que hayas solicitado sigan disponibles y/o sigan estando al precio que tenían en el momento en que realizaste tu petición.

3. Condiciones de compra

3.1. Cancelaciones y cambios

3.1.1 Tienes derecho a solicitar la cancelación de tu vuelo dentro de un periodo de veinticuatro (24) horas desde la realización de tu compra y optar por (a) recibir el reembolso del precio pagado, o (b) utilizar el dinero pagado para la compra de otro vuelo, aunque en este caso Tú deberás asumir cualquier diferencia en el precio, siempre y cuando hayas comprado el billete más de siete (7) días antes de la fecha de salida. Después del periodo de veinticuatro (24) horas después de la compra, la posibilidad de cancelar o cambiar un servicio de viajes adquirido a través de la Plataforma, además de la forma de realizar el cambio o la cancelación, dependerá de los términos y condiciones del/de los Proveedor/es de Viajes y del tipo de tarifa elegida (por ejemplo, las aerolíneas "low-cost" normalmente no permiten cambios o cancelaciones). eDreams puede brindarte asistencia para saber si tu tarifa permite cambios o cancelaciones y, si lo deseas, eDreams puede asistirte con tu solicitud ante el/los Proveedor/es de Viajes. Para dicha asistencia, eDreams cobra unos gastos de gestión de CINCUENTA DÓLARES (USD 50) por persona y segmento de vuelo cancelado y/o cambiado. Ten en cuenta que los gastos de gestión por asistencia en cancelaciones y/o cambios no incluye los importes que el/los Proveedor/es de Viajes pudieran cobrar de acuerdo con sus términos y condiciones. Si deseas solicitar una cancelación o un cambio a través de eDreams, llama al número de teléfono 1 844 539 6719. Las solicitudes de cancelaciones y cambios no pueden procesarse a través de la Plataforma o por e-mail.

3.1.2 Si tu solicitud incluye uno o más servicios adquiridos a través de una de las Plataformas de Terceros (por ejemplo, habitaciones de hotel, alquileres de autos, paquetes de viajes, cruceros), se aplicarán los términos y condiciones para cancelaciones y cambios del tercero. Debes leerlos atentamente, ya que eDreams no es responsable de la prestación o mediación en la venta de dichos servicios.

3.2. Precios y plazos de pago

3.2.1 Esta Plataforma mostrará el precio total de tu compra, con su desglose correspondiente antes de que quedes vinculado por un contrato y/o de que asumas cualquier obligación de pago. Dicho precio total incluirá el precio de todos los servicios de viajes seleccionados, incluyendo los opcionales, y los gastos de gestión de eDreams. Ten en cuenta que los gastos de gestión de eDreams no son reembolsables. Esto se debe a que los gastos de gestión se cobran por los servicios de mediación prestados por eDreams, los que se considerarán finalizados cuando la compra

se le haya confirmado.

3.2.2 Los gastos de gestión de eDreams variarán de acuerdo con los productos o servicios incluidos en tu orden de compra. Ten en cuenta que se cobrarán gastos de gestión adicionales si realizas tu compra por teléfono o si solicitas un servicio después de haber realizado una compra online (por ejemplo, solicitar una cancelación, un cambio o un reembolso). En el caso de que uses una tarjeta de crédito o débito no válida o una tarjeta que tu banco rechace por cualquier motivo, o tu orden de compra no se podrá procesar. En este caso, eDreams te cobrará un gasto de gestión adicional de VEINTE DÓLARES ESTADOUNIDENSES (USD 20) y te dará las instrucciones necesarias para poder hacer efectivo el pago de tu compra. Una vez que hayas realizado el pago completo, se deducirán los gastos de gestión ya pagados del precio total de tu compra. Ten en cuenta que el precio de los servicios en el momento en que finalizas tu compra al hacer clic en “ACEPTAR Y COMPRAR” puede variar debido al tiempo transcurrido entre la realización de la compra y el momento en que se recibe el pago completo. En ese caso, para procesar tu orden de compra debes aceptar el precio del/de los servicio/s de viajes aplicable en el momento en que se recibe el pago completo. En el caso de que surgieran problemas en relación con tu pago, nos pondremos en contacto contigo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a tu orden de compra (o dentro de veinticuatro (24) horas si el viaje se realizará dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes) y te informaremos cómo debes hacer efectivo el pago.

