

PS12390 - E-DREAMS - DISDETTA DEL SERVIZIO PRIME
Allegato al provvedimento n. 30672

NUNZIANTE • MAGRONE

On. Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi 6/a
00198 – Roma

17.04.2023.

c.a. **Dott.ssa Francesca Squillante**
Dott. Davide Tiezzi,
Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione Credito, Assicurazioni, Poste, Servizi Turismo e
Sport

via posta elettronica certificata

Versione non-riservata

Procedimento vs rif. PS12390

Oggetto: **Versione consolidata degli Impegni presentati in data 27 gennaio 2023.**

Gentile dottoressa, gentile dottore,

si fa seguito all'audizione in videoconferenza tenutasi con gli Uffici istruttori il 1 marzo 2023, nel corso della quale, come convenuto, la Società si è posta in attenta ascolto di eventuali suggerimenti per un ulteriore miglioramento della trasparenza e chiarezza delle Condizioni Generali del servizio Prime, già pubblicate in data 20 dicembre e da quella data in vigore.

Ci si prega dunque di depositare una versione consolidata degli impegni, che riflettono pienamente tutti i commenti e le proposte migliorative espresse dagli Uffici, in occasione della Audizione.

Vogliate gradire, gentile dott.ssa Squillante, gentile dott. Tiezzi, i sensi della mia più alta considerazione.

Con osservanza



Simone Gambuto

Impegni

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

1.1 Procedimento: PS12390 (ex DS3152), avviato con provvedimento notificato per posta raccomandata e ricevuto in data 4 ottobre 2022 (“Avvio”).

1.2 Gli impegni vanno letti alla luce del riscontro alla richiesta di informazioni fatta dagli Uffici in occasione dell’Audizione sopracitata, che dimostrano - ad avviso della scrivente - che la pratica commerciale contestata non è scorretta.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

VACACIONES EDREAMS SL (di seguito anche “eDreams” o la “Società”)

3. PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Con l’Avvio sono state contestate a eDreams le seguenti condotte.

- i) *“ostacol[are] la disattivazione del servizio “eDreamsPrime” alla scadenza del periodo di prova, nonché alla scadenza dell’abbonamento”* (§3 Avvio); Segnatamente, *“la chat automatica risponde a domande molto limitate, non è previsto un indirizzo e-mail al quale sporgere reclami, né una modalità per disattivare il servizio tramite app, non vi è un “avviso in merito alla scadenza dell’abbonamento (in prossimità della stessa)”*.
- ii) alcune asseriti addebiti del corrispettivo dell’abbonamento, pur avendo rassicurato i consumatori della avvenuta disdetta di Prime.
- iii) una potenziale confusione relativa al minore impatto ambientale di alcuni voli. In sostanza, il vanto ambientale di riduzione di anidride carbonica “16% in meno di Co2”, per il suo posizionamento, sembra suggerire che sia legato

- alla selezione del volo con la tariffa Prime piuttosto che alla scelta di quella data combinazione di voli aerei, quale che sia la tariffa applicata.
- iv) il claim relativo a “PREZZI PIÙ BASSI*” riporta un asterisco non seguito da alcuna avvertenza esplicativa.

L’Avvio ipotizza, pertanto, una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

La Società ha dimostrato che il consumatore ha la facoltà di gestire il proprio abbonamento Prime e comunicarne la cancellazione/disattivazione attraverso differenti modalità: via WEB, tramite App anche in modalità “fai da te”, tramite chatbox sulla prima pagina del sito del Professionista, tramite query su un qualsiasi motore di ricerca web, tramite una telefonata ai servizi dedicati. I canali di contatto “fai da te” sono attivi senza soluzione di continuità e sistematicamente resi noti ai consumatori ed agli abbonati.

Il § ii) sopra riportato, relativo alcune asseriti addebiti del corrispettivo dell’abbonamento, pur avendo rassicurato i consumatori della avvenuta disdetta di Prime, è stato confutato nel riscontro del 17.11.2022 e del 4.04.2023. La Società ha dimostrato che non è vi stato alcun indebito corrispettivo per l’abbonamento Prime, ed ha specificamente riscontrato ogni segnalazione in atti.

Tuttavia, la Società propone il seguente articolato rimediale.

