eDreams ODIGEO

INFORME ANUAL INTEGRADO DEL AÑO FISCAL 2021



Carta del Consejero Delegado | A. Informe de Gestión | B. Información No Financiera | C. Cuentas Anuales Consolidadas



Carta del **Consejero Delegado**

ES EL MOMENTO ADECUADO. ES NUESTRO MOMENTO

Cuando el año pasado escribí mi carta de Consejero Delegado, nuestro negocio llevaba siete semanas seriamente afectado por la pandemia mundial. En ese momento, los expertos pronosticaban que se tardaría de dos a tres años en desarrollar una vacuna y que los viajes no volverían a los niveles anteriores hasta al cabo de cuatro o cinco años. Afortunadamente se han producido avances sin precedentes en las vacunas y en otros tratamientos médicos. A pesar de todo el dolor y el sufrimiento causados por la pandemia, existe esperanza y claros signos de mejora. Y también ha quedado claro que las personas quieren hacer turismo y viajar, y lo harán mucho más rápido de lo previsto inicialmente. Nuestra compañía está centrada exclusivamente en los viajes de ocio y esto nos da una ventaja, ya que la recuperación será más rápida en nuestro mercado.

Gracias a la solidez de nuestra compañía y a nuestro modelo de negocio no hemos tenido que solicitar fondos adicionales, a diferencia de nuestros competidores que han tenido que reunir millones e incluso miles de millones de capital nuevo. Otras empresas han tenido que despedir a gran parte de su plantilla; pero nosotros no. Al principio de la pandemia teníamos claro que contábamos con nuestro modelo de negocio único y nuestra actitud de gestión prudente, con lo que saldríamos ganando. Nos hemos centrado en hacernos más fuertes y en construir un futuro más brillante para nuestros clientes, accionistas y empleados, a los que denominamos eDOers. Y esto se refleja ya en las cifras: estamos en el número 2 del mundo en venta de vuelos al por menor y durante los últimos 12 meses hemos aumentado nuestra cuota de mercado en Europa del 32% al 37%.

UN NEGOCIO MEJOR Y MÁS FUERTE

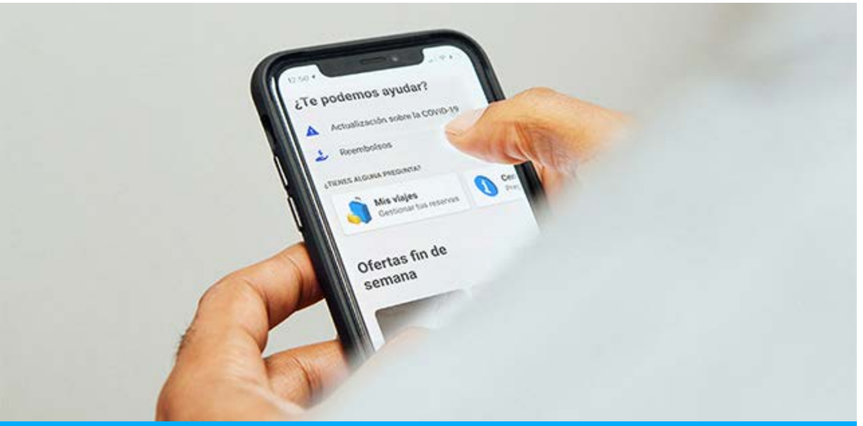
Hemos aprovechado todas las oportunidades del año para reforzar nuestro negocio tanto como ha sido posible.

Prime es una gran oportunidad de crecimiento: en el mes de mayo alcanzamos nuestro primer millón de suscriptores

Somos los líderes y los creadores del primer programa de suscripción de viajes. Mientras que en otras industrias ya se había desarrollado el modelo de suscripción, como es el caso de Netflix con el entretenimiento audiovisual, Spotify con la música o Amazon con los bienes de consumo, nadie lo había llevado a cabo en el sector de los viajes hasta que lo hizo eDreams ODIGEO. Lo hemos desarrollando durante 4 años y las perspectivas de futuro son brillantes. Durante la pandemia iniciada el año pasado, seguimos invirtiendo e innovando en nuestra oferta de suscripción y hemos conseguido resultados notables: en el último año nuestros abonados aumentaron un 58%, hasta alcanzar los 876.000. Para poner este crecimiento en contexto, el aumento equivaldría a 100.000 nuevos suscriptores al mes en un mercado normalizado sin la COVID-19. Estamos muy orgullosos de poder anunciar que en mayo superamos un hito importante, nuestro primer millón de abonados, a pesar del debilitamiento de la demanda debido a la COVID-19. Además, el 38% de nuestras reservas de vuelos proceden ahora de miembros Prime. Y estamos muy por delante de lo previsto para alcanzar nuestro objetivo de 2 millones de suscriptores, que probablemente logremos un año antes de lo programado, a más tardar a fines del verano de 2022.