3.2.3 Si tu solicitud incluye uno o más vuelos, ten en cuenta que algunas aerolíneas realizan los cobros directamente, así que los pagos a la/s aerolínea/s y el pago a eDreams aparecerán como transacciones independientes en tu cuenta bancaria.

3.2.4 Solo puedes usar las formas de pago indicadas en la Plataforma. No se aceptarán otras formas de pago.

3.2.6 Por razones de seguridad, se te pedirá que introduzcas la información de tu tarjeta de crédito o débito cada vez que hagas una compra, a menos que nos des tu consentimiento expreso 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 tu compra y, según proceda, para tramitar las solicitudes de reembolso de tarifas no reembolsadas, de conformidad con lo establecido en el punto 3.3. Ten en cuenta que eDreams deberá compartir la información de tu tarjeta de crédito o débito con el/los Proveedor/es de Viajes para la formalización de tu solicitud. Toda la información estará cifrada en un servidor seguro. Tú autorizas a eDreams a usar la información de tu tarjeta de crédito o débito con el fin de (i) realizar el pago de los productos o servicios solicitados y de las tarifas relacionadas con estos productos o servicios, (ii) realizar el pago de la prima de seguro, si procede, (iii) administrar los reembolsos, donde proceda, y (iv) realizar el pago de los servicios posteriores a la reserva solicitados.

3.2.7 Además del precio de/l el/los servicio/s de viajes y los gastos de gestión de eDreams, el precio total de tu compra también puede incluir gastos adicionales por pago con determinados métodos de pago (por ejemplo, tarjetas especiales y/o corporativas). Ten en cuenta que la aplicación de estos gastos adicionales de pago es automática y el sistema aplicará el importe correspondiente a la forma de pago que realmente usas, aunque hayas indicado que usas una forma de pago diferente. Ten en cuenta que, si pagas con una tarjeta de crédito o débito cuyo titular es otra persona, supondremos que previamente solicitaste permiso al titular de dicha tarjeta

para usarla. eDreams se reserva el derecho, tanto en su propio nombre como en representación de su/s Proveedor/es de Viajes, de enviar boletos electrónicos, confirmaciones y otros documentos de viaje exclusivamente al titular de la tarjeta. Asegúrate de que la cuenta de e-mail que proporcionaste a eDreams sea válida.

3.2.8 eDreams constantemente intenta reducir o minimizar el fraude en Internet. A estos efectos, si nuestros sistemas detectan que tu orden de compra pudiera ser fraudulenta, te pediremos que justifiques tu dirección y/o la titularidad de la tarjeta de débito o crédito. Ten en cuenta que estas comprobaciones sólo se llevan a cabo durante en horario de oficina y, en consecuencia, tu orden de compra no podrá procesarse hasta el siguiente día hábil a que todo quede suficientemente acreditado. Ten también en cuenta que Tú deberás asumir los gastos en los que eventualmente incurras en relación con el envío del comprobante de dirección por fax o correo postal, de la transferencia bancaria y/o de cualquier otra acción que sea necesaria para poder tramitar tu pago de forma segura en estos supuestos.

3.2.9 En ciertos casos, previo contacto con el Servicio de Atención al Cliente, podrás hacer el pago a través de transferencia bancaria. En estos casos, debe haber una diferencia mínima de seis (6) días hábiles entre la fecha de la compra y la fecha de salida del vuelo. Al elegir la transferencia bancaria como forma de pago, eDreams cobrará la cantidad total de tu compra de una sola vez. Tienes que estar seguro de que cuentas con fondos suficientes para saldar el pago. En caso de que se produzca una devolución del pago porque no existen fondos suficientes o por otras razones, eDreams te cobrará unos gastos de gestión de VEINTE DÓLARES ESTADOUNIDENSES (USD 20) y te dará las instrucciones para hacer efectivo el pago.

3.3 Reembolsos

3.3.1 Los reembolsos se procesan de acuerdo con las Políticas de Reembolsos del/de los Proveedor/es de Viajes. Si tienes derecho a recibir un reembolso, ten en cuenta que éste se procesará usando la misma forma de pago que usaste para pagar la compra. Te advertimos que las tarifas aéreas pueden contener diferentes elementos que no son reembolsables. Esto significa que si cumples los requisitos del Proveedor de Viajes para obtener un reembolso (de acuerdo con sus Políticas de Reembolsos), el monto reembolsado podría no ser igual al precio total pagado al Proveedor de viajes.

