

## eDreams

### Conditions de vente

Mise à jour 25 février 2016

Veillez lire attentivement les présentes Conditions générales avant d'utiliser le site de eDreams (ci-après le Site) et de faire une réservation. Lorsque vous effectuez un achat sur le Site, vous vous engagez à accepter les présentes Conditions générales. Tous les courriers concernant votre réservation doivent être envoyés à eDreams TSA 80032 , 75441 Paris Cedex 09, ou en appelant au 01 70 36 03 04 (numéro non-surtaxé, du lundi au dimanche de 9h à 21h) .

#### SOMMAIRE

1. **Utilisation du site Web**
2. **Fonctionnement du site Web**
3. **Conditions d'achat**
  - 3.1 **Annulations et modifications**
  - 3.2 **Prix et modes de paiement**
  - 3.3 **Passeports, visas et exigences de santé**
  - 3.4 **Billets électroniques**
  - 3.5 **Assurances voyage**
4. **Politique de confidentialité**
5. **Politique de cookies**
6. **Propriété intellectuelle et industrielle**
7. **Limitation de responsabilité**
8. **Utilisation des forums de communication de eDreams**
9. **Liens vers d'autres sites Web**
10. **Autres termes et conditions applicables**
  - 10.1 **Droits du passager en vertu du Règlement CE 261/2004**
  - 10.2 **Questions et réclamations relatives à votre achat**
  - 10.3 **Modification des termes et conditions générales**
11. **Loi applicable et juridiction compétente**
12. **Utilisation du site Web**

1.1 Ce site Web est à la disposition de tous les utilisateurs (ci-après, l'« Utilisateur » ou « vous »), soumis à ces termes et conditions générales (ci-après « T&C »). En effectuant un achat sur le site ou en utilisant ce site de toute autre façon, vous acceptez ces T&C.

1.2 Ce site Web appartient à Vacaciones eDreams, S.L, société commerciale à responsabilité limitée établie en Espagne, dont le siège social est sis à Passeig Zona Franca 191-205, 08038, Barcelona, Spain Barcelone, Espagne, CIFB-61965778, numéro de téléphone (+34) 935088558. Elle est inscrite au registre du commerce de Barcelone, Tome 31.908, Folio 69, Feuillet B-200680, 1er enregistrement, et est titulaire de la Licence d'agence de voyages numéro GC88MD (ci-après, « eDreams »).

1.3 L'Utilisateur déclare être majeur et disposer de la capacité légale nécessaire pour être lié au présent accord et utiliser ce site Web conformément à ces T&C, qu'il comprend et accepte dans leur intégralité. L'Utilisateur s'engage à traiter de façon confidentielle et à conserver de façon appropriée les mots de passe fournis par eDreams pour accéder au site Web, et à s'assurer qu'aucun tiers non autorisé n'ait accès à ceux-ci. L'Utilisateur sera le seul responsable des conséquences économiques découlant de l'utilisation de ce site Web par un tiers non autorisé au moyen de son mot de passe. L'Utilisateur déclare que toutes les informations qu'il fournit pour accéder à ce site Web, avant et pendant son utilisation, sont vraies, complètes et exactes, et s'engage à les tenir à jour.

1.4 Ce site Web est uniquement et exclusivement réservé à l'usage personnel de l'Utilisateur. Toute modification, reproduction, duplication, copie, distribution, vente, revente ou toute autre forme d'exploitation à des fins commerciales ou équivalentes est interdite.

1.5 L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser ce site Web à des fins illégales ou interdites. En particulier, l'Utilisateur déclare que les produits ou services acquis par l'intermédiaire de ce site Web sont réservés à son usage et à sa propre consommation, ou bien à l'usage ou à la consommation des personnes au nom desquelles il est légalement autorisé à agir. L'Utilisateur ne pourra revendre à des tiers les produits ou services acquis par l'intermédiaire de ce site Web. eDreams se réserve le droit de refuser l'accès au site Web à tout moment et sans préavis. Toute communication relative au service client ou à la réservation devra être envoyée à [service.client@edreams.com](mailto:service.client@edreams.com).

## 2. Fonctionnement du site Web

2.1 À travers ce site Web, eDreams offre un service de recherche et de comparaison de produits ou services de voyages disponibles sur le marché, ainsi qu'un service de courtage pour l'achat des produits que vous sélectionnez. Un achat sur ce site Web signifie tout type de commande de produits ou de services que vous effectuez avec obligation de paiement et qui a été confirmée par eDreams. En achetant des produits ou des services de voyages par l'intermédiaire de ce site Web, vous établissez un contrat directement avec le/les Fournisseur(s) de voyages. eDreams ne fait pas partie de la relation contractuelle relative aux produits et services que vous achetez, sauf mention contraire expresse. Toute question ou préoccupation concernant les produits ou services acquis devra être adressée au Fournisseur de voyages concerné.

2.2 Le terme « Fournisseur de voyages » inclut, selon le cas, entre autres les compagnies aériennes, les opérateurs touristiques, les fournisseurs de packages vacances, les hôtels, les chaînes hôtelières et agrégateurs hôteliers, les fournisseurs d'assurances, les fournisseurs de véhicules et les croisiéristes.

2.3 eDreams vous assistera dans l'achat de vos produits ou services, en intervenant, en votre nom, dans l'achat de ceux-ci auprès du/des fournisseur(s) de voyages. Votre contrat sera soumis aux termes et conditions de chaque Fournisseur de voyages, lesquelles peuvent éventuellement limiter ou exclure votre responsabilité. Afin que vous puissiez prendre connaissance des termes et conditions du/des Fournisseur(s) de voyages concerné(s), eDreams vous dirigera vers la section Liens de ce site Web, où les termes et conditions du/des Fournisseur(s) de voyages seront disponibles via un lien. S'il n'est pas possible d'accéder aux termes et conditions d'un Fournisseur de voyages via un lien, eDreams vous fournira, si vous les demandez, les coordonnées de contact du Fournisseur de voyages afin que vous puissiez entrer en contact avec ce dernier. Veuillez à prendre connaissance des termes et conditions applicables de votre/vos Fournisseur(s) de voyages, en particulier en ce qui concerne les frais d'annulation.

2.4 En utilisant ce site Web pour acheter des produits ou des services, vous autorisez eDreams à agir comme votre représentant pendant le processus d'achat auprès du/des Fournisseurs de voyages concerné(s), ainsi qu'à effectuer le paiement de ces produits ou services en votre nom et pour votre compte, le cas échéant, pour garantir que la transaction entre vous et votre/vos Fournisseur(s) de voyages est correctement effectuée. Pour cette raison, eDreams vous facturera des frais de gestion, en fonction du produit ou service que vous aurez acheté. Dans tous les cas, vous obtiendrez toutes les informations nécessaires concernant le prix final complet des produits ou services sélectionnés, avant de passer votre commande avec obligation de paiement.