4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

1. Impegni

La Società si è impegnata ad implementare le seguenti condotte, idonee ad eliminare in radice i profili di presunta ingannevolezza e scorrettezza sollevati dall’Autorità nel

Procedimento:

- i) eDreams si impegna a mantenere le attuali e migliorative modalità di gestione multicanale e dell'abbonamento Prime "fai da te" tramite Web ed App dal proprio *account* personale eDreams Prime, tramite chatbox, oltre che la linea telefonica dedicata agli abbonati Prime. Si impegna altresì a mantenere le attuali, ulteriormente migliorative, comunicazioni informative, compresa la email di reminder di scadenza dell'abbonamento inviata sistematicamente 30 giorni prima della scadenza, e di ricordare i canali di gestione dell'abbonamento sul proprio sito e nelle comunicazioni agli abbonati. A partire dal 27.10.2022 la Società ha reso l'accesso all'*account* Prime ancora più visibile inserendo "il mio Prime" direttamente nella barra presente in homepage, in modo che per i clienti sia più facile trovarlo (**"Impegno 1"**);
- ii) la Società abiliterà il funzionamento di un unico *account* Prime su tutti i siti eDreams, indipendentemente dai diversi siti web eDreams utilizzati dal consumatore, per consentirne una "autogestione" più agevole e sicura (**"Impegno 2"**);
- iii) i consumatori italiani potranno cancellare il proprio abbonamento Prime su tutti i siti eDreams – Prime con diversa terminazione (ad esempio .it, .com, etc), anche da un sito eDreams – Prime diverso da quello sul quale si erano iscritti (**"Impegno 3"**);
- iv) Dal 1.8.2022, eDreams non ha più reso possibile cancellare l'*account* eDreams con un'iscrizione Prime attiva. Pertanto, il cliente dovrà prima cancellare l'iscrizione Prime e poi potrà cancellare il proprio *account* eDreams. Ciò eviterà in radice che alcuni clienti che cancellano l'*account* eDreams, possano erroneamente ritenere di aver disdetto anche l'abbonamento Prime. Tale misura è parte integrante del complesso rimediale qui presentato, benché già attuato nel corso del procedimento (**"Impegno 4"**);
- v) la Società ridisegnerà il *claim* sulle emissioni di CO2 nel seguente modo:

eDreams si impegna a rendere comunque sempre ben chiaro, anche in future comunicazioni o evoluzione del sito, che le emissioni di CO² sono legate alla scelta di una particolare combinazione di voli, e non all'utilizzo di Prime (“Impegno 5”);

- vi) il claim “PREZZI PIÙ BASSI*” descritto in Avvio viene rimosso (“Impegno 6”);
- vii) eDreams regola Prime con i seguenti nuovi Termini e Condizioni, che prevedono, tra l’altro, riformate clausole riguardo a disdetta, prova gratuita, recesso, foro competente e legge applicabile (“Impegno 7”):

Termini e Condizioni Prime

1. Innanzitutto le cose importanti

1.1. Cosa sono questi Termini e Condizioni?

Questi Termini e Condizioni ("Prime T&Cs") si applicano esclusivamente al tuo acquisto di Prime e non riguardano i prodotti di viaggio. Le tue prenotazioni sono soggette ai nostri Termini e Condizioni Generali, così come ai Termini e Condizioni dei vari fornitori.

1.2. Chi siamo?

Il fornitore di Prime è Vacaciones eDreams S.L., società debitamente costituita in Spagna e iscritta al Registro delle Imprese di Madrid, con Partita IVA ESB-61965778 e sede legale presso Calle de Manzanares nº 4, Planta 1º, Oficina 108, 28005 Madrid, Spagna ("noi" o "ci").

1.3. Come contattarci?

Puoi contattarci tramite il nostro Centro Assistenza online, via chat oppure telefonicamente utilizzando la Prime Line. Puoi anche gestire Prime direttamente tramite il tuo Account Prime.

1.4. Definizioni

Abbiamo creato queste definizioni che ti aiuteranno a capire meglio i nostri Prime T&Cs.

<p>Data Effettiva: la data in cui diventi cliente Prime (come spiegato nella sezione "Come diventare cliente Prime"), a partire dalla quale si applicano i questi Termini e Condizioni. </p>

<p> Centro Assistenza: la sezione in cui forniamo ulteriori informazioni e suggerimenti utili. </p>

<p>Piattaforma: il nostro sito Web, mobile o app. </p>

<p>Account Prime: l'account creato automaticamente per te sulla Piattaforma al momento che scegli Prime per la prima volta, tramite il quale puoi beneficiare dei vantaggi Prime.</p>

<p>Tariffa Prime: il prezzo totale privilegiato disponibile sulla Piattaforma e riservato ai clienti Prime.</p>