3.3.2 En caso de que hayas solicitado un vuelo no reembolsable y sin posibilidad de cambio, y que no puedas usarlo, puedes solicitar el reembolso de ciertas tasas aeroportuarias que se incluyen en la tarifa aérea. En caso de que desees solicitar el reembolso de las tasas aeroportuarias a través de eDreams, autorizas a eDreams para llevar a cabo todas las acciones necesarias en tu nombre para obtener el reembolso de dichas tasas. Ten en cuenta que dispones de doce (12) meses desde la fecha de compra del vuelo o de seis (6) meses desde la fecha de salida del vuelo, si ésta es posterior, para solicitar el reembolso de estas tasas. Por este servicio, los gastos de gestión de eDreams son de CINCUENTA DÓLARES ESTADOUNIDENSES (USD 50) por pasajero, que eDreams descontará del monto de las tasas aeroportuarias reembolsadas.

3.4 Pasaporte, visas y requisitos de salud

3.4.1 Los requisitos de pasaporte y visados deben consultarse con anticipación con la embajada pertinente. Es tu responsabilidad contar con un pasaporte válido y, si procede, un visado. eDreams no es en ningún caso responsable de las consecuencias que pueda tener para ti no poseer los documentos de viaje o permisos correctos.

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. Te recomendamos que te informes debidamente antes de planear tu viaje. eDreams no es en ningún caso responsable de los incidentes derivados de la inobservancia de tales disposiciones oficiales.

3.5 Boletos electrónicos

3.5.1 Todos los pasajes que solicites a través de esta Plataforma se denominan boletos electrónicos. El sistema de boletos electrónicos es una forma de comprar pasajes de avión sin papel. Una vez que hayas realizado tu solicitud, eDreams te enviará un e-mail de confirmación con el/los número/s de referencia de la reserva de tu/s vuelo/s. Ten en cuenta que **NO RECIBIRÁS UN PASAJE IMPRESO PARA PRESENTAR EN EL AEROPUERTO.**

3.5.2 A estos efectos, te informamos que cada aerolínea tiene sus propias reglas y procedimientos en relación con los boletos electrónicos, por lo que te instamos a que los consultes antes de presentarte en el aeropuerto. **EN CUALQUIER CASO, TE RECOMENDAMOS QUE SIEMPRE LLEVES CONTIGO UNA COPIA IMPRESA DE TU E-MAIL DE CONFIRMACIÓN CON EL/LOS NÚMERO/S DE REFERENCIA DE LA RESERVA DE TU/S VUELO/S, AUNQUE NO TODAS LAS AEROLÍNEAS TE PEDIRÁN QUE LA MUESTRES.** 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 los boletos electrónicos. Algunas aerolíneas aplican cargos extra si no imprimes y muestras la tarjeta de embarque en el aeropuerto. eDreams te recomienda que leas atentamente todas las especificaciones incluidas en el e-mail de confirmación de la reserva. Es posible que debas volver a realizar check-in e imprimir la tarjeta de embarque si cambian los datos del vuelo o del pasajero. eDreams no es en ningún caso responsable de los incidentes derivados de la inobservancia de los requisitos de las políticas de estas aerolíneas.

3.5.3 eDreams supone que la información que proporcionas es correcta y exacta y, por lo tanto, no se hace responsable si no recibes tu boleto electrónico debido a que la dirección de e-mail proporcionada es incorrecta o a que éste se envió a tu carpeta de correo no deseado. Si cambias tu dirección de e-mail o número de teléfono, debes notificarnos de inmediato. También debes comprobar que el nombre que aparece en tu pasaporte coincide con el de la confirmación de tu compra.

3.5.4 En casos excepcionales, debido a las restricciones en venta de boletos que escapan del control de eDreams, eDreams podría no ser capaz de gestionar tu solicitud con la aerolínea. Si esto ocurriera, trataremos de notificártelo dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas, para así emitir un reembolso u ofrecerte un vuelo alternativo.

4. Política de privacidad

4.1 Te informamos que los datos personales proporcionados a eDreams quedarán archivados en nuestra Base de Datos de Clientes y se procesarán con el fin de gestionar tu orden de compra y el pago correspondiente. Además, los usaremos para enviarte publicidad de nuestras marcas, promociones y recomendaciones comerciales, así como para realizar encuestas, estadísticas y análisis de tendencias de mercado.