2.5 Le prix final complet des produits ou services sélectionnés vous sera confirmé une fois terminé le processus de recherche, comparaison et sélection et il vous sera soumis de façon détaillée avant que vous ne décidiez de cliquer sur «CONFIRMER ET ACHETER». Les prix sont indiqués avec les taux de change calculés quotidiennement et, par conséquent, sont susceptibles de varier quotidiennement pour refléter tout mouvement au niveau des taux de change. De même, les taxes fluctuent en fonction des taux de change. Lorsque vous effectuez un achat, le taux de change en vigueur à ce moment s'appliquera aux modifications ou annulations de tous les produits ou services qui font partie de votre achat. Les taux de change sont déterminés par eDreams.

2.6 Après avoir passer votre commande, vous recevrez un email de confirmation qui constituera votre document contractuel. Ce premier email de confirmation vous fournira tous les détails des produits ou services sollicités. Par la suite, nous vérifierons que votre achat a été correctement pris en compte par le système de votre/vos Fournisseur(s) de voyages et que votre paiement peut être correctement traité. Notre obligation d'émettre le billet sera soumise au fait que le paiement ait été réalisé dans son intégralité. Une fois que tout sera correct, vous recevrez un deuxième email dans un délai de un (1) jour ouvrable suivant la réception du premier email, dans lequel nous vous confirmerons l'émission de votre/vos billet(s). Veuillez noter que si le produit acheté est un vol assuré par une compagnie aérienne Low-Cost, il est possible que vous ne receviez qu'un seul email contenant la confirmation de réservation et la confirmation du e-ticket émis. Dans tous les cas, veuillez ne pas aller à l'aéroport si vous n'avez pas reçu cet email, notamment la confirmation du e-ticket émis.

2.7 Nous nous réservons le droit d'annuler votre achat au cas où nous aurions des motifs raisonnables de croire que cet achat est frauduleux. Dans ce cas, nous essaierons d'entrer en contact avec vous, en utilisant l'adresse email que vous aurez fournie pendant le processus de recherche, comparaison et sélection, ou bien avec votre banque. Au cas où nous ne pourrions pas entrer en contact avec vous ou avec votre banque, votre achat sera automatiquement annulé.

2.8 Conformément à l'article 27 de la loi n° 34/2002 du 11 juillet, relative aux services de la société de l'information, nous vous informons que le document électronique au moyen duquel le contrat est effectué représente la confirmation d'achat que vous recevrez par email. Cette information, en plus de vous être envoyée par email, sera également archivée dans les registres de eDreams et vous pourrez y accéder à tout moment sur simple demande.

2.9 En ce qui concerne les éléments optionnels et les demandes spéciales que vous pouvez adresser dans certains cas aux Fournisseurs de voyages, concernant un produit déterminé (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.), veuillez noter que eDreams les transmettra aux Fournisseurs de voyages concernés, mais sans pour autant pouvoir garantir leur exécution par lesdits Fournisseurs de voyages. Il est de votre responsabilité de confirmer avec votre/vos Fournisseur(s) de voyages si ces demandes pourront être satisfaites.

### 3. Conditions d'achat

#### 3.1 Annulations et modifications

3.1.1 La possibilité d'annuler ou de modifier un produit ou service de voyage acheté par l'intermédiaire de ce site Web, ainsi que le mode de paiement, dépendra des conditions fixées par votre/vos Fournisseur(s) de voyages et qui sont associées au type de tarif sélectionné. Par conséquent, il se peut qu'il soit impossible d'annuler ou de modifier les produits ou services demandés, ou bien que certaines conditions spécifiques doivent être remplies. Si vous réalisez une quelconque modification de l'achat effectué par l'intermédiaire de eDreams, un montant de cinquante euros (50 €) par personne et par trajet modifié vous sera facturé au titre des frais de gestion. En cas d'annulations, il se peut que la compagnie vous rembourse une partie du billet ainsi que les taxes rendues exigibles par l'embarquement effectif du passager, auquel cas nous vous préleverons 20% du montant de ces taxes rendues exigibles par l'embarquement effectif du passager au titre de nos frais de gestion. En cas de demande de remboursement portant exclusivement sur les taxes rendues exigibles par l'embarquement effectif du passager, nous nous réservons le droit de vous appliquer des frais de gestion qui ne dépasseront pas 20% du montant qui vous sera remboursé par la compagnie aérienne. Ces frais de gestion pour annulation et/ou modification n'incluent pas les taxes fixées directement par votre/vos Fournisseur(s) de voyages. Si vous effectuez un échange, veuillez noter que le tarif en vigueur au moment de l'échange n'a aucune incidence sur le coût de l'échange.

3.1.2 Concernant l'achat de **billets d'avion**, veuillez noter que pour les itinéraires créés à partir de différentes routes et plus d'un tarif de base, il peut y avoir plus d'un ensemble de conditions tarifaires. Dans ce cas, ce sont les conditions tarifaires les plus restrictives qui s'appliqueront. Vous devez lire toutes les conditions tarifaires correspondant à votre achat. Si les échanges ou les annulations sont autorisés, vous pouvez appeler eDreams pour effectuer l'échange. Veuillez noter que si vous avez acheté un billet aller-retour, la « non présentation » au vol aller peut donner lieu à l'annulation, par la compagnie aérienne, de l'intégralité de votre billet, c'est-à-dire également du trajet retour. Les échanges et annulations ne peuvent se faire par email. Vous pouvez contacter le centre d'appels de eDreams en composant le 01 70 36 03 04.

3.1.3 En ce qui concerne la **réservation de chambres d'hôtels**, les termes et conditions spécifiques de l'hôtel en matière d'annulation et de modification seront disponibles via un lien sur notre site Web ou après demande à notre centre d'appels, et seront également indiqués dans l'email de confirmation. Lorsque vous effectuez une modification de votre achat, il est de votre responsabilité de vérifier que cela n'entraîne pas un conflit avec un quelconque autre produit que vous avez acheté.

3.1.4 En ce qui concerne la **location de véhicules**, les termes et conditions spécifiques du Fournisseur de voyages en matière d'annulation et de modification seront disponibles via un lien sur notre site Web ou après demande à notre centre d'appels. En outre, si vous n'annulez pas votre achat avant l'heure de retrait et ne retirez pas le véhicule avant la date de retrait, ou si vous ne respectez pas les conditions de retrait (voir les termes et conditions du fournisseur de véhicules), eDreams, au nom du fournisseur de véhicules, vous facturera des frais de « non présentation » d'un montant pouvant représenter jusqu'à 100 % de la valeur totale de la réservation de la location

du

véhicule.

3.1.5 En ce qui concerne l'**achat de billets de croisière**, les termes et conditions spécifiques du Fournisseur de croisières en matière d'annulation et de modification seront disponibles via un lien sur notre site Web ou après demande à notre centre d'appels. Veuillez noter que la « non présentation » au départ d'une croisière donnera lieu à l'annulation de votre billet par le croisiériste, sans possibilité de remboursement.

3.1.6 En ce qui concerne l'achat de Séjours, les termes et conditions spécifiques s'appliquant en matière d'annulation et de modification sont disponibles sur le lien suivant : [Conditions Générales Spécifiques Séjours](#).

