

## **Condiciones generales de eDreams**

### **CONTRATO ENTRE EL USUARIO Y VACACIONES EDREAMS, S.L. ("eDreams")**

Vacaciones eDreams, S.L. (compañía cuyos datos identificativos aparecen al final de estas Condiciones generales, en adelante "eDreams") ofrece la utilización de este sitio web a los usuarios, condicionado a la aceptación sin modificaciones por el usuario (en adelante, el "Usuario") de las Condiciones generales aquí enunciadas. Por la utilización que realiza el Usuario del sitio web de eDreams, se entiende que el Usuario está de acuerdo con la totalidad de dichas Condiciones generales. Si el Usuario no está de acuerdo con estas condiciones, no tendrá derecho a utilizar el sitio web de eDreams.

El Usuario declara que es mayor de edad (es decir, tiene, al menos, 18 años) y dispone de la capacidad legal necesaria para vincularse por este acuerdo y para utilizar este sitio web de conformidad con las Condiciones generales aquí enunciadas, que comprende y entiende en su totalidad. El Usuario se hace responsable de tratar de forma confidencial las contraseñas que le sean proporcionadas por eDreams para acceder al sitio web y de custodiarlas adecuadamente a fin de evitar que terceras personas no autorizadas tengan acceso a ellas. El Usuario acepta hacerse responsable de las consecuencias económicas derivadas de cualquier utilización de este sitio web que se produzca mediante el uso de la contraseña del Usuario del sitio web de eDreams, así como de la utilización de las contraseñas del Usuario por terceros.

Asimismo, el Usuario declara que toda la información suministrada por él para el acceso a este sitio web y en el curso de la utilización de éste es verdadera, completa y precisa, y se compromete a mantenerla actualizada.

#### **Adquisición de productos y servicios a través del sitio web**

A través del sitio web de eDreams, el Usuario tiene acceso a información sobre productos y servicios de terceros relacionados con el turismo y los viajes y, en determinados casos, puede realizar reservaciones y compras de algunos de tales productos o los correspondientes proveedores u organizadores de viajes combinados.

En particular, la venta al Usuario de viajes combinados y demás productos y servicios turísticos a través del sitio web estará a cargo de eDreams, agencia de viajes que dispone de los permisos y licencias necesarios para el desarrollo de su actividad.

La realización por parte del Usuario de reservaciones o compras de productos o servicios de aquellos proveedores u organizadores de viajes combinados que el Usuario elija quedará sujeta a los términos y condiciones específicos que tales proveedores u organizadores de viajes combinados establezcan para cada caso. Asimismo, los boletos emitidos en favor del Usuario contendrán avisos importantes que incluyen, entre otros datos, información para pasajeros internacionales acerca de las limitaciones de responsabilidad y avisos sobre limitaciones de responsabilidad en materia de equipajes. El Usuario consiente en aceptar y respetar los términos y condiciones de compra que establezca cualquier proveedor u organizador con el que el Usuario elija contratar, incluyendo, con carácter enunciativo y no limitativo, el pago de los importes devengados y el cumplimiento de las normas y restricciones acerca de la disponibilidad de tarifas, productos o servicios. En caso de que existan normas o restricciones especiales que afectaren a determinadas tarifas, productos o servicios seleccionados por el Usuario, tales normas o restricciones especiales serán puestas de manifiesto al Usuario en la pantalla antes de proceder a la reserva.

La elaboración y la actualización de la información sobre ofertas, productos o servicios, precios, rutas, distancias, características y cualesquiera otros datos e informaciones relevantes acerca de

los productos y servicios ofrecidos a través del sitio web corresponden a los respectivos proveedores de productos o servicios u organizadores de los viajes combinados, sin que eDreams sea responsable del mantenimiento, revisión, supervisión o actualización ni tenga posibilidad de verificar la veracidad, actualización, precisión o integridad de dicha información.