En Prime seguiremos profundizando y expandiendo nuestra relación con los clientes, incrementando la tasa de repetición de reservas para conseguir que ser su proveedor de viajes preferido. Hemos añadido hoteles a Prime, con lo que los miembros de Prime pueden obtener excelentes precios de hotel entre más de un millón de alojamientos disponibles. También hemos añadido paquetes dinámicos a Prime para que nuestros clientes puedan elegir cualquier vuelo y cualquier hotel al fabuloso precio Prime, además del resto de ventajas que ofrece Prime. Todas estas ventajas se introdujeron sin aumentar nuestra cuota de suscripción.

También hemos extendido Prime a más países, con la incorporación de Estados Unidos, Reino Unido y Portugal. Junto con Prime, hemos mejorado significativamente el contenido al que pueden acceder nuestros clientes.



Gracias a los desarrollos que hemos introducido en nuestra plataforma y a la incorporación de Travelport como socio estratégico, el contenido que podemos ofrecer a nuestros clientes ha aumentado al incluir nuevas combinaciones de vuelos e incorporar a la plataforma contenido ferroviario específico. También hemos incorporado Inteligencia Artificial en nuestra caché, así como en otros lugares. El resultado de todos estos cambios es que más del 50% de nuestros resultados ahora son un 75% más rápidos que hace un año y podemos proponer ofertas de vuelos mucho más específicas para nuestros clientes.

Hemos invertido en la atención al cliente

Antes de la pandemia, la tasa media de cancelación de reservas no era significativa. Desde marzo de 2020, nuestros equipos de atención al cliente han gestionado casi 2 millones de cancelaciones de vuelos y, siempre que las aerolíneas no se retrasaron con los pagos, nuestros clientes recibieron su reembolso en un plazo de 10 días. Para atender el volumen masivo de consultas, aumentamos nuestros equipos en cientos de personas. Además, pusimos en marcha una iniciativa para crear el primer proceso automatizado de gestión de vuelos para los clientes. Los buenos resultados de esta iniciativa ya son visibles, con más del 50% de nuestros contactos con clientes gestionados ahora digitalmente, y con un alto nivel de satisfacción. Existen más cosas que hacer y muchas más oportunidades para diferenciarnos de nuestros competidores en cuanto a servicio y satisfacción del cliente.

Nos hemos expandido internacionalmente

Las reservas que no corresponden a alguno de nuestros 6 principales mercados representan ahora el 34% aproximadamente de nuestras reservas totales, frente al 25% en el ejercicio 2020. Seguiremos centrándonos en ello, aprovechando nuestra escala para mejorar los resultados. Hace un año sabíamos que la pandemia iba a afectar desproporcionadamente algunas regiones del mundo más que a otras. Por ello, nos centramos en varios mercados. Por ejemplo, relanzamos nuestra propuesta en EE.UU. y personalizamos nuestras páginas web en árabe para así atender mejor a los viajeros de la región de Oriente Medio. También incrementamos la inversión en nuestros portales australianos.

Hemos reforzado nuestras capacidades de Inteligencia Artificial

Nos enorgullece haber demostrado nuestras capacidades líderes en el mundo en Inteligencia Artificial (IA). Muchas compañías dicen que la tienen, pero la verdad es que tener soluciones que tomen decisiones en tiempo real, que aprendan y se desarrollen a través del aprendizaje por refuerzo, y que realmente se integren en sus productos es muy raro y muy pocas empresas en el mundo lo hacen. Nosotros estamos orgullosos de poder decir que lo hacemos.

Desplegamos la IA a escala en la mayoría de las funciones del negocio. Nuestras capacidades en “big data” y aprendizaje automático (ML), cada vez más accesibles y automatizadas, han permitido en gran medida que integremos la predicción y el aprendizaje automático en gran parte del negocio, democratizando e industrializando nuestras capacidades de inteligencia artificial.

Nuestros equipos de desarrollo de productos cuentan con una gran cantidad de plataformas, tecnologías y experiencia de las personas para simplificar y acelerar la entrega de valor, desplegando y evolucionando soluciones impulsadas por el aprendizaje automático a escala.



Esto nos proporciona una ventaja competitiva en el sentido de que podemos personalizar, individualizar nuestras propuestas a nuestros clientes en tiempo real. Por ejemplo, en función del comportamiento que vemos de un cliente individual en nuestros sitios web, junto con el comportamiento pasado del cliente individual y las preferencias de reserva, como un cliente Prime, podemos proponer productos o servicios individuales que tienen muchas más probabilidades de cumplir las necesidades del cliente individual que agrupar a los clientes en cohortes o segmentos. El acoplamiento de tecnología de vanguardia con Prime proporciona una ventaja real.