4.2 Te informamos que puedes ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de tus datos personales si lo solicitas por escrito a eDreams. Para tu comodidad, también puedes ejercer los derechos anteriores en línea, a través de la Plataforma.

4.3 También te informamos que, para gestionar tu orden de compra, necesariamente comunicaremos tus datos personales (1) al/a los Proveedor/es de Viaje/s, que tendrá/n la obligación de usarlos exclusivamente para la prestación de los servicios correspondientes, y (2) a otras empresas de eDreams ODIGEO Group (www.edreamsodigeo.com) que pueden prestar servicios intragrupo a eDreams.

4.4 Al aceptar esta Política de Privacidad, aceptas la comunicación de tus datos según la descripción anterior, sin importar el lugar del mundo en el que se encuentre el Encargado de Tratamiento.

5 Política de cookies

5.1 Mediante el presente documento, eDreams te informa que este sitio Web acepta el uso de cookies.

5.2 Una cookie es un archivo de texto pequeño que se descarga en tu computadora cuando visitas un sitio Web. Almacena datos que tu navegador envía de nuevo al sitio Web cada vez que lo visitas o cuando vas de una página a otra dentro del sitio. Algunas cookies resultan esenciales para poder usar correctamente un sitio Web, dado que permiten recordar información que ya se ha introducido, como vuelos seleccionados o si has iniciado sesión. Otras cookies almacenan los hábitos de navegación y reserva para recopilar datos analíticos de la actividad del sitio Web o para mostrarte publicidad basada en tus posibles intereses.

5.3 Las preferencias de cookies se deben configurar para cada navegador (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox o Safari). Normalmente puedes administrar las cookies de diversas formas, que incluyen: habilitar o deshabilitar las cookies por completo; eliminar cookies concretas que ya se hayan almacenado en el navegador; bloquear la posibilidad de que determinados sitios Web almacenen cookies en tu computadora, o bloquear las cookies de terceros (mientras navegas por un sitio Web, otro sitio Web almacena cookies en tu computadora).

5.4 Para obtener más información sobre la administración de cookies en cada uno de los navegadores importantes, usa los siguientes vínculos:

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, te proporcionamos una sencilla opción para administrar o eliminar todas las cookies desde un solo lugar. Usa el siguiente vínculo: <http://yourolinechoices.com>.

5.5 Concretamente, nuestro sitio Web usa diferentes tipos de cookies:

- Cookiestécnicas, que son estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio Web.
- Cookies funcionales, que son estrictamente necesarias para ofrecer los servicios solicitados por los usuarios del sitio Web.
- Cookies analíticas, que nos permiten ver el comportamiento de navegación de los visitantes en el sitio Web, así como registrar los contenidos que ven y los que son de su interés. Esto nos ayuda a mejorar el servicio que ofrecemos, ya que de este modo podemos garantizar que nuestros usuarios encuentren la información que desean.
- Cookie sociales, que son necesarias en las Redes Sociales (Facebook, Google y Twitter) para controlar la interacción con Widgets Sociales en el sitio Web.
- Cookie asociadas, que nos permiten hacer un seguimiento de las visitas procedentes de otros sitios Web con los que tenemos acuerdos de asociación.
- Cookie de publicidad basadas en el comportamiento, que recopilan información sobre tus preferencias y elecciones en el sitio Web. Están destinadas a las redes publicitarias, que más tarde las usan para mostrarte publicidad personalizada en otros sitios Web.

5.5 Si deseas obtener información adicional o deseas hacernos saber tu opinión sobre el uso de las cookies en nuestro sitio Web, ponte en contacto con nosotros cuando lo desees a la dirección [cuenta de e-mail de servicio al cliente].

6 Derechos de propiedad intelectual e industrial

6.1 Todo el contenido de esta Plataforma (incluyendo, entre otras, marcas comerciales, textos, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, archivos de audio y software) es de 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, organización y montaje) de todo el contenido de la Plataforma de eDreams es de propiedad exclusiva de eDreams y se encuentra protegida por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual e industrial. Todo el software usado 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 que se haga del contenido de esta Plataforma está estrictamente prohibido, incluida su reproducción, modificación, distribución, transmisión, posterior publicación, exhibición y/o representación total o parcial. Concretamente, cualquier tipo de uso que se realice de las imágenes contenidas en esta Plataforma fuera del mismo está estrictamente prohibido 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 empresas mencionados en este documento pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