Los proveedores de productos o servicios y los organizadores de viajes combinados, cada uno dentro del ámbito de sus respectivas obligaciones, serán responsables ante el Usuario del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa en vigor y de los términos y condiciones de venta de cada uno de los productos y servicios o viajes combinados que se contraten, sin que eDreams asuma obligación ni responsabilidad alguna respecto de aquellos productos o servicios que no preste directamente.

## Confidencialidad

eDreams respeta su derecho a la intimidad. Comprendemos lo importante que es la privacidad y la seguridad de los datos que lo identifican como miembro de la comunidad eDreams. A tal efecto, en relación con nuestra política de confidencialidad, queremos informarle lo siguiente:

- Recabaremos información sobre sus gustos y preferencias, la cual obtendremos directamente de usted y mediante el análisis del tráfico de datos, incluida la utilización de cookies (véase más abajo). También recabaremos información relativa a su año de nacimiento, sexo, nacionalidad, idioma, estado civil, hijos e ingresos anuales.
- Cuando encargue algún producto o servicio a través de nuestro sitio web, deberá especificar su nombre, dirección de correo electrónico, número de tarjeta de crédito o débito, fecha de caducidad de ésta y número de teléfono. Es posible que proporcionemos su número de teléfono a nuestro servicio de mensajería. Estos datos nos permitirán tramitar su pedido, así como informarle sobre el estado en el que se encuentra.
- Si participa en algún concurso o promoción, pediremos el nombre, la dirección postal y la dirección de correo electrónico. Estos datos son necesarios para la organización de los concursos y para informar a los ganadores.
- No comunicaremos los datos personales a ningún tercero ajeno a nuestra organización. Sí es posible, no obstante, que proporcionemos dichos datos a terceros con los que eDreams mantiene relaciones comerciales, que podrán residir en cualquier lugar del mundo, en el caso de que reserve o adquiera algún producto o servicio a través de nuestro sitio web. También es posible que proporcionemos a dichos terceros estadísticas globales sobre nuestras ventas, clientes, tráfico de datos y demás información del sitio web, pero dichas estadísticas no incluirán ningún dato que pueda identificarlo personalmente.
- Nos limitaremos a recabar y utilizar aquellos datos personales que estimemos necesarios para la prestación de servicios personalizados de alta calidad, entre los que puede incluirse el asesoramiento e información sobre nuestros productos o servicios, sobre los de las demás compañías del Grupo eDreams (eDreams Inc., eDreams Ltd, eDreams srl, eDreams sarl, eDreams International Network s.l., Vacaciones eDreams, S.L., y cualquier otra compañía en la que tenga participación directa o indirecta eDreams Inc.), así como sobre aquellas oportunidades que creamos puedan redundar en su beneficio.
- En eDreams, es posible que reciba información de utilidad de empresas que hayamos seleccionado previamente. Utilizaremos la información que dispongamos de usted para enviarle ofertas, promociones y recomendaciones sobre productos y servicios que pensamos pueden ser de su interés.
- A través del registro a eDreams y de la aceptación expresa por parte del cliente para recibir los boletines, ideas para viajar y ofertas para viajar, el usuario acepta también la posibilidad de recibir impactos publicitarios, tanto aquellos incluidos dentro de los

boletines, como aquellos envíos que contengan únicamente información exclusiva del usuario.

- Pasaremos toda la información necesaria al proveedor que seleccione al hacer una reservación a través de nuestro sitio web y le pediremos que cumpla estas mismas normas.

Las operaciones de consulta de datos de la cuenta de usuario y de solicitud de servicios o productos a través de nuestro sitio web se realizan mediante un servidor seguro. El software de dicho servidor codifica la información que especifica antes de transmitírnosla. Asimismo, disponemos de estrictos procedimientos de seguridad relativos al almacenamiento y revelación de datos al objeto de evitar todo acceso no autorizado a ellos, de acuerdo con lo que dispone el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 con fecha 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal vigente en España. Por ello, es posible que, en algunas ocasiones, le pidamos que se identifique mediante el uso de la contraseña antes de proporcionarle información sobre usted.