Seguimos reforzando nuestro liderazgo el canal móvil y online

El móvil es una tendencia ineludible, que incluso se ha visto reforzada por la pandemia. eDreams ODIGEO ha liderado el crecimiento en el canal móvil en Europa, tanto en el sector de los viajes como en le de las industrias de comercio electrónico. Gracias a las inversiones más recientes, actualmente cerca del 60% de nuestras reservas se realizan a través de dispositivos móviles, aunque la media del sector en Europa sea del 37%. Además, en Europa a medida que los consumidores se trasladan al entorno online muchas de las compañías que tradicionalmente operan offline han tenido que cerrar áreas significativas de sus negocios. Además, nuestras marcas son líderes en el mercado, somos el principal minorista de vuelos en Europa, habiendo alcanzado el primer o segundo puesto en cada uno de los principales países europeos. Como resultado, ahora tenemos un 37% de cuota de mercado en Europa en vuelos, lo que supone una mejora de 6 puntos porcentuales, y también hemos alcanzado el segundo puesto a nivel mundial, después de Trip.com.

RESULTADOS DEL EJERCICIO 2021

Inevitablemente, como consecuencia de la pandemia, la Compañía ha tenido pérdidas en el presente año. Sin embargo, los resultados han demostrado, una vez más, la solidez y adaptabilidad de nuestro modelo de negocio. La forma en la que hemos construido nuestro negocio, así como nuestra estructura de costes variables, nos han permitido ajustar nuestros costes para adaptarnos a una demanda más suave. En el ejercicio 2021, nuestra contratación se redujo en un 70% y nuestro coste variable en un -75%. Además, hemos demostrado una gran habilidad para adaptarnos y reducir rápidamente los costes fijos y el CAPEX. Una serie de medidas complementarias permitieron ahorrar 32 millones de euros en costes fijos y CAPEX, muy por encima de los 28 millones de euros que anunciamos al mercado en los resultados del ejercicio 2020 del año pasado, incrementando con ello la flexibilidad de nuestro modelo empresarial.

En el cuarto trimestre del ejercicio 2021, el aumento de los casos de la COVID-19 provocó la imposición de nuevas restricciones de viaje por parte de algunos gobiernos, lo que volvió a situar las reservas en un 70% por debajo de los niveles del ejercicio 2019. Sin embargo, durante el cuarto trimestre se observó una mejora, ya que el mes de marzo arrojó un mejor resultado (-62%) en comparación con el ejercicio 2019, y que además ha continuado a lo largo del primer trimestre del ejercicio 2022. En abril las reservas se situaron en un -51% con respecto al ejercicio 2019, y para el mes de mayo hasta el día 22 ya estamos en -28%. Esta mejora muestra que la demanda de viajes existe, ya que a medida que crece el ritmo de vacunación y se levantan las restricciones de viaje se produce un repunte rápido y significativo de la actividad de viajes.

Durante la pandemia hemos gestionado con prudencia nuestra liquidez para asegurarnos que saldremos de las restricciones de movilidad con una posición de liquidez media segura de 117 millones de euros. Hemos aprovechado el tiempo para seguir desarrollando nuestro negocio, de modo que siga estando a la vanguardia de nuestro sector, en un entorno seguro para nuestros empleados, y que constituya una propuesta aún mejor cuando nuestros clientes vuelvan en masa.



eDO CENTRADO EN CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA

Tenemos un programa centrado en cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza. Como empresa tecnológica, de comercio electrónico y orientada al cliente, las áreas más importantes de riesgo ESG (siglas en inglés de "Environmental, Social and Governance") que afectan a nuestra organización son las sociales y de gobernanza.

Aunque nuestras actividades principales tienen un impacto medioambiental relativamente bajo, exploramos continuamente formas de reducir la huella medioambiental que podamos dejar y nos complace informar que eDreams ODIGEO ha compensado la cantidad de emisiones de CO2 que ha emitido el Grupo para los ejercicios 2021 y 2020.

Continuaremos comprometiéndonos con los clientes, socios, proveedores e inversores en cuestiones de ESG y sostenibilidad y desarrollando planes para convertirnos en una empresa aún más sostenible.

Como una de las mayores empresas de viajes online del mundo, nos comprometemos a ayudar a los viajeros a descubrir el mundo de una forma sana y sostenible desde el punto de vista medioambiental. Defendemos firmemente un sector de viajes que proteja el medio ambiente y tenga un impacto positivo en las comunidades locales.