7 Responsabilidad

7.1 eDreams no hace ninguna representación o garantía sobre la idoneidad de la información, el software, los productos y servicios contenidos en la Plataforma con cualquier fin, entre los que se podrían incluir imprecisiones o errores. Concretamente, eDreams no hace ninguna representación sobre la calidad de los servicios prestados por los Proveedores de Viajes, siempre que los servicios que presten dichos Proveedores de Viajes sean como contratistas independientes y que eDreams solo realice su actividad como tu representante (en el caso de los productos Vuelos y Vuelo + Hotel) o como una Plataforma por cantidad de clics (en el caso de Hotel, Alquiler de Autos, Paquetes de Viajes y Cruceros). Como consecuencia, eDreams no se hace responsable de ningún acto, error, omisión, representación, garantía, incumplimiento o negligencia de ningún Proveedor de Viajes, ni de lesiones personales, muerte, daños materiales u otros daños o gastos que sean resultado de estos, así como tampoco asume ninguna responsabilidad ni pago de reembolsos en caso de cualquier retraso, cancelación, sobreventa, huelga, fuerza mayor u otra situación que escape de su control directo.

7.2 EN NINGÚN CASO EDREAMS Y SUS PARTES RELACIONADAS SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, PUNITIVOS, INCIDENTALES, ESPECIALES O CONSECUENCIALES QUE SURJAN DEL USO DE ESTA PLATAFORMA O QUE ESTÉN RELACIONADOS DE ALGUNA FORMA CON EL USO DE ESTA PLATAFORMA, YA SEA QUE SE BASEN EN CONTACTO, AGRAVIO, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD CAUSAL, LEYES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR U OTROS. ESTO SE APLICA, PERO NO SE LIMITA A (i) CUALQUIER USO, NAVEGACIÓN O DESCARGA QUE PUDIERAS REALIZAR A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA, (ii) CUALQUIER RETRASO O ERROR AL PRESTAR LOS SERVICIOS, (iii) CUALQUIER DAÑO O LESIÓN PROVOCADO POR UNA FALLA DE FUNCIONAMIENTO, ERROR, OMISIÓN, INTERRUPCIÓN, ELIMINACIÓN, DEFECTO, RETRASO, VIRUS INFORMÁTICO, FALLA EN LA LÍNEA DE COMUNICACIÓN, ROBO, DESTRUCCIÓN, ACCESO O ALTERACIÓN NO AUTORIZADOS, INCLUSO SI SE HA ADVERTIDO A EDREAMS O SUS PARTES RELACIONADAS DE LA POSIBILIDAD DE QUE OCURRAN TALES DAÑOS. Si, a pesar de la limitación anterior, se determina que eDreams y sus partes relacionadas son responsables por cualquier pérdida o daño en relación con eso, entonces la responsabilidad de eDreams y sus partes relacionadas en ningún caso excederá, en conjunto, las tarifas de servicio que pague a eDreams o CIEN DÓLARES (USD 100), lo que sea mayor. Ten en cuenta que algunos Estados no permiten la limitación de responsabilidad, por lo que esta limitación puede que no se aplique a ti.

7.3 Aceptas defender e indemnizar a eDreams y sus partes relacionadas, así como a sus directores, funcionarios, empleados y representantes, de y contra cualquier reclamación, causa de acción, demanda, recuperación, pérdida, daño, multa, penalización u otros costos o gastos, incluyendo los honorarios legales y contables razonables, que excedan la responsabilidad descrita anteriormente, como resultado de tu incumplimiento de estos T&C o de los documentos a los que se hace referencia en este documento, tu violación de cualquier ley o derecho de terceros o tu uso de la Plataforma.

8 Vínculos a otras Plataformas

8.1 Esta Plataforma puede contener vínculos a otras Plataformas que no están administradas por eDreams y que se incluyen solo con fines publicitarios. eDreams no ejerce control alguno sobre dichas Plataformas, ni es responsable de su contenido.

8.2 La inclusión de vínculos a otras Plataformas no implica que eDreams promueva, avale, garantice o recomiende estas Plataformas. Estos vínculos se usan 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 Consultas y quejas relativas a la solicitud.

Ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en caso de consultas o quejas relacionadas con tu reserva antes de tu salida. Si tienes quejas relacionadas con los servicios prestados por un Proveedor de Viajes, asegúrate de plantear tu queja o reclamación antes de tu regreso.