Cookies: una cookie es un fragmento de información que almacena el explorador en el disco duro del equipo. Cada vez que visite el sitio web de eDreams, nuestro servidor reconocerá la cookie y nos proporcionará información sobre su última visita. La mayoría de los exploradores aceptan la utilización de cookies de forma automática, pero es posible modificar la configuración del explorador para que no lo haga. Aunque opte por no recibir cookies, podrá seguir utilizando la mayor parte de los servicios de nuestro sitio web, incluso podrá adquirir productos o servicios. Si en algún momento desea hacernos llegar algún comentario o queja sobre la forma en que utilizamos sus datos personales, envíenos un correo electrónico a la dirección [servicio-cliente@edreams.com.mx](mailto:servicio-cliente@edreams.com.mx).

#### Información sobre el uso de datos de carácter personal

Para acceder a los servicios que eDreams ofrece a través de nuestro sitio web, deberá proporcionarnos los datos de carácter personal que se indican en el registro de inscripción en línea (en adelante, "Impreso de Inscripción"), al que podrá acceder al hacer clic en el botón "Regístrate" situado en la parte superior derecha de cada una de las páginas del sitio web.

A fin de poder personalizar nuestros servicios y ajustarlos a sus intereses y necesidades, y poder comunicarte las mejores ofertas del mercado, rogamos que actualice periódicamente dicha información y que nos haga saber cualquier cambio que se produzca en los datos proporcionados. En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, con fecha 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, "LPD"), eDreams informa que, al rellenar el Impreso de Inscripción, sus datos personales quedarán incorporados y serán tratados en los ficheros de eDreams, con el fin de poder prestar y ofrecer nuestros servicios y darles trámite (gestión de reservaciones y del cobro de los productos y servicios adquiridos), enviarle información y publicidad sobre las ofertas, promociones y recomendaciones de eDreams, de otras sociedades del Grupo eDreams y de los tour operadores organizadores de los viajes combinados, así como para realizar encuestas, estadísticas y análisis de tendencias de mercado.

Asimismo, le informamos la posibilidad de que ejerza los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal. El responsable del fichero que los trata es la propia Vacaciones eDreams, S.L., cuyo domicilio se indica al final de estas condiciones generales. Para mayor comodidad, podrá ejercer los derechos antes mencionados también por correo electrónico a la dirección [servicio-cliente@edreams.com.mx](mailto:servicio-cliente@edreams.com.mx), en los términos establecidos en la LPD.

A efectos de lo previsto en el artículo 11 de la LPD, y según la naturaleza de los productos y servicios a los que eDreams proporciona acceso mediante su sitio web, tanto a nivel nacional como internacional, el Usuario otorga su consentimiento para que sus datos sean comunicados en favor de las empresas del grupo eDreams, a fin de que puedan remitirle información que sea de su interés relacionada con el negocio del Grupo eDreams.

En el supuesto de que desee contratar los productos y servicios que se ofrecen en el sitio web de eDreams, eDreams deberá comunicar necesariamente los datos de carácter personal del Usuario a los proveedores de los productos y servicios y/o a los tour operadores organizadores de los viajes combinados elegidos por el Usuario, quienes estarán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato.

Por último, y a efectos de lo dispuesto en el artículo 34.e) LPD, el Usuario presta su consentimiento para que podamos transferir sus datos a los destinatarios y en los términos y condiciones anteriormente indicados, con destino a cualquier país del mundo, incluso a aquellos que no ofrezcan un nivel de protección equiparable al de la LPD. eDreams le garantiza que tratará confidencialmente sus datos personales, así como que el servidor en el que se almacenarán y tratarán dichos datos goza de las medidas de seguridad necesarias para evitar el acceso a dichos datos por parte de terceros no autorizados.