## **3.2 Prix et modes de paiement**

3.2.1 Le prix final complet des produits et services sélectionnés sera indiqué, avec le détail correspondant, une fois le processus de recherche, comparaison et sélection terminé, et avant que vous ne passiez commande. Ce prix comprend le prix de tous les produits ou services sélectionnés et les frais de gestion de eDreams. Veuillez noter que les frais de gestion de eDreams sont indépendants du prix des produits ou services, et ne sont en aucun cas remboursables, étant donné qu'ils sont facturés pour le service de recherche, comparaison et assistance pendant le processus d'achat fourni par eDreams.

3.2.2 Le montant des frais de gestion de eDreams varie en fonction des produits ou services que vous sélectionnez. Il existe aussi des frais de gestion supplémentaires si vous effectuez votre achat par téléphone ou si vous demandez un échange ou un remboursement. Si vous utilisez une carte de crédit non approvisionnée ou une carte de crédit refusée par la banque pour une raison quelconque, eDreams vous facturera des frais de gestion estimatifs et provisionnels d'un montant pouvant atteindre jusqu'à trente cinq euros (35 €) et vous donnera immédiatement des instructions pour que vous puissiez effectuer le paiement de votre achat. Lorsque vous aurez effectué le paiement dans son intégralité, les frais de gestion estimatifs seront déduits du prix final complet de votre achat. Tant que vous n'aurez pas effectué le paiement dans son intégralité, vous n'aurez le droit de recevoir aucun des produits ou services demandés. En ce qui concerne l'utilisation de cartes de crédit non approvisionnées ou refusées pour une quelconque autre raison par la banque, nous attirons particulièrement votre attention sur le fait que, en raison de la nature des produits de voyage, il est possible que le prix de vos produits ou services change entre le moment de l'achat et le moment du paiement dans son intégralité, et vous devrez donc assumer le prix en vigueur au moment où vous effectuez le paiement.

3.2.3 Nous vous informons que certaines compagnies aériennes facturent leurs vols directement. En cas de problème concernant le paiement, nous prendrons contact avec vous dans les quarante-huit (48) heures suivant votre achat (ou dans les vingt-quatre (24) heures, si votre départ est prévu dans les quarante-huit (48) heures qui suivent). eDreams ne pourra être tenu responsable d'aucune augmentation de prix ultérieure consécutive à un défaut de paiement. Vous devrez assumer toute augmentation de prix qui se produirait avant que votre achat soit confirmé. Veuillez noter que les paiements en faveur des compagnies aériennes et les paiements en faveur de eDreams apparaissent comme des transactions séparées sur le relevé de votre carte de crédit.

3.2.4 Vous pouvez payer au moyen de n'importe laquelle des principales cartes de débit ou de crédit, comme indiqué de façon détaillée sur le site Web. Les moyens de paiement autres que ceux indiqués sur le site Web ne sont pas acceptés.

3.2.5 Par souci d'une plus grande sécurité, il vous sera demandé d'insérer toutes les informations figurant sur votre carte bancaire lors de chaque achat que vous réaliserez avec eDreams. Ces informations ne seront pas conservées dans nos systèmes plus longtemps qu'il n'est nécessaire pour traiter le paiement de votre achat et, le cas échéant, traiter les demandes de remboursement de taxes non exigibles, conformément à ce qui est établi au point 3.3. Veuillez noter que eDreams devra nécessairement communiquer les données de votre carte bancaire à votre/vos Fournisseur(s) de voyages pour formaliser votre/vos achat(s). Toutes les informations seront cryptées sur un serveur sécurisé. Vous autorisez eDreams à utiliser les informations de votre carte bancaire (i) pour réaliser l'achat des produits ou services demandés et traiter les frais de gestion afférents, (ii) pour le paiement de la prime d'assurance et l'assistance au touriste, le cas échéant, (iii) pour le traitement des remboursements applicables et les frais correspondants et (iv) pour la facturation des coûts liés (a) à la demande de modifications ou annulations de votre achat initial ou (b) au remboursement de taxes non exigibles, conformément au paragraphe 3.3 de ces T&C.

3.2.6 Dans tous les cas, vous disposerez de toutes les informations concernant le prix final complet et dûment détaillé avant de passer votre commande. eDreams se réserve le droit de vous réclamer les sommes qu'elle aura dû supporter pour les paiements refusés ou restitués par votre banque ou l'organisme émetteur de votre carte de débit ou de crédit. Si vous effectuez votre achat avec la carte bancaire d'un tiers, il est possible que nous vous demandions de nous fournir une autorisation écrite du titulaire de la carte. eDreams, tant en son propre nom que pour le compte de votre/vos Fournisseur(s) de voyages, se réserve le droit d'offrir uniquement des billets électroniques, confirmations, coupons électroniques ou autres documents de voyage à l'adresse de facturation de votre carte bancaire ou à votre adresse email lorsque l'émetteur de la carte l'exige. Toutes les adresses email utilisées doivent être valides au moment où vous effectuez votre achat.

3.2.7 eDreams s'efforce tous les jours de réduire et minimiser les effets des fraudes à la carte bancaire. À cette fin, nous nous réservons le droit de réaliser des contrôles aléatoires, y compris des contrôles de listes électorales, et il se peut que nous vous demandions de nous envoyer par fax ou par la poste une preuve de votre domiciliation et une photocopie de la carte de débit ou de crédit, ainsi qu'un relevé récent, avant de procéder à toute émission de billets. Veuillez noter que ces contrôles sont effectués durant nos heures normales de bureau. Par conséquent, les billets correspondant aux réservations réalisées en dehors de nos heures de bureau ne pourront être émis que le jour ouvrable suivant. eDreams n'est pas responsable des frais encourus suite à ces vérifications.

3.2.8 Dans certains cas, soumis à l'accord préalable du Service Clientèle eDreams, vous devez payer par virement bancaire, dès lors que ce soit effectué par le titulaire du compte bancaire, dans le même pays dans lequel la réservation a été faite. Dans ce contexte, il est impératif qu'il y ait un délai de six (6) jours ouvrables entre la date d'achat et le jour du départ. En choisissant le virement bancaire comme mode de paiement, eDreams vous débitera le montant total de votre réservation, en un seul versement. Vous devez vous assurer que votre compte est suffisamment approvisionné pour procéder au complet paiement du dossier.

En cas de rejet de paiement pour défaut de provision ou autres raisons qui vous seraient imputables, eDreams vous facturera des frais de gestion de trente cinq euros (35€). eDreams vous indiquera la procédure à suivre pour parfaire votre paiement et finaliser votre achat. Ces frais couvrent les frais bancaires et autres frais annexes supportés par eDreams. En choisissant le virement bancaire comme mode de paiement préféré, vous autorisez eDreams à conserver les éventuels remboursements jusqu'à ce que eDreams perçoive le complet paiement et ceci de manière irrévocable.

### **3.3 Remboursements**

3.3.1 Les remboursements, le cas échéant, seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de votre achat et au nom de la personne qui a effectué le paiement initial. Lorsque vous demandez le remboursement d'un billet d'avion, veuillez noter que les éléments qui constituent le prix du billet ne sont pas tous remboursables. Tout remboursement, bien que demandé par l'intermédiaire de eDreams, est effectué conformément à la politique de remboursements du/des Fournisseur(s) de voyages concernés.