ACTUALIZACIÓN SOBRE LA COVID-19 - EL RITMO DE RECUPERACIÓN DE LOS VIAJES Y EL FUTURO

Como es lógico la actividad comercial se ha visto afectada por las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19. Sin embargo, seguimos viendo mejoras semana a semana. A medida que el ritmo de vacunación avanza y las restricciones en los viajes continúan levantándose, la gente quiere viajar y lo hace. Ya son casi mil millones de personas las que han recibido su primera vacuna. Incluso antes del inicio del periodo de vacunación, durante el verano pasado, en apenas 2 meses casi se recuperó, casi el 50% del mercado, simplemente por el levantamiento de las restricciones a la movilidad de primavera. Además, innumerables informes indican que existe una gran demanda acumulada de los viajes de ocio.

Por lo tanto, creo que tenemos un futuro brillante por delante. Somos una empresa centrada exclusivamente en viajes de ocio, líder en nuestro mercado, bien posicionada para aprovechar los vientos a favor estructurales subyacentes en nuestro mercado. Somos pioneros en construir una relación única con los clientes a través de Prime. Gracias a todo ello, en general y en comparación con el mercado, nuestra actividad ha superado al sector de las aerolíneas (tanto a las regulares como a las de bajo coste), ganando cuota de mercado frente a nuestros competidores directos.

NUESTRA GENTE

Permitidme terminar volviendo al principio. Tenemos un equipo único del que estoy inmensamente orgulloso. Mis compañeros de eDO se han comportado de una manera extraordinariamente durante este último año. Aunque la pandemia nos ha afectado a todos, los eDOers han estado ahí para los demás y para nuestros clientes. Tenemos una increíble consciencia de grupo e incluso en los días más oscuros hemos seguido cuidando unos de otros, de nuestros clientes y del negocio. Hemos aprovechado este tiempo, esta crisis, para mejorar como Compañía como equipo y como individuos. Hemos fortalecido nuestro negocio, hemos construido una propuesta única y líder para los clientes con excelentes perspectivas de crecimiento, y como tal todos creemos que nuestros mejores días están por delante.



Dana Dunne

Consejero Delegado de eDreams ODIGEO

A.

Informe de Gestión

A.1. Un breve vistazo a los KPIs de eDreams ODIGEO del año fiscal 2021

A.2. Modelo de negocio, rendimiento y estrategia

B.

Información No Financiera

B.1. Introducción

B.2. Gobierno Corporativo

B.3. Grupos de Interés y Sociedad

B.4. Medioambiente

B.5. Tabla de Contenido de la ley 11/2018 & Indicadores GRI

B.6. Informe de Verificación

B.7. Contacto e Informes Públicos

C.