<p>Quota Prime: la quota da pagare per ogni Periodo Prime.</p>

<p>Prime Line: il numero di telefono dedicato ai clienti Prime. Lo puoi trovare nella tua Email Prime di Benvenuto, nell'email di conferma della prenotazione e accedendo al tuo Account Prime. </p>

<p>Periodo Prime: il periodo di tempo durante il quale puoi beneficiare dei vantaggi Prime. Il Periodo Prime si rinnova automaticamente. Potrebbe esserti stato offerto un Periodo Prime più lungo o più breve (ad esempio, uno, tre, sei o dodici mesi). Il tuo Periodo Prime verrà specificato nella tua Email Prime di Benvenuto. Trovi ulteriori informazioni nella sezione "Periodo Prime e Rinnovo".</p>

<p> Periodo di Prova: il periodo di prova che ti può essere offerto durante il quale puoi usufruire di Prime prima che ti venga addebitata la Quota Prime, e prima che inizi un Periodo Prime.</p>

<p>Email Prime di Benvenuto: l'email di conferma della tua selezione di Prime, dove sono riportate tutte le relative informazioni, tra cui il Periodo di Prova e il Periodo Prime.</p>

<p>Periodo di Recesso: il periodo di tempo entro il quale puoi recedere dal contratto conformemente a quanto disposto dalla legge. Per ulteriori informazioni, ti invitiamo a consultare la sezione "Diritto di recesso".</p>

2. Cos'è Prime?

2.1. Vantaggi

"Prime" ti permette di beneficiare di un prezzo totale privilegiato, tutti i costi inclusi (di seguito, la "Tariffa Prime"). La Tariffa Prime si applica ai clienti Prime al momento della prenotazione, una volta effettuato l'accesso al loro Account Prime sulle nostre Piattaforme.

2.1.1. Indipendentemente dal canale utilizzato per l'acquisto di Prime, i vantaggi Prime a te riservati sono sempre gli stessi e, se disponibili, vengono applicati in automatico a ogni utilizzo del tuo Account Prime.

2.1.2. Prime ti permetterà di usufruire delle Tariffe Prime per i prodotti/servizi specificati nell'elenco dei vantaggi inclusi al momento dell'acquisto. A titolo puramente esemplificativo, questi possono includere: prenotazioni di voli, hotel, auto, treni (ricercati individualmente o collettivamente come nel caso dei pacchetti dinamici) e/o prodotti accessori (assicurazione di viaggio, bagagli ecc.). Le Tariffe Prime non saranno applicate a prodotti/servizi non espressamente specificati al momento dell'acquisto di Prime e/o della prenotazione.

2.1.3. Per poter beneficiare della Tariffa Prime devi essere tra i viaggiatori indicati nella prenotazione. La Tariffa Prime si applica inoltre a tutte le persone incluse nella prenotazione.

2.1.4. A volte possiamo offrire diversi livelli di Prime. Se hai acquistato un livello di Prime che ti permette di effettuare una prenotazione senza essere uno dei passeggeri, puoi effettuare una prenotazione per un massimo di nove passeggeri. Il livello scelto può permetterti di effettuare la prenotazione e per altri senza essere parte della stessa. Se hai dubbi, puoi contattarci.

2.2. Come diventare cliente Prime?

Per acquistare Prime, devi prima scegliere un prodotto di viaggio e selezionare la Tariffa Prime. Una volta selezionata la Tariffa Prime, dovrai finalizzare l'acquisto e accettare questi Prime T&Cs. **ALLA SCADENZA DEL PERIODO DI PROVA TI VERRÀ ADDEBITATA AUTOMATICAMENTE LA QUOTA PRIME. SE NON HAI DIRITTO A BENEFICIARE DI UN PERIODO DI PROVA, TALE IMPORTO TI SARÀ ADDEBITATO CONTESTUALMENTE ALLA PRENOTAZIONE.**

2.2.1. Noi convalideremo il tuo acquisto di Prime inviandoti l'Email Prime di Benvenuto. Questa è la Data Effettiva.

2.2.2. Nel caso in cui Prime ti venga proposto altrove, per favore segui le istruzioni ricevute.

2.3. Come creare e utilizzare il tuo Account Prime?

Il tuo Account Prime ti permette, quando si è collegati e durante il Periodo di Prova/il Periodo Prime, di effettuare prenotazioni alle nostre vantaggiose condizioni Prime.