3.3.2 Nous vous informons que si vous avez acheté un billet d'avion à un tarif ne permettant ni échange, ni modification et que vous ne pouvez pas prendre votre vol, vous pouvez réclamer une partie des éléments facturés au moment de votre achat :

(a) dans le cas de billets émis par des compagnies aériennes membres de l'IATA, il est nécessaire que vous demandiez expressément le remboursement des taxes non exigibles à eDreams. Si vous souhaitez demander le remboursement des taxes non exigibles par l'intermédiaire de eDreams, vous pouvez envoyer votre demande écrite à l'adresse suivante : Atención al Cliente de eDreams, Passeig Zona Franca 191-205, 08038, Barcelona, Spain , Espagne. Par cette demande, vous autorisez eDreams à accomplir les démarches nécessaires pour obtenir en votre nom et pour votre compte ledit remboursement. Veuillez noter que le délai dont vous disposez pour demander par écrit le remboursement des taxes non exigibles est de douze (12) mois à compter de la date d'achat de votre billet ou de six (6) mois à compter de la date de départ de votre vol, si celle-ci est postérieure. Ces remboursements ne peuvent être effectués qu'au moyen du mode de paiement utilisé au moment de votre achat et tous les remboursements sont soumis à la politique de la compagnie aérienne concernée. Les frais de gestion d' eDreams pour le traitement de ces demandes de remboursement sont de 20% du montant remboursé par personne. Vous autorisez eDreams à déduire ses frais de gestion du montant du remboursement qui vous revient.

(b) dans le cas de billets émis par des compagnies aériennes qui ne sont pas membres de l'IATA ou si le paiement de vos vols a été encaissé directement par la compagnie aérienne, il est nécessaire que vous demandiez le remboursement des taxes non exigibles directement à la compagnie aérienne en question. Dans le cas où eDreams vous proposait de servir d'intermédiaire pour une telle demande les frais de gestion d'un maximum de 20% du montant remboursé seront perçus par eDreams. En demandant ce type de remboursement, vous autoriserez eDreams à débiter sur la carte bancaire avec laquelle vous avez effectué votre achat les frais de gestion applicables à votre demande.

### **3.4 Passeport, visas et exigences de santé**

3.4.1 Pour connaître la législation applicable en matière de passeport et de visas, veuillez consulter l'ambassade concernée avant de partir en voyage. Il est de votre responsabilité d'être en possession d'un passeport valide et, le cas échéant, d'un visa. eDreams n'est en aucun cas responsable des conséquences engendrées du fait de ne pas posséder de document de voyage valide.

3.4.2 Chaque destination a ses propres conditions en ce qui concerne les formalités d'entrée, de vaccination, etc, lesquelles peuvent varier en fonction de la nationalité du passager. Nous vous recommandons de bien vous informer avant de planifier votre voyage. eDreams n'est en aucun cas responsable des incidents découlant du non respect de ces dispositions officielles.

### **3.5 Billets électroniques (ou « eTickets »)**

3.5.1 Tous les billets que vous pouvez acheter par l'intermédiaire de ce site Web sont des billets électroniques. Le système de billets électroniques (ou « eTicketing ») est un mode d'achat de billets d'avion « sans support papier ». Une fois que vous avez effectué votre achat, eDreams vous envoie un email de confirmation indiquant le numéro de réservation de votre/vos vol(s). Veuillez noter que **VOUS NE RECEVREZ AUCUN BILLET PAPIER A PRÉSENTER À L'AÉROPORT.**

3.5.2 À cette fin, nous vous informons que chaque compagnie aérienne a ses propres règles et procédures concernant l'eTicketing, aussi nous vous invitons à les consulter avant de vous présenter à l'aéroport. Dans tous les cas, nous vous recommandons de toujours emporter avec vous une copie imprimée de votre email de confirmation avec le numéro de réservation de votre/vos vol(s), même si toutes les compagnies aériennes ne vous demanderont pas de le montrer. eDreams n'est en aucun cas responsable du non respect des règles et procédures établies par chaque compagnie aérienne en matière de eTicketing.

3.5.3 eDreams présume que les informations que vous fournissez sont exactes et, par conséquent, ne peut être tenu responsable si votre billet électronique ne vous parvient pas à cause d'une adresse email erronée ou de vos réglages concernant les emails non sollicités (spam). Vous devez nous informer immédiatement de tout changement d'adresse email ou de numéro de téléphone. En outre, veuillez vérifier que le nom figurant sur votre passeport coïncide avec celui qui figure sur votre billet et/ou confirmation d'achat.

3.5.4 Dans des cas exceptionnels, en raison de restrictions de vente de billets hors de son contrôle, eDreams pourrait ne pas être en mesure de transmettre les informations relatives aux achats confirmés à la compagnie aérienne afin que celle-ci les formalise. Dans ce cas, nous nous engageons à vous en informer dans les quarante-huit heures (48h) suivant la confirmation et nous gérerons le remboursement ou bien vous proposerons une alternative valide.

### **3.6 Assurances voyage**

eDreams vous recommande de souscrire une assurance pour tout voyage, en particulier pour ceux durant lesquels sont susceptibles de se produire des événements pour lesquels le Fournisseur de voyages ne peut être tenu pour responsable. Si vous décidez d'acheter une assurance voyage par l'intermédiaire du site Web de eDreams, votre contrat d'assurance sera formalisé directement entre vous et la compagnie d'assurances, selon les termes et conditions de la police d'assurance souscrite, lesquels seront à votre disposition avant de passer votre commande.

### **3.7 Programmes de fidélisation**

Parfois, certains Fournisseurs de voyages offrent la possibilité à l'Utilisateur d'introduire les données du programme de passager fréquent ou de fidélisation hôtelière dont il est membre. Veuillez noter que tout programme de passager fréquent ou de fidélisation hôtelière est assujéti aux termes et conditions du Fournisseur de voyages qui l'offre, et que eDreams est totalement étrangère à ces politiques. Si vous avez un doute concernant les termes et conditions applicables de votre programme de passager fréquent ou de fidélisation hôtelière, entrez en contact avec le Fournisseur de voyages qui gère celui-ci. Veuillez noter que nos Fournisseurs de voyages ont chacun leurs propres règles et procédures concernant les cartes de fidélité. Si vous avez des questions, veuillez entrer en contact avec eux directement.

## **4. Conditions particulières relatives aux produits et services acquis.**

### **4.1 Vols**

En ce qui concerne les vols, nous appliquerons les conditions établies dans l'**Annexe 1** de ce document, sauf stipulation contraire figurant dans les termes et conditions du Fournisseur de voyages.

### **4.2 Croisières**

En ce qui concerne les croisières, nous appliquerons les conditions établies dans l'**Annexe 2** de ce document, sauf stipulation contraire figurant dans les termes et conditions du Fournisseur de voyages.

### **4.3 Location de véhicules**

En ce qui concerne la location de véhicules, nous appliquerons les conditions établies dans l'**Annexe 3** de ce document, sauf stipulation contraire figurant dans les termes et conditions du Fournisseur de voyages.