Cuentas Anuales Consolidadas

C.1. Informe de Auditoría

C.2. Estados Financieros Consolidados

Cuenta de Resultados Consolidada

Estado de Resultados Global Consolidado

Estado de Situación Financiera Consolidado

Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio Neto

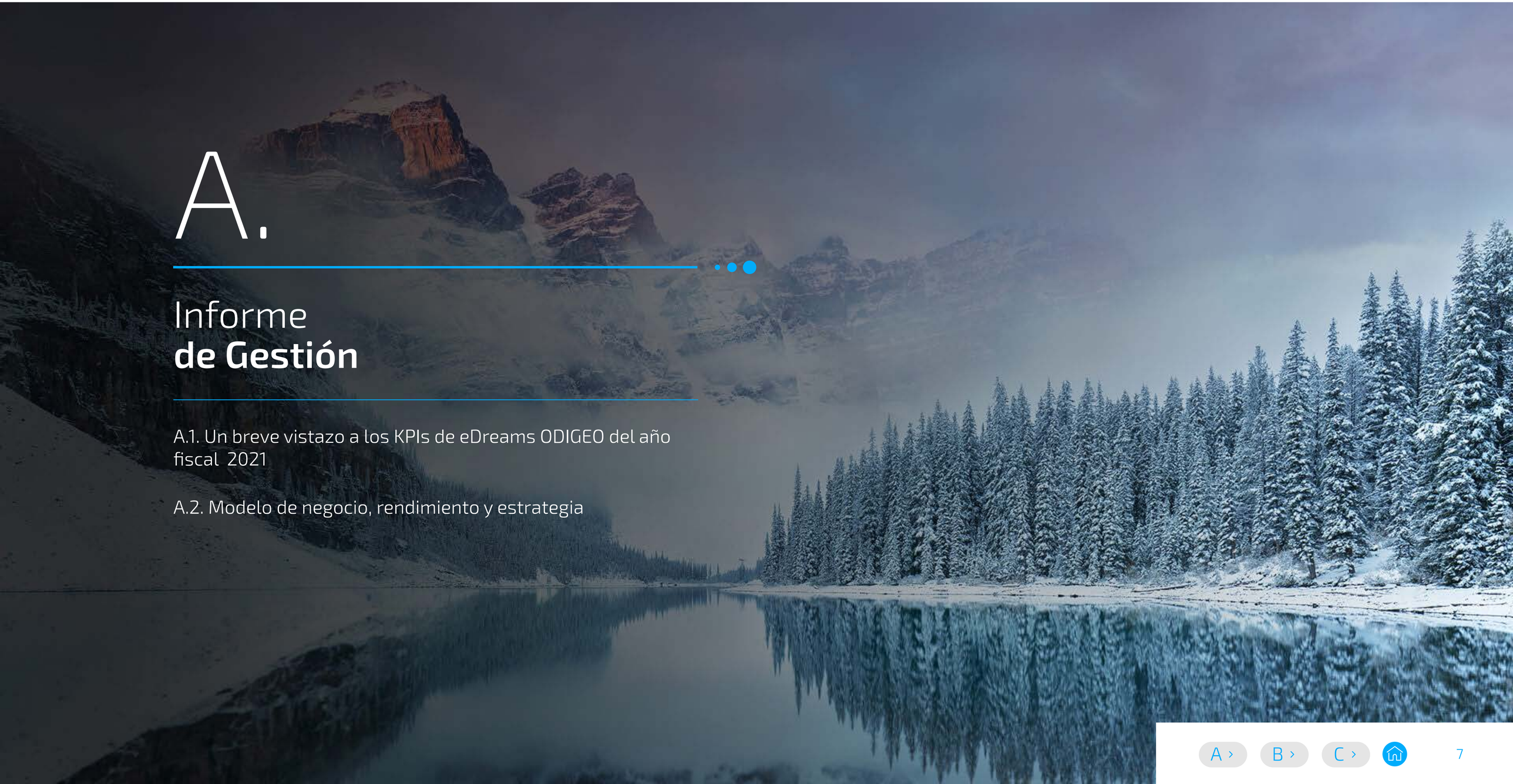
Estado de Flujo de Efectivo Consolidado

C.3. Memoria Consolidada

C.4. Glosario de Definiciones

C.5. Conciliación de APM y Otros Términos Definidos



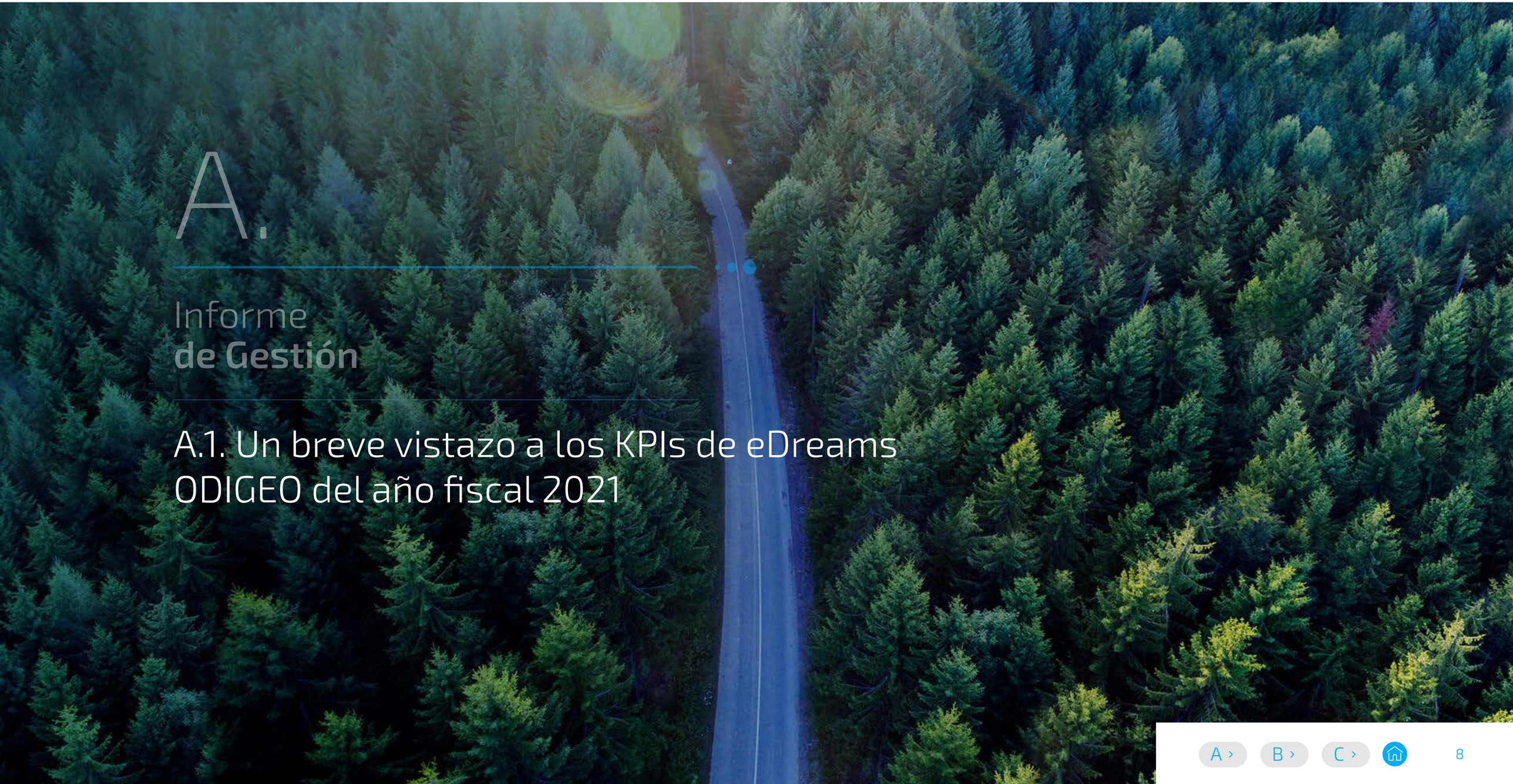


A.

Informe **de Gestión**

A.1. Un breve vistazo a los KPIs de eDreams ODIGEO del año fiscal 2021

A.2. Modelo de negocio, rendimiento y estrategia



A.

Informe **de Gestión**

A.1. Un breve vistazo a los KPIs de eDreams ODIGEO del año fiscal 2021

A.1. Un breve vistazo a los KPIs de eDreams ODIGEO del año fiscal 2021

56%



Reservas realizadas con el Móvil
(Desde 44%)

37%



OTA Europea
cuota de mercado en vuelos
(Desde 32%)

876.000



Suscriptores de Prime
+58% interanual
(Desde 556.000)

38%

Cuota de reservas de vuelos de Prime
(Desde 8%)

45



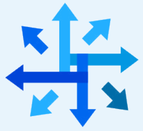
Mercados

17 M



Clientes (*)

57%



Ingresos por Diversificación
+5pp
(Desde 53% del total)

88%



Ratio de Diversificación de productos
3ppt (Desde 85%)

650 Aerolíneas

2,1M+ Hoteles

274.000+ Rutas de vuelos

1.700 M Búsquedas mensuales (*)



(37)pp (**) Indice de Coste de adquisición por reserva

(38,2) M €



EBITDA Ajustado (***)
(Desde 115,1 M €)

3,2 M €



Reservas
(Desde 10,8 M €)

111,1 M €



Margen sobre Ingresos
(Desde 528,7 M €)

(86,8) M €



Resultado Neto Ajustado (***)
(Desde 34,7 M €)

Información presentada en base a variaciones interanuales del ejercicio fiscal 2021 frente al ejercicio fiscal 2020.
(*) Pre-COVID-19, (**) Reducción en puntos porcentuales desde el ejercicio 2015,
(***) Ver definición de EBITDA Ajustado y Resultado Neto Ajustado en la sección C4. Glosario de definiciones



A.

Informe **de Gestión**