2.3.1. Diventando cliente Prime (come spiegato sopra), il tuo Account Prime sarà creato automaticamente per te sulla Piattaforma in base all'indirizzo email e al nome completo che hai indicato al momento della tua prima prenotazione Prime.

2.3.2. Dovrai impostare la tua password seguendo le istruzioni visualizzate sulla Piattaforma o nella tua Email Prime di Benvenuto. In alternativa, puoi usare l'opzione "Hai dimenticato la password?" nella sezione relativa al login al tuo Account Prime. Se hai problemi ad impostare la tua password, puoi contattarci.

2.3.3. Per beneficiare dei vantaggi e delle Tariffe Prime, assicurati di aver effettuato l'accesso al tuo Account Prime.

2.3.4. Devi mantenere le tue informazioni personali nell'Account Prime corrette e accurate.

2.3.5. Sei l'unico responsabile dell'uso, della conservazione e della riservatezza del tuo Account Prime e delle credenziali.

3. Periodo di Prova, Periodo Prime e Rinnovo

Sei un cliente Prime a partire dalla Data Effettiva. I dettagli del tuo Periodo di Prova e Periodo Prime sono i seguenti.

3.1. Periodo di Prova

È possibile che ti venga offerto un Periodo di Prova che ti consente di usufruire gratuitamente di Prime per un periodo di tempo. Se usufruisci di un Periodo di prova, il Periodo Prime inizierà automaticamente al termine del Periodo di prova. **ALL'INIZIO DEL PERIODO PRIME TI VERRÀ AUTOMATICAMENTE ADDEBITATA LA QUOTA PRIME, A MENO CHE TU CANCELLI PRIME DURANTE IL PERIODO DI PROVA.**

3.1.1. Puoi cancellare il tuo Periodo di Prova in qualsiasi momento seguendo le istruzioni riportate nella sezione "Cancellazione".

3.1.2. Puoi usufruire di un solo Periodo di Prova. Dopodiché potrai acquistare nuovamente Prime in qualsiasi momento, ma non avrai diritto a un altro Periodo di prova.

3.1.3. Se acquisti Prime senza poter usufruire di un Periodo di Prova, il tuo Periodo Prime inizierà a decorrere dalla data di acquisto e ti verrà addebitata la Quota Prime.

3.2. Periodo Prime

Il Periodo Prime inizia al termine del Periodo di Prova (se applicabile) e si rinnova automaticamente. **SE NON CANCELLI IL TUO PRIME ENTRO LA FINE DEL PERIODO DI PROVA, ALLA SCADENZA AVRÀ INIZIO IL PERIODO PRIME E TI VERRÀ ADDEBITATO AUTOMATICAMENTE L'IMPORTO DELLA QUOTA PRIME.**

3.2.1. Il Periodo Prime sarà indicato nell'email di benvenuto a Prime. Se non sei sicuro del termine Prime specifico che ti riguarda, puoi contattarci.

3.3. Rinnovo

TI RICORDEREMO IL RINNOVO DEL TUO PRIME PRIMA DELLA FINE DEL TUO PERIODO PRIME. SE NON CANCELLI IL TUO PRIME, IL PERIODO PRIME SI RINNOVERÀ AUTOMATICAMENTE E TI VERRÀ ADDEBITATA LA QUOTA PRIME PER IL RINNOVO.

3.3.1. Puoi cancellare Prime seguendo le istruzioni riportate nella successiva sezione "Cancellazione".

4. Cancellazione di Prime e Recesso

4.1. Cancellazione

Puoi cancellare Prime accedendo al tuo Prime Account e scegliendo l'opzione di cancellazione, oppure chiamando la Prime Line. Per maggiori dettagli, consultare la sezione "Prime" del nostro Centro assistenza. **LA QUOTA PRIME NON VERRÀ RIMBORSATA E AVRAI DIRITTO A USUFRUIRE DI PRIME PER IL RESTANTE PERIODO PRIME. IN OGNI CASO, IL TUO PRIME NON SARÀ RINNOVATO AL TERMINE DEL TUO PERIODO DI PRIME.**

4.1.1. Se stai usufruendo di un Periodo di Prova, puoi cancellare il tuo Prime prima dell'inizio del Periodo Prime. Devi farlo almeno 24 ore prima della scadenza del Periodo di Prova.

4.1.2. Se il tuo Periodo Prime è già iniziato, puoi evitare il rinnovo del tuo Prime. Dovrai farlo almeno 24 ore prima della scadenza del tuo Periodo Prime. Potrai beneficiare di Prime per il resto del tuo Periodo Prime.