### **4.4 Hôtels et autres hébergements**

En ce qui concerne les hôtels et autres hébergements, nous appliquerons les conditions établies dans l'**Annexe 4** de ce document, sauf stipulation contraire figurant dans les termes et conditions du Fournisseur de voyages.

## **5. Politique de confidentialité**

5.1 En application de la Loi organique n° 15/1999, du 13 décembre, relative à la protection des données personnelles (« LOPD ») et de son règlement d'application, nous vous informons que vos données personnelles seront insérées dans des fichiers automatisés appartenant à eDreams, afin de vous offrir nos services et gérer les achats et les paiements, envoyer des informations et de la publicité concernant les offres, promotions et recommandations que nous considérons comme susceptibles de vous intéresser, ainsi que pour réaliser des enquêtes, des statistiques et des analyses de tendances du marché. Nous utiliserons vos données personnelles pour créer une image de vos préférences et nous assurer par la suite que lorsque vous visitez notre site vous ne passiez pas à côté des offres et des informations susceptibles de vous intéresser. Dans tous les cas, nous n'utiliserons pas vos données personnelles à des fins commerciales directes, à moins que vous n'ayez donné préalablement votre consentement.

5.2 De même, nous vous informons que vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'annulation ou d'opposition concernant vos données personnelles, lesquels droits sont garantis par l'article 15 et suivants de la LOPD, en vous adressant directement au responsable du fichier : Vacaciones eDreams , S.L, NIF B61965778, situé au Passeig Zona Franca 191-205, 08038, Barcelona, Spain , Barcelone (Espagne) .

5.3 En vertu de l'article 11 de la LOPD, nous vous informons que tout achat de produits et/ou services sur notre site Web entraînera nécessairement de notre part la communication de vos données personnelles (1) aux fournisseurs desdits produits ou services, qui sont tenus d'utiliser vos données exclusivement pour l'envoi d'informations et pour effectuer la livraison des produits ou services demandés, et conformément aux autres dispositions de la loi, et (2) aux autres entreprises du groupe auquel appartient eDreams, c'est-à-dire les autres entités du Groupe ODIGEO qui gèrent les marques commerciales *eDreams*, *Go Voyages*, *Govolo*, *Opodo* et *Travellink*, qui seront tenues d'utiliser vos données exclusivement aux fins pour lesquelles elles auront été collectées et à respecter les autres dispositions de la loi. En acceptant cette Politique de confidentialité, vous acceptez les cessions de données sus-décrites.

5.4 D'autre part, en acceptant cette Politique de confidentialité, vous consentez expressément à ce que vos données soient communiquées aux tiers avec lesquels nous entretenons des relations commerciales, dans le but de mener à bien la commercialisation directe des produits ou services que nous considérons comme susceptibles de vous intéresser, en fournissant des informations sur ces produits ou services et des actions de prospection commerciale qui nous aident à créer un profil commercial nous permettant d'offrir à nos clients une attention personnalisée. Cependant, vous pourrez révoquer votre consentement à la communication de vos données à des tiers à des fins commerciales à tout moment, facilement et gratuitement, via le lien qui apparaît dans chacune des communications commerciales que vous recevrez.

5.5 Enfin, et conformément à l'article 34 de la LOPD, en acceptant cette Politique de confidentialité, vous acceptez que vos données soient transférées aux destinataires et selon les termes et conditions sus-indiqués, n'importe où dans le monde, y compris dans les pays qui n'offrent pas un niveau de protection comparable à celui de la Directive de l'UE sur la protection des données.

## 6 Politique de cookies

6.1 Conformément à l'article 22.2 de la loi relative aux services de la Société de l'information et du commerce électronique (LSSI) et à la Directive de l'UE 2009/136 CE, eDreams vous informe que ce site Web accepte l'utilisation de cookies.

6.2 Les cookies sont des messages que les serveurs Web transmettent à votre navigateur lorsque vous consultez des sites sur Internet. Votre navigateur stocke chaque message dans un petit dossier qui fournit des informations sur votre dernière visite sur la page Web. La plupart des navigateurs Internet acceptent l'utilisation de cookies de façon automatique, mais vous pouvez modifier votre navigateur pour contrôler l'utilisation des cookies.

6.3 Concrètement, eDreams utilise les cookies suivants :

1. Cookies analytiques : ils nous permettent de voir comment les usagers circulent sur le site Web et d'enregistrer quels contenus consultent les usagers et lesquels les intéressent. Cela nous aide à améliorer le service que nous vous offrons, en nous permettant d'être sûrs que nos usagers trouvent les informations qu'ils cherchent. Ce type de cookies est utilisé sur le domaine : « eDreams.es ».
2. Cookies sociaux : ils sont nécessaires pour les réseaux sociaux (Facebook, Google et Twitter). Leur fonction consiste à contrôler l'interaction avec les widgets sociaux de la page. Ces cookies sont utilisés sur les domaines : « facebook.com », « google.com » et « twitter.com ».
3. Cookies affiliés : ils nous permettent de suivre les visites d'autres sites avec lesquels eDreams possède un accord d'affiliation. Ces cookies sont utilisés sur le domaine « doubleclick.net ».
4. Cookies publicitaires et comportementaux : ils rassemblent des informations sur vos préférences et options sur ce site Web. Ils s'adressent à des réseaux publicitaires, qui ensuite les utilisent pour afficher des annonces personnalisées sur d'autres sites Web. Ces cookies sont utilisés sur les domaines suivants : « eDreams.es », « nextck.com », « weborama.fr », « amgdgt.com », « criteo.com », « teracent.net », « codigobarras.com », « anuntis.info », « grupozeta.es », « adnxs.com », « prisacom.com », « rubiconproject.com », « antevenio.com », « publicidad.net », « hola.com », « smartadserver.com », « atdmt.com » et « yieldmanager.com ».



5. Cookies techniques : ils sont strictement réservés à l'utilisation de ce site Web. Ces cookies sont principalement utilisés sur les sites : « eDreams.es » et « eDreams.it ».
6. Cookies fonctionnels : ils sont strictement nécessaires pour offrir les services sollicités par les usagers sur ce site Web. Ces cookies sont utilisés sur le site : « eDreams.es ».

6.4 Si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires ou nous donner votre opinion sur l'utilisation des cookies sur notre site Web, vous pouvez nous contacter via l'adresse email [service.client@edreams.com](mailto:service.client@edreams.com).

## **7 Droits de propriété intellectuelle et industrielle**

7.1 L'intégralité du contenu de ce site Web (y compris, à titre informatif et non limitatif, les marques commerciales, textes, graphiques, logotypes, icônes de boutons, images, fichiers audio et fichiers logiciels) est la propriété de eDreams ou de ses fournisseurs de contenus et est protégé par les lois nationales et internationales en matière de propriété intellectuelle et industrielle. La compilation (entendue comme la collecte, la mise en ordre et l'assemblage) de l'intégralité du contenu de ce site Web est la propriété exclusive d' eDreams et est protégée par les lois nationales et internationales en matière de propriété intellectuelle et industrielle. L'intégralité du logiciel utilisé sur le site Web ou appartenant à ses fournisseurs de logiciel est protégée par les lois nationales et internationales en matière de propriété intellectuelle et industrielle.