A.2. Modelo de negocio, rendimiento y estrategia

2.1. Propósito, misión y valores

2.2. Actualización y perspectivas del sector

2.3. Zonas geográficas y marcas

2.4. Evolución financiera

2.5. Estrategia de eDreams ODIGEO y logros en los últimos 5 años

2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

A.2.1. Propósito, misión y valores

NUESTRO PROPÓSITO

"Reinventar los viajes y la propuesta de viaje, y ayudar a la gente a descubrir el mundo a través de los viajes"

Reinventar los viajes y la propuesta de viaje, y ayudar a las personas a descubrir el mundo a través de los viajes. Nuestro objetivo es ayudar a los clientes a llegar a su destino y regresar, combinando de forma única los mejores precios y la mayor comodidad en el menor tiempo posible. Las personas son únicas, así que les facilitamos poder viajar para ver el mundo. Nosotros, en eDreams ODIGEO, ofrecemos a las personas la posibilidad de viajar y visitar las partes del mundo que desean explorar, con una oferta y una flexibilidad inigualables al permitir a los viajeros dividir su viaje en varias aerolíneas y conseguir un mayor valor al crear su paquete perfecto de vuelos, hoteles, transporte terrestre y otros servicios que no se pueden obtener al reservar directamente con un solo operador. En resumen: ahorramos dinero y tiempo a los viajeros y les proporcionamos una oferta de productos única y un servicio inigualable. Abrimos la puerta a nuevas experiencias, ya que todo el mundo tiene su propia idea personal de adónde quiere viajar. Somos facilitadores, ayudamos a las personas a explorar su mundo y las conectamos a través de los viajes, permitiéndoles que amplíen su horizonte.

NUESTRA MISIÓN

"Ser una empresa de viajes integral centrada en el cliente"

Reinventar los viajes: Ser una empresa de viajes integral centrada en el consumidor, con una relación única con los clientes, basada en sus necesidades, y en que nuestras propuestas de vuelos añadan valor y sean nuestra ventaja competitiva.