4.1.3. Il tuo diritto di cancellare è distinto dal tuo diritto di recesso che è spiegato nella sezione "Diritto di recesso".

~~4.1.4. Ci riserviamo il diritto di annullare il tuo Prime in qualsiasi momento.~~

~~4.1.5. Sei consapevole che la disabilitazione o la eliminazione del tuo Account Prime non costituisce la cancellazione o la cessazione del tuo Prime.~~

4.2. Diritto di recesso

Hai a disposizione un Periodo di Recesso di 14 giorni a partire dall'inizio del Periodo Prime per recedere da Prime senza fornire alcuna motivazione. Questo diritto è separato e in aggiunta al diritto di cancellazione previsto nella sezione "Cancellazione".

4.2.1. Per recedere, è sufficiente che ci comunichi la tua decisione chiamandoci alla Prime Line entro il Periodo di Recesso o utilizzando il modulo fornito di seguito. Si prega di tenere a portata di mano il riferimento della prenotazione. Il riferimento della prenotazione è il numero 10 che si trova nell'email di conferma della prenotazione.

4.2.2. Se preferisci, puoi compilare il seguente modulo e trasmettercelo via email all'indirizzo di posta elettronica che troverai quando accedi al tuo Account Prime:

Modulo di recesso

— all'attenzione di: Vacaciones eDreams S.L.

— Con la presente, vi comunico che voglio recedere dal mio Prime,

— nome completo del cliente Prime: [●]

— numero di prenotazione e/o indirizzo email associato all'Account Prime: [●]

4.2.3. Se eserciti il tuo diritto di recesso, ti rimborseremo la Quota Prime, al netto di eventuali sconti applicati in base alle Tariffe Prime usufruiti durante il Periodo di Recesso (ma non di quelli usufruiti durante il Periodo di prova, se applicabile).

5. Quota Prime e pagamento

5.1. Quota Prime

La Quota Prime è dovuta e da pagare prima dell'inizio di ogni Periodo Prime. SE NON CANCELLI PRIMA DELLA FINE DEL TUO PERIODO DI PROVA, IL TUO PERIODO PRIME INIZIERA' AUTOMATICAMENTE. SE NON CANCELLI PRIMA DELLA FINE DI UN PERIODO DI PRIME, IL TUO PRIME SI RINNOVERA' AUTOMATICAMENTE. CI AUTORIZZI (SENZA ULTERIORE AVVISO, A MENO CHE NON SIA RICHIESTO DALLA LEGGE) A INCASSARE IL CANONE PRIME UTILIZZANDO I DATI DI PAGAMENTO REGISTRATI NEL TUO ACCOUNT PRIME.

5.1.1. Hai diritto a usufruire dei vantaggi Prime durante il Periodo Prime solo a condizione che la Quota Prime sia stata pagata.

5.1.2. Puoi cancellare il tuo Prime in qualsiasi momento seguendo le istruzioni indicate nella sezione "Cancellazione". Nota che la Quota Prime non sarà rimborsata e che avrai diritto a beneficiare delle Tariffe Prime per il resto del tuo Periodo Prime, in ogni caso, il tuo Prime non sarà rinnovato alla fine del tuo Periodo Prime.

~~5.1.3. La Quota Prime è da intendersi quale forma di pagamento per un voucher dello stesso valore nominale della suddetta Quota Prime (di seguito, il "Voucher Prime"). Puoi riscattare il Voucher Prime effettuando una prenotazione sulle nostre Piattaforme entro la scadenza del Periodo Prime. Il Voucher Prime può essere riscattato a fronte dell'addebito, da parte nostra, di una commissione di servizio per la gestione della tua prenotazione; l'importo massimo di tale commissione non supera il valore nominale del Voucher Prime. Pertanto, la Quota Prime a tuo carico non verrà inserita in fattura finché non avrai riscattato il Voucher Prime. L'eventuale credito residuo presente sul Voucher Prime non sarà più spendibile e non darà diritto ad alcun rimborso, non potrà essere utilizzato per ulteriori acquisti né convertito in prodotti di altra natura.~~

5.2. Pagamento

Utilizzeremo i dati di pagamento associati al tuo Account Prime per incassare la Quota Prime.

5.2.1. Conserveremo i dati di pagamento da te forniti al momento della selezione di Prime e della creazione del tuo Account Prime, nonché di tutte le prenotazioni successive effettuate con il tuo Account Prime. Puoi aggiornare i tuoi dati di pagamento nel tuo Prime Account in qualsiasi momento.