7.2 Toute autre utilisation du contenu de ce site Web est strictement interdite, y compris sa reproduction, modification, distribution, transmission, publication postérieure, exposition et/ou représentation totales ou partielles. En particulier, toute utilisation des images figurant sur le site Web ailleurs que sur celui-ci est strictement interdite sans le consentement express d' eDreams et/ou de ses fournisseurs.

7.3 eDreams et les autres noms de produits, services, graphiques et logotypes de eDreams sont des marques déposées internationalement. Les noms des autres produits, services et sociétés cités dans ce document peuvent être des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.

## **8 Limitation de responsabilité**

8.1 eDreams offre ce site Web dans l'état où il se présente et consacre tous ses efforts pour le tenir à jour et pour garantir son bon fonctionnement. Cependant, eDreams ne peut pas garantir l'absence de défauts techniques, l'infailibilité du service ou que le système ou portail fonctionne à tout moment.

8.2 eDreams publie sur ce site Web des informations variées sur les produits et services offerts par des tiers et ne garantit aucunement la véracité, l'exactitude, l'exhaustivité et la mise à jour des données figurant dans lesdites offres. Une partie des informations est périodiquement stockée dans la mémoire cache et seront seulement vérifiées en temps réel au moment de confirmer votre achat.

8.3 La limitation de la responsabilité de eDreams sera conforme à la législation en vigueur à tout moment.

8.4 Si des cas de force majeure (y compris, à titre indicatif et non limitatif, des désordres politiques, économiques ou d'autres situations d'instabilité affectant la sécurité) entraînent des défaillances en ce qui concerne les achats, les confirmations et/ou l'exécution de produits ou services acquis par l'intermédiaire de eDreams en raison de circonstances imprévisibles que eDreams ne peut surmonter, ou bien si le respect de l'une quelconque des clauses convenues est impossible, eDreams et/ou les entreprises du Groupe de eDreams seront exonérées de toute responsabilité juridique découlant de cette défaillance ou non respect.

## **9 Liens vers d'autres sites Web**

9.1 Ce site Web est susceptible de contenir des liens vers des sites Web qui ne sont pas administrés par eDreams et qui sont inclus uniquement à titre de référence. eDreams n'exerce aucun contrôle sur lesdits sites Web et n'est aucunement responsable de leur contenu.

9.2 L'inclusion de liens vers d'autres sites Web ne signifie nullement que eDreams promeut, cautionne, garantit ou recommande ces sites. Ces liens sont utilisés uniquement dans un but d'information, sans présumer en aucune façon de la valeur des contenus, des propriétaires et des services ou produits offerts.

## **10 Autres termes généralement applicables**

### **10.1 Droits du passager conformément au Règlement CE 261/2004.**

Lors d'un voyage à l'intérieur ou en dehors de l'UE, ou avec une compagnie aériennes de l'UE, vous pouvez faire valoir des droits à l'égard de la compagnie aérienne concernée en cas d'annulation ou de retard de votre vol, ou si l'embarquement vous est refusé. Consultez le Règlement CE 261/2004 ou entrez en contact avec notre Service Client.

### **10.3 Questions et réclamations relatives à votre achat.**

Pour toute question ou réclamation relative à votre achat avant votre départ, veuillez contacter notre Service Client. En cas de plainte concernant un Fournisseur de voyages, veuillez à engager formellement votre plainte devant ledit Fournisseur de voyages avant votre retour.

### **10.5 Modification des Termes et Conditions Générales.**

eDreams peut modifier ou actualiser ces T&C à tout moment et sans préavis. La version actuelle des T&C sera consultable sur le site Web à partir de la date d'entrée en vigueur desdites modifications. Nous vous invitons à consulter les T&C en vigueur à tout moment, chaque fois que vous effectuez un achat sur ce site Web.

### **11 Loi applicable et juridiction compétente**

Ces T&C, ainsi que tout rapport entre eDreams et l'Utilisateur, sont régis par la législation espagnole. Sauf dispositions impératives contraires, les deux parties se soumettent à la juridiction des cours et tribunaux de la ville de Barcelone pour tout litige découlant de l'existence, du contenu et/ou de l'interprétation des présents T&C ou de tout rapport entre eDreams et l'Utilisateur.

## **ANNEXE 1.- CONDITIONS PARTICULIÈRES ET INFORMATIONS CONCERNANT LES VOLS**

### **Vols**

Les contrats de transport aériens achetés par l'intermédiaire de notre site Web seront conclus avec le Fournisseur de voyages ou la compagnie aérienne concernée et seront soumis à leurs termes et conditions. Veuillez noter que, en ce qui concerne les tarifs aériens, il existe des conditions additionnelles spécifiques. Par exemple, en général les billets ne sont ni modifiables ni remboursables. Vous pouvez prendre connaissance des conditions tarifaires en consultant les termes et conditions du Fournisseur de voyages durant le processus de réservation. En outre, la plupart des compagnies aériennes se réservent le droit d'effectuer des changements de programmation et des annulations de réservations déjà confirmées. Bien qu'eDreams, en tant qu'intermédiaire, ne soit pas responsable des changements d'horaires et des annulations, nous vous fournirons toute l'assistance raisonnable dont vous aurez besoin par l'intermédiaire de notre Service Client.

Les compagnies aériennes peuvent facturer des services supplémentaires, tels que le bagage enregistré, l'enregistrement à l'aéroport, les préférences quant aux sièges, le divertissement en vol (si disponible), la nourriture, les boissons, les apéritifs, etc. Le coût de ces services supplémentaires n'est pas inclus dans le prix de votre billet d'avion, sauf mention contraire expresse, et vous devrez payer la compagnie aérienne directement. eDreams n'est pas responsable des frais supplémentaires encourus, et nous vous invitons à contacter la compagnie aérienne concernée pour agréger les services supplémentaires et vérifier les coûts. Vous pouvez vérifier le poids des bagages autorisés en visitant le site Web de la compagnie aérienne. Veuillez noter que si le vol comprend plus d'un segment, il peut y avoir différents poids de bagages autorisés, y compris lorsque l'on vole avec la même compagnie, par exemple si l'un des vols est international et l'autre national. Cela peut signifier que vous serez facturé pour le poids de bagage qui excède la limite inférieure sur le vol qui comporte la limite inférieure du poids de bagage. Le temps minimum recommandé pour procéder à l'enregistrement sur les vols internationaux est de 120 minutes avant le départ et de 90 minutes avant le départ sur les vols nationaux. Certaines compagnies aériennes exigent que le passager confirme sa réservation de vol au moins 72 heures avant le départ. Si vous ne confirmez pas votre réservation de vol directement avec la compagnie aérienne, cela peut entraîner une annulation. Il est recommandé (en particulier si vous volez en classe touriste), de procéder à l'enregistrement suffisamment à l'avance si vous avez des exigences particulières concernant votre siège. eDreams n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, bien que nous les réservions au préalable auprès de la compagnie aérienne, et ne peut garantir que certains sièges spécifiques seront disponibles au moment du départ.

eDreams n'est pas responsable des coûts des transferts entre les aéroports ou terminaux lorsque cela se produit.