Derechos de autor, marcas registradas, software

Todos los contenidos del sitio web de eDreams (tales como, entre otros, textos, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, archivos de audio y software) son propiedad de eDreams o de sus proveedores de contenidos y están protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial e intelectual. La compilación (entendiéndose como tal la recopilación, ordenación y montaje) de todo el contenido del sitio web de eDreams es propiedad exclusiva de eDreams y se encuentra protegida por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial e intelectual. Todo el software utilizado en el sitio web de eDreams o de sus proveedores de software se encuentra protegido por las leyes nacionales e internacionales de propiedad industrial e intelectual.

Queda terminantemente prohibido cualquier otro uso del contenido de este sitio web, incluidas la reproducción, modificación, distribución, transmisión, posterior publicación, exhibición o representación total o parcial de éste.

En particular, queda terminantemente prohibida cualquier clase de utilización de las imágenes contenidas en el sitio web de eDreams fuera de dicho sitio web sin consentimiento expreso de eDreams o sus proveedores.

eDreams, DreamGuide, DreamFinder y demás denominaciones de productos, servicios, gráficos y logotipos de eDreams son marcas protegidas por eDreams Inc, en la Unión Europea, en los Estados Unidos de América y en otros países. Las denominaciones de otros productos, servicios y compañías mencionadas en este documento pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

Uso del sitio web

Este sitio web es único y exclusivamente para uso personal de los Usuarios. Se prohíbe su modificación, reproducción, duplicación, copia, distribución, venta, reventa y demás formas de explotación con o sin fines comerciales. Debe comprometerse a no utilizar este sitio web para fines ilegales o prohibidos.

En particular, el Usuario del sitio web acepta que únicamente utilizará el sitio web para sí y que los productos o servicios adquiridos a través del sitio serán para uso o consumo propio o de las personas en nombre de las cuales esté legalmente autorizado a actuar. El Usuario no revenderá productos ni servicios adquiridos a través del sitio web a otras personas.

#### Limitación de responsabilidad

eDreams ofrece este sitio web en el estado en el que se presenta. eDreams realiza los mayores esfuerzos para la actualización, mantenimiento y funcionamiento del sitio web, pero no puede garantizar la ausencia de fallas técnicas, la infalibilidad del servicio a través de la página web, ni el funcionamiento en todo momento del sistema o el portal.

eDreams suministra a través de sus portales web diversa información acerca de productos o servicios prestados u ofrecidos por terceros, por lo que no puede asumir responsabilidad legal alguna por la falta de veracidad, precisión, completitud y/o actualización de los datos contenidos en las ofertas de productos o servicios ofrecidos en nuestras páginas web, por los distintos proveedores de productos, servicios u organizadores de viajes combinados. Asimismo, tampoco será responsable legal de los datos o las informaciones que sean proporcionados desde las páginas de colaboradores llamados "dreamguides".

La limitación de responsabilidad de eDreams será la que dispone la legislación aplicable al efecto y en especial la de regulación a las agencias de viajes. En todo caso no puede asumir la responsabilidad sobre daños directos o indirectos por lucro cesante o daño emergente derivados de la venta de un producto o servicio ofertado, que por causa ajena o negligencia del proveedor de servicio o producto se pudiera ocasionar.

Si por causas de fuerza mayor (tales como, entre otros, desórdenes políticos, económicos o inestabilidades que afecten a la seguridad), se derivaran deficiencias en las reservas, confirmaciones y/o ejecución de cualesquiera viajes o servicios que se contraten a través de eDreams, por circunstancias que no tengan la condición de previsibles o solucionables por eDreams o si incluso fuera imposible el cumplimiento de algunas de las prestaciones pactadas, eDreams y/o las empresas del grupo eDreams quedan excluidas de cualquier responsabilidad legal derivada, por esas deficiencias o incumplimientos, a menos que se constatare fehacientemente la falta de diligencia profesional propia de eDreams.

#### Vínculos o enlaces con otros sitios web

El sitio web de eDreams puede contener vínculos o enlaces a otros sitios web no gestionados por eDreams. Dichos vínculos o enlaces, se incluyen sólo a efectos de referencia. eDreams no ejerce control alguno sobre dichos sitios web, ni es responsable del contenido de ellos.