5.2.2. I DATI DI PAGAMENTO INSERITI DEVONO APPARTENERE A TE. INSERENDO I DATI DI PAGAMENTO, DICHIARI DI AVERE IL DIRITTO DI UTILIZZARLI E DI ASSUMERTI LA RESPONSABILITÀ ESCLUSIVA DI FARLO.

5.2.3. Acconsenti che, selezionando Prime, i dati di pagamento memorizzati nel tuo Account Prime saranno utilizzati anche per riscuotere la Quota Prime dovuta per ogni successivo Periodo Prime.

5.2.4. Se il tuo metodo di pagamento dovesse scadere, ti chiederemo di fornire informazioni di pagamento aggiornate nel tuo Prime Account o in una sezione dedicata al pagamento del rinnovo. Se necessario, utilizzeremo i dati di pagamento aggiornati in relazione a qualsiasi altra prenotazione da te effettuata durante il Periodo Prime e alla tua prossima Quota Prime.

6. Legge applicabile e risoluzione delle controversie online

6.1. Legge applicabile

Nel caso tu sia un consumatore residente in Italia, questi Termini e Condizioni saranno soggetti alla legge italiana ed il foro competente sarà quello del tuo luogo di residenza. Negli altri casi, e nella misura consentita dalla normativa nazionale, questi Termini e Condizioni, così come qualsiasi rapporto tra te e noi o l'utilizzo di Prime, del nostro sito Web e dei servizi, saranno soggetti alla giurisdizione dei tribunali spagnoli (città di Barcellona) e regolati dalle leggi spagnola.

~~6.1.1. Nella misura consentita da dette leggi locali obbligatorie per i consumatori, qualsiasi controversia sarà sottoposta esclusivamente ai tribunali competenti di Barcellona.~~

6.2. Risoluzione alternativa delle controversie

Se per qualsiasi motivo hai presentato un reclamo a noi ma ritieni che la nostra risposta non sia soddisfacente, puoi seguire la procedura di risoluzione alternativa delle controversie descritta di seguito.

6.2.1. In conformità con l'articolo 14 del Regolamento (UE) n. 524/2013, la Commissione europea ha istituito un sistema di risoluzione delle controversie online per agevolare e semplificare la procedura di risoluzione alternativa delle controversie tra professionisti e consumatori. Per ulteriori informazioni in merito, ti invitiamo a consultare il sito Web https://webgate.ec.europa.eu/odr/.

7. Protezione dei dati

7.1. Dati personali

Tratteremo i tuoi dati personali e le informazioni di pagamento per fornirti i nostri servizi. Ci impegniamo a proteggerli. Per ulteriori informazioni su come raccogliamo ed elaboriamo i tuoi dati personali, consulta la nostra Informativa sulla privacy. Ti ricordiamo che sei il solo responsabile dell'inserimento dei dati personali di qualunque altro persona. Tutte le comunicazioni e informazioni relative alle prenotazioni effettuate utilizzando l'Account Prime saranno inviate all'indirizzo email associato al tuo Account Prime.

8. Altri termini

8.1. Modifiche

Ci riserviamo il diritto di aggiornare i presenti T&C Prime e pubblicheremo la versione aggiornata sulle nostre Piattaforme. Le versioni aggiornate dei T&C Prime sono immediatamente efficaci nelle seguenti situazioni:
a) Qualsiasi nuovo acquisto Prime,
b) Qualsiasi rinnovo di Prime,
c) Qualsiasi nuova prenotazione Prime quando l'aggiornamento dei T&C Prime è a tuo favore.

8.2. Le tue obbligazioni

Ti impegni a utilizzare Prime e tutti i vantaggi in buona fede e in conformità con i presenti T&C Prime, le leggi applicabili e, in particolare, a non utilizzare Prime in modo abusivo o fraudolento.

8.2.1. Se rileviamo un uso commerciale, un uso fraudolento o un altro uso improprio (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un numero di prenotazioni effettuate in un periodo di un giorno o multipli eccessivi di persone nelle prenotazioni, che possiamo considerare sospetti o incoerenti con un mero uso personale), ci riserviamo il diritto, in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, di (i) verificare l'uso privato di Prime e/o di uno qualsiasi dei vantaggi, (ii) negare l'accesso al tuo Account Prime, (iii) terminare il tuo Prime (o il successivo rinnovo) e (iv) richiedere il rimborso dei vantaggi indebitamente acquisiti.