Il se peut que les vols avec des tarifs spéciaux ou des meilleurs prix ne suivent pas la route la plus directe. Certains itinéraires exigent un changement d'avion en cours de route. Un vol décrit comme direct est un vol où il n'est pas nécessaire de changer d'avion durant le voyage. Cependant, il peut y avoir des escales en cours de route pour refaire le plein de carburant ou pour laisser monter ou descendre des passagers. Les détails des escales vous seront fournis pendant le processus de réservation et sont clairement indiqués, aussi bien sur le site que sur l'itinéraire que nous vous enverrons quand vous aurez effectué votre réservation. Vous avez la responsabilité d'obtenir les visas nécessaires, et nous n'assumons aucune responsabilité pour vous aider ou vous conseiller à ce sujet. Les durées sont indiquées selon le système horaire de 24 heures, de façon approximative et en se basant sur les départs. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, du type d'avion, des conditions météorologiques, etc., et constituent des indications des heures passées en vol (à l'exclusion du temps passé au sol pendant les escales en cours de route ou pendant les changements d'avion) et, par conséquent, sont fournies seulement à titre indicatif et sont sujettes à modification et confirmation. Chaque compagnie a son propre règlement et certaines refusent d'embarquer les femmes enceintes de 28 semaines à la date du voyage de retour. En cas de doute, consultez la compagnie aérienne concernée et consultez votre médecin. Les enfants doivent être âgés d'au moins 6 semaines pour pouvoir voyager en avion et doivent être assis dans les bras d'un adulte ou dans un siège pour bébés. Veuillez contacter la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez pour connaître les détails concernant les sièges adaptés. En général, les enfants âgés de 2 ans ou plus doivent occuper un siège.

### **Billets combinés**

Dans certains cas, afin de fournir des tarifs spéciaux de retour, nous combinons un billet aller et un billet retour sur des compagnies aériennes différentes ou bien sur la même compagnie aérienne. Cela signifie que vous aurez deux billets séparés (un pour le vol aller et un autre pour le vol retour) et que chaque billet aura ses propres conditions tarifaires. Si vous avez besoin d'annuler l'un des vols, vous pouvez maintenir l'autre sans encourir de coûts supplémentaires. Si vous ne vous présentez pas au vol aller, la compagnie aérienne n'annulera en aucun cas le vol retour. Les annulations, changements d'horaires ou autres modifications relatifs à l'un des vols n'affecteront pas l'autre vol, et les conditions tarifaires de l'autre vol continueront de s'appliquer. Par exemple, si vous annulez l'un des vols, l'autre compagnie aérienne n'a pas l'obligation de rembourser l'autre partie de votre voyage ou de vous proposer un changement d'itinéraire. Vous pouvez encourir des coûts pour tout changement concernant l'autre vol si cela est nécessaire.

### **Vols avec des compagnies aériennes low cost**

Si vous sélectionnez un billet d'avion avec une compagnie aérienne low cost, eDreams effectuera l'achat dudit billet en votre nom et vous recevrez un email de confirmation directement de la compagnie aérienne low cost.

Votre contrat sera conclu avec la compagnie aérienne low cost concernée et soumis aux termes et conditions de celle-ci. Les termes et conditions sont à votre disposition, avant de commencer votre achat, en cliquant sur le lien « Termes et conditions » ou en les demandant à nos centres d'appels et, après avoir effectué votre achat, dans l'email de confirmation ou sur le site Web de la compagnie aérienne low cost concernée.

Veuillez noter que les compagnies aériennes low cost peuvent décoller d'aéroports plus petits, régionaux et/ou secondaires.

### **Services Supplémentaires- applicable à tous les vols**

Les compagnies aériennes facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les distractions en vol (le cas échéant), les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix de votre billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement à la compagnie aérienne. L'Organisateur n'est pas responsable des frais engagés et vous conseille de prendre contact avec la compagnie aérienne afin d'ajouter d'éventuels services supplémentaires et de vérifier les tarifs. Vous pouvez vérifier votre franchise bagages en consultant le site de la compagnie aérienne ou en cliquant ici. Nous attirons votre attention sur le fait que si votre vol comprend plus d'un trajet, vous pouvez avoir différentes franchises bagages ; ceci peut se produire alors que vous voyagez avec la même compagnie si, par exemple, vous effectuez un vol international et que l'autre est un vol domestique. Ce qui veut dire que votre excédent de bagage sur le vol sera facturé au tarif le plus bas pratiqué sur le vol.

Au titre de services bagages, l'Organisateur offre également des services additionnels lesquels feront l'objet d'une facturation clairement mentionnée lors du processus de réservation.

### **Réductions pour les habitants des îles Canaries, Baléares, Ceuta ou Melilla**

Les résidents des îles Canaries, Baléares, Ceuta ou Melilla ont droit à une réduction ou d'une prime si leur vol est en provenance ou à destination de leur lieu de résidence et si la compagnie aérienne l'autorise.

Les membres de la famille auront également droit à une réduction pour les pays qui bénéficient d'un droit de résidence et les citoyens de pays tiers qui sont résidents de longue durée et qui peuvent démontrer leur état de résidence dans les collectivités et de villes précitées.

Ces citoyens doivent prouver leur résidence en présentant un certificat de résidence et leur NIE (numéro d'identification étranger).

Il est obligatoire pour les passagers désireux d'obtenir cette réduction de présenter un document valide attestant le lieu de résidence à l'aéroport. Pour ce faire, les passagers doivent montrer l'un des documents suivants (attention, veuillez à ce que ces documents soient en cours de validité):

- un certificat de résidence délivré par la mairie qui prouve le lieu de résidence, ou un passeport dans le cas des citoyens étrangers membres de l'UE. Pour les mineurs de moins de 14 ans qui ne possèdent pas une carte d'identité, il sera nécessaire de présenter le certificat de résidence délivré par la mairie du lieu de résidence.

- Pour les sénateurs ou les députés: ces derniers doivent prouver leurs statuts de sénateurs ou députés. Ce document doit impérativement être accompagné d'une pièce d'identité ou d'un passeport.

Veuillez noter que la pièce d'identité nationale peut être utilisée comme preuve d'identité, mais pas comme preuve de résidence (même si elle a été utilisée comme pièce d'identité pendant le processus de réservation). Si le passager ne présente pas de permis de résidents valides, la compagnie aérienne ne leur permettra pas de monter à bord.

Pendant le processus de réservation, Vous devez vous assurer que vous avez sélectionné l'option "tarif résident" dans la section correspondante, si le tarif le permet. Si vous souhaitez profiter de cette réduction, la réduction ne s'applique pas automatiquement au cours du processus de réservation, nous vous conseillons d'abandonner le processus de réservation en ligne et de faire la réservation par téléphone via notre centre de réservation: 902 887 107.

### **Mineurs**

Les mineurs âgés de 5 ans et moins de 12 ans ne peuvent pas voyager seul. Néanmoins certaines compagnies aériennes fournissent une assistance spéciale et un service d'accompagnement pour les passagers âgés de 12 et 17 ans.