Tenemos una estrategia clara para conseguirlo: combinar nuestra tecnología innovadora y líder del sector con nuestro conocimiento de los clientes y de sus preferencias, para identificar y monetizar propuestas únicas para nuestros clientes.

Como pioneros del modelo de suscripción en el sector de los viajes, creemos que nuestro producto Prime es el vehículo perfecto para crear una relación a largo plazo con los clientes en la que cubrimos todas sus necesidades de viaje.

CULTURA Y VALORES

"Nos apasiona viajar"

Somos una de las mayores compañías de viajes en línea, atendiendo a clientes de todo el mundo. Tener claros los valores corporativos ayuda a que nuestro personal se una en torno a un objetivo común. La posición que hemos alcanzado hoy como una de las mayores empresas de viajes en línea del mundo y una de las mayores empresas europeas de comercio electrónico, con actividad en 45 mercados, es el resultado del esfuerzo y la dedicación de nuestros empleados.

La cultura de nuestra compañía está cimentada en nuestros cuatro valores corporativos (volamos alto, marcamos el camino, viajamos juntos, exploramos… crecemos y descubrimos!):





| A.2.1. Propósito, misión y valores

REINVENTANDO LOS VIAJES

Volamos alto

Aspiramos a **hacer de eDO** la tienda online de viajes integral **de mayor éxito**

Trabajamos con pasión por nuestros clientes y por los viajes

Innovamos pensando en el cliente

Mira por la ventana para seguir aprendiendo **y mejorando**

Marcamos el camino

Tomamos la iniciativa, emprendemos, compartimos nuevas ideas

Tomamos decisiones complejas, **basadas en hechos y datos** y **logramos cumplir nuestros objetivos**

Aprendemos rápido, practicamos el **ensayo-error**

Viajamos juntos

Trabajamos sin fronteras; juntos logramos más

Colaboramos de forma constructiva

No olvidamos divertirnos

Exploramos.. crecemos y descubrimos!

Mantenemos las ganas de aprender y de hacer crecer a los demás

Valoramos y ofrecemos resultados y **reconocemos la contribución de cada uno** basado en el mérito

Celebramos y cultivamos nuestra diversidad

A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

ESTADO DE LA INDUSTRIA DEL OCIO DESPUÉS DE LA COVID-19

El futuro de los viajes de ocio está determinado por las restricciones a los viajes

- a) La mayoría de los países suavizan las restricciones
- b) El ritmo de vacunación va por delante de las previsiones
- c) Se espera que la tendencia europea de vacunación mejore significativamente en el segundo trimestre del año 2021
- d) Los principales datos en EE.UU. muestran un entorno de viajes sólido

Mercados más dinámicos

La tendencia online se ha acelerado enormemente con la COVID-19

- a) Mayores tasas de crecimiento de los agentes online
- b) El comportamiento de los consumidores ha cambiado

eDO, ¡bien preparado y dando forma al mercado de viajes del futuro!

- a) Seguimos creciendo en escala y cuota de mercado
- b) eDO lidera el camino - El móvil es aún más importante



A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

ESTADO DE LA INDUSTRIA DEL OCIO DESPUÉS DE LA COVID-19

El futuro de los viajes de ocio está determinado por las restricciones a los viajes

a) La mayoría de los países suavizan las restricciones
b) El ritmo de vacunación va por delante de las previsiones
c) Se espera que la tendencia europea de vacunación mejore significativamente en el segundo trimestre del año 2021
d) Los datos relevantes de EE.UU. muestran un entorno de viajes sólido

a) La mayoría de los países suavizan las restricciones

Somos optimistas y creemos que con la vacunación recuperaremos rápidamente los niveles anteriores a la crisis del 2019 o incluso los superaremos. Prevemos un rápido repunte similar al de las crisis anteriores, que demostraron que viajar es algo intrínseco al ser humano y que la gente tiene un deseo infinito de viajar. La demanda de viajes no ha desaparecido, sino que se está cociendo a fuego lento bajo la superficie mientras sigue creciendo. Esto significa que, cuando se den las condiciones necesarias, habrá una importante demanda acumulada y el mercado de los viajes volverá a innovar, evolucionar y prosperar.

El verano pasado, mientras estábamos en el "ojo del huracán" de la COVID-19, vimos cómo el mercado de los viajes recuperaba rápidamente el 50% del volumen en sólo dos meses. El deseo de volar y viajar sigue intacto y muy arraigado en los viajeros. En 2021, el desarrollo de vacunas y la programación de diferentes planes para inmunizar a la población contra la COVID-19 generaron una enorme demanda de búsqueda de viajes. A medida que los programas de vacunación se van desplegando, es evidente que la recuperación está en marcha.