8.2.2. Acconsenti inoltre a comunicarci qualsiasi variazione o informazione che potrebbe pregiudicare Prime o i vantaggi previsti.

8.2.3. Prime è riservato all'uso di persone fisiche di età superiore ai 18 anni, e solo ed esclusivamente per uso privato. Ti impegni a utilizzare Prime e tutti i suoi vantaggi esclusivamente per uso privato.

8.2.4. Ti è espressamente proibito di cedere Prime a terzi, di utilizzarlo a fini commerciali o di utilizzare l'identità o l'Account Prime di un'altra persona. Possiamo trasferire o assegnare qualsiasi nostro diritto o obbligo ai sensi dei questi T&C Prime senza il tuo preventivo consenso scritto.

9. Aggiornamenti e versioni precedenti

Ultimo aggiornamento:
.....
9.1. Versioni precedenti
.....

viii) eDreams si impegna a inviare sistematicamente per email le attuali comunicazioni informative rese agli abbonati, 30 giorni prima del termine della Prova Gratuita di Prime (nel messaggio di benvenuto) e 30 giorni prima del termine dell’abbonamento Prime (c.d. messaggio di reminder). Nelle sopracitate comunicazioni informative verrà sempre indicato chiaramente che: a) Prime si rinnova fra 30 giorni b) vi è la possibilità di disdirlo senza costi in qualunque momento ed in autonomia c) con le modalità ivi indicate, in particolare sarà specificato che Prime può essere cancellato direttamente tramite il proprio account via App o Web. Nel messaggio di reminder vi sarà il link di rinvio alla pagina del proprio account ove poter cancellare Prime. (“Impegno 8”)

2. Durata

Gli Impegni, per come sono stati strutturati, non hanno una particolare scadenza¹, né un periodo di durata determinato, e non sono sottoposti a condizioni sospensive.

L’impegno 1, l’impegno 2, l’impegno 3, l’impegno 4, l’impegno 5, e l’impegno 8, sono già stati attuati.

L’impegno 6, relativo al claim “PREZZI Più BASSI*” e l’impegno 7, con riferimento alle nuove osservazioni poste da questa on.le Autorità in sede di Audizione, saranno implementati entro la fine del mese di aprile 2023.

1 La Società rimane comunque libera, al mutare delle condizioni di mercato, particolarmente dinamico, e/o in ragione delle evoluzioni del prodotto, di migliorare coerentemente il contenuto della grafica, della gestione dell’abbonamento Prime, dei suoi Termini e Condizioni, di offerte e sconti, nell’ottica di accompagnare il cliente nella maggior comprensione di nuovi o esistenti prodotti o servizi.

3. Commenti

La Società è fermamente convinta che l'informativa sull'intera fase di rinnovo, cancellazione, disdetta e recesso di Prime sia assolutamente chiara e trasparente, e lo sia sempre stata.

Dal 1° Novembre 2022 al 28 febbraio 2023, i consumatori che hanno aderito al servizio Prime sul sito *www.edreams.it* sono stati [o] e i consumatori che hanno abbandonato Prime sono stati [o]. Tali dati sono l'ulteriore riprova del fatto che la Società non ostacola in alcun modo la cancellazione di Prime, e dimostrano altresì l'estrema facilità della stessa.

Dal 1° novembre 2022 al 28 febbraio 2023, l'azienda ha ricevuto [o] richieste da parte di clienti che chiedevano la cancellazione della loro iscrizione a Prime, il che rappresenta una percentuale pari allo 0, [o] % del totale dei clienti che hanno sottoscritto il servizio Prime nello stesso periodo.

Dal 1° novembre 2022 al 28 febbraio 2023, [o] clienti hanno richiesto ulteriore supporto per cancellare la loro iscrizione a Prime. Rappresentano una percentuale pari allo 0,0[o] % dei clienti che si sono iscritti al programma Prime nello stesso periodo.

Gli impegni, dunque, rappresentano un ulteriore miglioramento della trasparenza della proposta commerciale, e non sotto intendono in alcun modo un riconoscimento, diretto o indiretto, di una pratica scorretta.

Con riferimento all'impegno 1: gli impegni danno certezza che ogni abbonato Prime possa gestire il proprio abbonamento in totale autonomia H24, senza soluzione di continuità, attraverso l'App e il sito Web, anche per quanto concerne la sua eventuale chiusura. Garantiscono inoltre una linea di assistenza telefonica e email dedicata.