9.2 Cambios en los T&C.

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

10 Ley aplicable

Estos T&C se regirán por la Ley Federal de Arbitraje y, si eres residente de los Estados Unidos, por las leyes del Estado de tu dirección de facturación, independientemente de los principios de conflictos de leyes.

Ten en cuenta que cuando reservas pasajes aéreos, estás suscribiendo un contrato de transporte con la aerolínea, que estarás sujeto a los términos y condiciones de esta. eDreams solo actúa como representante tuyo en la venta y te cobra una tarifa de servicio por dicha mediación.

Es IMPORTANTE que revises los términos y condiciones de tu aerolínea, ya que la tarifa aérea seleccionada podría ser no reembolsable y sin posibilidad de cambio. Además, las aerolíneas pueden cobrarte servicios auxiliares, como equipaje registrado, check-in en el aeropuerto, asiento preferente, entretenimiento durante el vuelo, comida, bebida y refrigerios, etc. Los cobros de estos servicios adicionales no están incluidos en el precio del vuelo, salvo que se diga expresamente lo contrario, y deben ser pagados directamente a la aerolínea. Ten en cuenta que si tu vuelo incluye más de una ruta, cada una de ellas puede estar sujeta a diferentes normativas (por ejemplo, en relación con el equipaje permitido, requerimientos de visa, etc.). Esto podría ser cierto incluso si las rutas son operadas por la misma aerolínea, pero una de ellas es internacional y otra es nacional.

Concretamente, es IMPORTANTE que revises lo siguiente:

- El tiempo mínimo para realizar el check-in de tu vuelo. Generalmente, para los vuelos internacionales se debe realizar el check-in ciento veinte (120) minutos antes de la salida y para los vuelos nacionales, noventa (90) minutos antes de la salida. No obstante, es posible que algunos aeropuertos y/o algunas aerolíneas requieran un tiempo mayor.
- Si has adquirido un pasaje de ida y vuelta, la aerolínea te pedirá que reconfirmes la reserva del vuelo de regreso por lo menos setenta y dos (72) horas antes de viajar. Si no reconfirmas el trayecto de regreso directamente con la aerolínea, este podría cancelarse.
- Concretamente, si existen requerimientos especiales en relación con tu asiento, especialmente si viajas en primera clase.
- Concretamente, si has elegido una tarifa especial o un mejor precio, si el vuelo tiene escalas. En algunos itinerarios es necesario cambiar de avión durante el viaje. 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 detalles de las escalas se proporcionarán durante el proceso de reserva y se identificarán con claridad tanto en la Plataforma como en el itinerario que te enviaremos cuando realices la reserva. Es tu responsabilidad organizar las visas que pudieran ser necesarias durante dichas escalas.
- La política de la aerolínea en caso de que una de las pasajeras incluidas en tu reserva esté embarazada en la fecha de salida. Como referencia, normalmente las aerolíneas no transportan a mujeres con veintiocho (28) semanas de embarazo o más.
- La política de la aerolínea si uno de los pasajeros incluidos en tu reserva sea un niño. Como referencia, (i) los niños normalmente deben tener seis (6) semanas para viajar por aire y deben ir sentados en el regazo de un adulto u ocupar un asiento para bebés, mientras que los niños de dos (2) años o más deben ocupar un asiento normal; (ii) normalmente, los menores de edad de 5 a 12 años no pueden viajar solos, a menos que la aerolínea proporcione asistencia especial, sin embargo, este servicio adicional se debe pagar por separado y se debe solicitar antes de confirmar la reserva.
- Cambios en el nombre y/o apellidos de pasajeros. Ten en cuenta que si los detalles del pasaje no coinciden con los de tu documento de identidad, la aerolínea puede denegarte el embarque. Además, para asegurarte de que proporcionaste correctamente los datos personales de todos los pasajeros

durante el proceso de reserva en línea, te recomendamos que revises la política de la aerolínea. Como referencia, ten en cuenta que normalmente las aerolíneas no permiten los cambios en los nombres y/o apellidos. En ese caso, tendrás que cancelar tu reserva y realizar una nueva.