La inclusión de vínculos o enlaces a otros sitios web no implica que eDreams promueva, avale, garantice o recomiende ese sitio web. Los vínculos o enlaces que incluye el sitio web de eDreams únicamente se ofrecen como referencias informativas sin ningún tipo de valoración sobre los contenidos, propietarios, servicios o productos ofrecidos desde ellos.

#### USO DE LOS FOROS DE COMUNICACIÓN DE eDreams

El Usuario acepta utilizar los chats de eDreams ya existentes para enviar y recibir mensajes y materiales directamente relacionados con el chat temático en cuestión. En la utilización de los chats, el Usuario se compromete a no realizar lo siguiente:

- Difamar, injuriar ni acosar a los demás Usuarios, ni violar de ningún otro modo sus derechos legales.
- Publicar, enviar por correo electrónico o distribuir por cualquier otro medio, materiales o información difamatorios, indecentes o ilegales.
- Enviar archivos que contengan virus o programas de características similares que puedan afectar al funcionamiento de los equipos, del software o de los datos, ya sean del sitio web o de los restantes Usuarios.
- Anunciar u ofrecer en venta ningún tipo de bienes o servicios, llevar a cabo encuestas o concursos, o enviar mensajes y solicitar su reenvío en cadena.

eDreams no avala, ni revisa, ni filtra, ni aprueba el contenido de los chats, mensajes de correo electrónico y demás tipos de mensajes enviados por los demás usuarios, incluidos los de los DreamGuides. eDreams se reserva el derecho a denegar, a su sola discreción, el acceso de cualquier usuario a este sitio web o a cualquiera de sus partes sin previo aviso.

eDreams realizará todo lo que esté a su alcance para garantizar que las relaciones entre los DreamGuides y el usuario se establezcan, en todo momento, de forma profesional y educada, y que las páginas web de los DreamGuides no incluyan materiales irreverentes, obscenos u ofensivos. No obstante, si creyera, en algún momento, que los DreamGuides no cumplen estos principios, le rogamos nos lo notifique por correo electrónico a la dirección [servicio-cliente@edreams.com.mx](mailto:servicio-cliente@edreams.com.mx). eDreams manifiesta que realizará todo lo posible para eliminar del sitio web de eDreams aquellas manifestaciones que pudieran vulnerar algún derecho o violar alguna disposición legal, a la mayor brevedad posible, siguiente a la notificación en algún foro o chat.

eDreams permite a los visitantes de su sitio web que envíen reseñas y comentarios sobre los productos que contiene el sitio. Si envía reseñas o comentarios sobre el sitio web, concederá a eDreams y a las demás compañías del Grupo eDreams el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dichas reseñas y comentarios en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a eDreams y a las demás compañías del Grupo eDreams y sublicenciarios el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha reseña o comentario.

#### Información de carácter general

Las presentes Condiciones generales, así como cualquier relación entre usted como Usuario y eDreams se regirán por la legislación española. Para cualquier cuestión litigiosa derivada de la existencia o contenido de estas Condiciones generales o de las relaciones entre el Usuario e eDreams, ambas partes se regirán por lo que indique la ley al respecto.

eDreams se reserva el derecho a realizar cambios en cualquier momento en nuestro sitio web, así como en estas Condiciones generales.

De acuerdo con la Ley de la sociedad de la información (34/2002), del 11 de julio, el contrato a suscribir por el cliente será archivado en los registros por la agencia de viajes Vacaciones eDreams S.L y el consumidor podrá acceder a este, previa solicitud.

#### Nuestra dirección

eDreams España  
European Headquarters  
601 World Trade Center Nord

Moll de Barcelona s/n  
08039 Barcelona  
España  
Tel: 00 34 93 508 8558\*  
Correo electrónico: [servicio-cliente@edreams.com.mx](mailto:servicio-cliente@edreams.com.mx)  
<http://www.edreams.com.mx>