Con riferimento all'impegno 2, l'impegno 3 e l'impegno 4: gli impegni offrono una soluzione tecnica a coloro che, nonostante la chiarezza espositiva della comunicazione relativa a Prime, invece di recedere dall'abbonamento chiudono l'account eDreams, o possiedono diversi account eDreams o diversi abbonamenti Prime creati da loro stessi su siti con diversa terminazione (ad esempio .it, .com .es). l'impegno 4 elimina in radice

il rischio di mantenere Prime attivo anche in presenza di cancellazione dell'account eDreams.

Con riferimento all'Impegno 5: l'impegno permette di dare visibilità al consumatore della scelta più sostenibile a livello ambientale, ma la comunicazione sarà completamente svincolata dalla sottoscrizione di Prime.

Con riferimento all'Impegno 6: l'impegno elimina rischi confusori, rimuovendo il claim pubblicitario

Con riferimento all'Impegno 7: l'impegno riduce il rischio di poca comprensione del consumatore medio dei Termini e Condizioni dell'abbonamento Prime, in particolare per gli aspetti relativi alla sua fase finale, oggetto principale del procedimento, nonché riguardo al foro competente e legge applicabile.

I nuovi Termini e Condizioni presentano una interfaccia chiara, semplice da consultare, con un linguaggio comprensibile al consumatore medio ed esaustiva. Al consumatore vengono illustrati tutti i passaggi per procedere alla cancellazione o all'esercizio del suo diritto di recesso.

Nella sezione 4.2. dei T&C, viene ribadita la distinzione tra Diritto di Recesso e Cancellazione, e vengono illustrate le modalità con cui inoltrare la decisione del consumatore per un eventuale recesso.

eDreams Prime: Termini e Condizioni Generali

1.2. Chi siamo?	
1.3. Come contattarci?	
1.4. Definizioni	
2. Cos'è Prime?	∨
3. Periodo di Prova, Periodo Prime e Rinnovo	∨
4. Cancellazione di Prime e Recesso	∧
4.1. Cancellazione	
4.2. Diritto di recesso	
5. Quota Prime e pagamento	∧
5.1. Quota Prime	
5.2. Pagamento	
6. Legge applicabile e risoluzione delle	∨

4.2. Diritto di recesso

Hai a disposizione un Periodo di Recesso di 14 giorni a partire dall'inizio del Periodo Prime per recedere da Prime senza fornire alcuna motivazione. Questo diritto è separato e in aggiunta al diritto di cancellazione previsto nella sezione "Cancellazione".

4.2.1. Per recedere, è sufficiente che ci comunichi la tua decisione chiamandoci alla Prime Line entro il Periodo di Recesso o utilizzando il modulo fornito di seguito. Si prega di tenere a portata di mano il riferimento della prenotazione. Il riferimento della prenotazione è il numero 10 che si trova nell'email di conferma della prenotazione.

4.2.2. Se preferisci, puoi compilare il seguente modulo e trasmettercelo via email all'indirizzo di posta elettronica che troverai quando accedi al tuo Account Prime:
Modulo di recesso
– all'attenzione di: Vacaciones eDreams S.L.
– Con la presente, vi comunico che voglio recedere dal mio Prime,
– nome completo del cliente Prime: [●]
– numero di prenotazione e/o indirizzo email associato all'Account Prime: [●]

4.2.3. Se eserciti il tuo diritto di recesso, ti rimborseremo la Quota Prime, al netto di eventuali sconti applicati in base alle Tariffe Prime usufruiti durante il Periodo di Recesso (ma non di quelli usufruiti durante il Periodo di prova, se applicabile).

[Leggi di meno](#) ∨

I nuovi T&C, così strutturati, eliminano il rischio di una incomprensione da parte del consumatore medio, con particolare riferimento agli aspetti relativi alla sua fase finale (Cancellazione e Recesso), oggetto del Procedimento. I T&C sono oltretutto facili da reperire sul sito della Società, e sono completi di tutti i contatti (e-mail e telefonici) ai quali scrivere o rivolgersi in caso di problemi o per inoltrare comunicazioni inerenti alla cancellazione o recesso. Vengono inoltre chiarite sia la legge applicabile che il foro competente.

Con riferimento all'impegno 8, vengono inviate al consumatore email di riepilogo, avviso, di informazione e di istruzioni sulle modalità di gestione e cancellazione dell'abbonamento, relativamente alla scadenza del periodo di prova gratuito di Prime o al suo rinnovo, con ben 30 giorni di anticipo.