Combinaciones de solo ida

En algunos casos, para poder ofrecer tarifas de ida y vuelta especiales, combinamos dos tarifas de solo ida con una misma aerolínea o con aerolíneas distintas. Esto significa que tendrás dos reservas independientes (una para el vuelo de ida y otra para el vuelo de vuelta) y cada una de ellas contará con sus propias normativas respecto de la tarifa. Si debes cancelar uno de los vuelos, podrás mantener el otro. Cualquier cancelación, cambio de horario u otras modificaciones respecto de uno de los vuelos no afectará al otro vuelo, y se seguirán aplicando las normativas 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 ofrecerte un cambio de itinerario. Puede que debas incurrir en ciertos gastos por el cambio de vuelo si fuera necesario.

Vuelos en aerolíneas de bajo costo

En caso de que escojas una aerolínea de bajo costo, consulta las normativas exactas que se aplican a tu tarifa aérea, específicamente si existen servicios auxiliares que no están incluidos en el precio del boleto aéreo. Ten en cuenta, además, que tu vuelo podría salir desde aeropuertos pequeños, regionales y/o secundarios. El aeropuerto siempre se indica antes de realizar la compra, en la sección de detalles del vuelo.

ANEXO 2: INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA VUELO + HOTEL

Ten en cuenta que cuando reservas un vuelo + hotel, estarás adquiriendo dos productos independientes. eDreams no organiza paquetes turísticos, sino que únicamente ofrece las herramientas para acceder a la información importante, a fin de que puedas reservar uno o más vuelos y una o más habitaciones de hotel en la misma Plataforma.

Como consecuencia de lo anterior, (i) estarás suscribiendo un contrato con la aerolínea, que estará sujeto a los términos y condiciones de esta; y (ii) estarás suscribiendo un contrato de alojamiento con el hotel, que estará sujeto a los términos y condiciones de este. En ambos casos, eDreams solo actúa como mediador en tu compra y te cobra una tarifa de servicio por dicha mediación.

Lee atentamente la información específica para Vuelos que se proporciona en el ANEXO 1. Las mismas normativas y recomendaciones se aplican a la reserva de un vuelo como producto independiente y de un vuelo combinado con una reserva de alojamiento de hotel.

En lo que respecta a tu reserva de hotel, es IMPORTANTE que revises los términos y condiciones de tu proveedor de viajes y la descripción del hotel o el alojamiento antes de realizar una reserva. Para fines de referencia, te recomendamos revisar lo siguiente:

- Clasificación con estrellas. Ten en cuenta que las normativas y criterios 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 regulaciones: un hotel de 3 estrellas situado en un país no es necesariamente equivalente a un hotel de 3 estrellas de otro.
- Hora de check in/salida. Por lo general, los huéspedes deben registrarse en un hotel u otro alojamiento alrededor de las 15:00 y realizar la salida antes de 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 nuestra Plataforma sean exactas, tal como las proporcionan los proveedores de viajes, pero no podemos garantizar que siempre sea así.
- Ubicación. Nos esforzamos por ofrecerte la información más exacta posible acerca de la ubicación del hotel en el mapa, tal como la proporcionan los proveedores de viajes y/o Google Maps, pero no podemos garantizar que siempre sea así.
- Tipos de habitaciones. Las imágenes y descripciones de los tipos de habitaciones no representan necesariamente la configuración de la cama de la habitación. Por ejemplo, una habitación triple en Norteamérica puede constar de una cama doble y una cama individual, o una habitación doble en Austria puede constar de dos camas individuales. Además, se podrá cobrar un monto adicional por camas o cunas adicionales.
- Desayuno. Normalmente, el desayuno no está incluido, a menos que se indique lo contrario.
- Impuestos locales. Es posible que algunos hoteles cobren impuestos locales por su estadía.

ANEXO 3: INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA OTROS PRODUCTOS OFRECIDOS EN PLATAFORMAS DE TERCEROS

También proporcionamos vínculos o microsítios a Plataformas de terceros, a los que puedes acceder para obtener una importante oferta de productos y servicios de viajes (por ejemplo, hoteles, alquileres de autos, paquetes de viajes, cruceros) que pueden ser del tercero o de eDreams (“Plataformas de Terceros”).

En ambos casos, al hacer clic en una de estas Plataformas de Terceros, estarás abandonando la nuestra, por lo que ya no se aplicarán estos T&C, sino los términos y condiciones del tercero, según proceda. Si adquieres cualquier producto o servicio en estas Plataformas de Terceros, eDreams no será tu representante.

Última revisión: noviembre de 2015