Ce service doit être demandé par le Client avant de confirmer la réservation. Parfois, ce service est soumis à des frais supplémentaires, donc nous vous conseillons de vérifier auprès de la compagnie aérienne avant de confirmer la réservation. De même, il faut tenir compte du fait qu'un enfant de moins de 18 ans ne peut pas être responsable d'un autre mineur (art. 157 du Code civil espagnol).

Les enfants mineurs non-accompagnés doivent se présenter à l'embarquement avec des pièces d'identité originales et en cours de validité (passeport ou carte nationale d'identité); ces documents doivent être présentés systématiquement, notamment en cas d'escales et pour tous les trajets. Un formulaire, mis à disposition de la compagnie aérienne, auprès du comptoir d'embarquement, doit impérativement être rempli. Les parents, enseignants ou toutes personnes investies de l'autorité parentale et dûment autorisées doit présenter des pièces d'identité en cours de (carte nationale d'identité ou passeport).

Selon la compagnie aérienne, les mineurs peuvent voyager sans être accompagnés dès lors que la compagnie aérienne offre ce service. Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en la matière et imposent des limites d'âge voire interdisent le transport de mineurs non accompagnés. Il est vivement conseillé de vérifier les conditions de la compagnie aérienne avant de réserver.

Les réservations par Internet pour les mineurs non accompagnés ne sont pas possible; ces réservations doivent impérativement être faites via notre centre d'appel. Nous vous rappelons que, en règle générale, les compagnies aériennes low cost n'acceptent pas les mineurs non accompagnés.

### **Tarifs Famille nombreuse**

Si vous êtes membre d'une grande famille avec un document épreuve officielle de ce fait, vous pouvez bénéficier de cette réduction, dès lors que votre vol est à destination et à partir du territoire espagnol.

Cette réduction n'est pas appliquée automatiquement. Pour profiter de cette réduction, nous vous recommandons d'arrêter le processus de réservation en ligne et de continuer votre réservation par téléphone auprès de notre centre de réservation: 902 887 107.

### **Les changements de nom/prénom**

Les changements de noms et / ou prénoms des passagers ne sont généralement pas autorisés. Dans la plupart des cas, il sera nécessaire d'annuler la réservation et en faire une nouvelle avec les informations correctes de passagers. N'oubliez pas que si les informations figurant sur le billet ne coïncident pas avec le document d'identité présenté par le passager, la compagnie se réserve le droit de refuser le passager à bord de l'avion. Dans ce cas, eDreams décline toute responsabilité.

Si votre vol est opéré par une compagnie aérienne Low-cost, vous devez consulter les conditions de vente de la compagnie aérienne. Comme eDreams ne peut gérer les billets Low Cost aériennes, il vous incombe de soumettre une demande d'annulation directement auprès de la compagnie aérienne Low Cost.

## **ANNEXE 2.- CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES CROISIÈRES**

eDreams réserve un espace de ce site Web aux Fournisseurs de voyages qui proposent des croisières et avec lesquels elle entretient des relations commerciales. Vous pouvez demander un devis directement à ces Fournisseurs de voyages dans la section correspondante. Dans tous les cas, eDreams n'agit pas comme intermédiaire dans l'achat de croisières, mais comme simple fournisseur du service de la société de l'information consistant en la mise à disposition de liens vers des contenus ou des outils de recherche tiers, et par conséquent n'est pas responsable du contenu et des informations placées dans ledit espace par les Fournisseurs de croisières, sans préjudice de la responsabilité qui lui incombe en tant que fournisseur de services de la société de l'information, conformément à l'article 17 de la loi n° 34/2002 du 11 juillet, relative aux services de la Société de l'information et du commerce électronique.

## **ANNEXE 3.- CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LA LOCATION DE VÉHICULES**

### **Location de véhicules**

La souscription d'un contrat de location de véhicule par l'intermédiaire de notre site Web est réalisée directement entre vous et le Fournisseur de voyages concerné, et sera soumise aux termes et conditions de celui-ci. Tous les conducteurs doivent présenter un permis de conduire valide au moment de retirer le véhicule. Le permis de conduire doit avoir été délivré au moins 12 mois auparavant et il peut aussi vous être demandé de présenter une carte de crédit en garantie des dommages que le véhicule pourrait subir durant la location. Il est de votre responsabilité de vous assurer qu'il y a suffisamment de fonds disponibles sur la carte de crédit pour respecter les termes et conditions de votre Fournisseur de voyages. Le non respect de l'une quelconque de ces conditions invalidera la location du véhicule et eDreams ne pourra être tenu responsable des frais que vous pourriez encourir. Les clients qui louent un véhicule pour le retirer dans l'un des pays de l'Union européenne (UE) doivent être résidents de l'UE et doivent présenter une description complète et valide de leur permis CE/EEE ou espagnol.

## **ANNEXE 4.- CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES HÔTELS ET AUTRES HÉBERGEMENTS**

La réservation de chambres d'hôtels et d'autres hébergements par l'intermédiaire de notre site Web est réalisée directement avec le Fournisseur de voyages concerné et est soumise aux termes et conditions de celui-ci. Nous proposons un système de classification avec des étoiles pour servir de guide général. Veuillez noter que cette classification ne correspond pas nécessairement à la classification officielle et que les critères peuvent varier entre

hôtels et autres hébergements d'une même catégorie selon les pays, et y compris dans un même pays. Chaque pays a des critères différents : un hôtel 3 étoiles situé dans tel pays n'est pas nécessairement équivalent à un hôtel 3 étoiles situé dans tel autre.

Heure d'enregistrement à l'arrivée et au départ : en général, les clients peuvent s'enregistrer dans un hôtel ou autre hébergement vers 15 heures et enregistrer leur départ à 11 heures, heure locale. Cependant, des variations locales peuvent s'appliquer. Si vous avez besoin d'horaires plus précis, veuillez contacter notre Service Client. Images : nous faisons tout notre possible pour garantir que les images des établissements et la description des services et des installations qui apparaissent sur eDreams soient des représentations précises et actualisées, mais nous ne pouvons pas garantir qu'il en soit toujours ainsi, car nous obtenons ces informations de nos Fournisseurs de voyages.

Les images des types de chambre ne représentent pas nécessairement la configuration des lits dans la chambre réservée. Par exemple, une chambre triple en Amérique du Nord peut comporter un lit double et un lit individuel, et une chambre double en Autriche peut comporter deux lits individuels. De plus, les lits supplémentaires ou les berceaux peuvent donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Si besoin, veuillez contacter l'hôtel pour qu'il vous confirme la configuration exacte de la chambre avant d'effectuer votre réservation. Le petit déjeuner n'est pas inclus, sauf mention expresse du contraire. Certains hôtels peuvent facturer des taxes locales additionnelles.

#### **ANNEXE 5.- CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES SEJOURS**

Les Séjours achetés sur notre site Web sont soumis aux termes et conditions spécifiques s'appliquant en matière d'annulation et de modification disponibles sur le lien suivant : [Conditions Générales Spécifiques Séjours](#).