"No hay incertidumbre sobre la recuperación, sólo sobre la velocidad de la misma. El efecto "rebote" es incuestionable, otras crisis nos han demostrado que viajar es intrínseco al ser humano"

"El responsable del grupo de trabajo para impulsar las vacunas en la UE, Thierry Breton, dice que los pasaportes con vacunas se pondrán en marcha en junio, se espera que impulsen la movilidad segura de los viajeros, y nuestras Reservas también"

"El levantamiento de las restricciones a los viajes, en forma de cuarentena, sería clave para demostrar que es seguro viajar e impulsar la confianza de los consumidores y las reservas"

"Ugur Sahin, creador de la vacuna de Pfizer, ha pronosticado que Europa alcanzará la inmunidad de rebaño en julio, a más tardar en agosto"



| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

b) El ritmo de vacunación va por delante de las previsiones

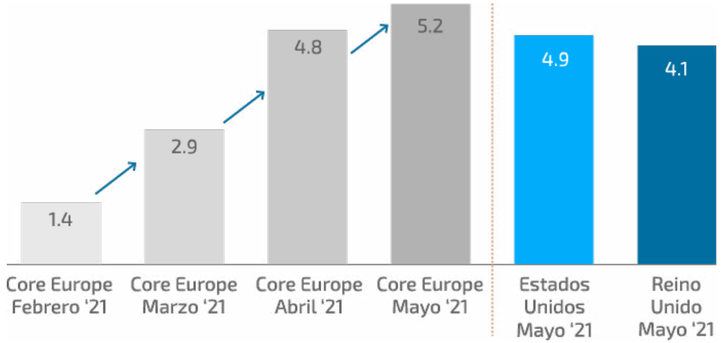
Podemos decir que vamos por delante de las predicciones sobre el despliegue y la eficacia de la vacuna de la COVID-19. Antes de que las diferentes vacunas entraran en la fase 3 de los ensayos, las predicciones estimaban una eficacia media de la vacuna de entre el 50% y el 70%. Además, se esperaba que el despliegue de alguna vacuna empezaría durante la segunda mitad del año 2021, con otros posibles escenarios que consideraban que el despliegue sería en 2022 o incluso voces más escépticas cuestionando si habría alguna vacuna o si sería necesario un periodo de 2-3 años para conseguir una eficacia razonable.

"Los avances se han adelantado considerablemente respecto al calendario previsto. Las vacunas tienen una eficacia de hasta el 95%, no de entre el 50% y el 70%, y se están suministrando ahora, en la primera mitad de 2021"

La realidad es muy diferente, se ha avanzado significativamente el desarrollo. Las vacunas tienen una eficacia de hasta el 95%, no del 50% o del 70%, y se están desplegando ahora, en la primera mitad de 2021. Estimamos que entre el tercer y cuarto trimestre de 2021 habrá un 70% de la población vacunada que viaja a los destinos más significativos. Algunos ejemplos en donde se está avanzando rápidamente son el Reino Unido, con un 56% de la población, y los Estados Unidos, con un 49% de la población que ha recibido una dosis.

Velocidad de vacunación. Nuestros principales países europeos ya han superado el porcentaje semanal del Reino Unido y los Estados Unidos.

El ritmo de vacunación se está acelerando a medida que se aprueban nuevas vacunas y aumenta la producción de las existentes. Nuestros principales mercados ya han alcanzado y superado el ritmo del Reino Unido y Estados Unidos en cuanto a porcentaje de población vacunada semanalmente.

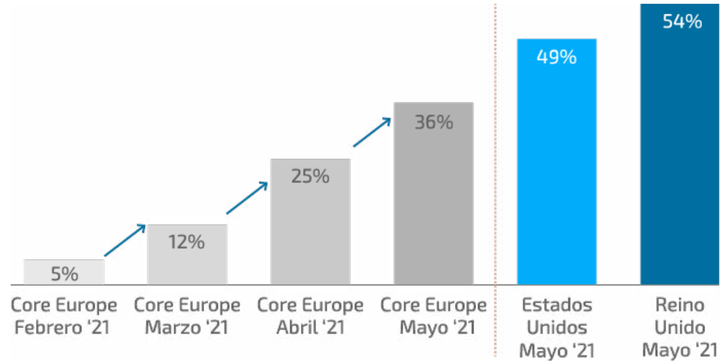


(*) Dosis semanales de vacuna COVID-19 administradas por cada 100 personas. Se cuentan como una sola dosis, y puede no ser igual al número total de personas vacunadas, según el tipo de dosis (por ejemplo, las personas reciben múltiples dosis).
(*) "Core Europe" es la media de Francia, Alemania, Italia y España.
Fuente: Our World in Data.

"Desde enero, en el Reino Unido y Estados Unidos alrededor del 50% de la población ha recibido una dosis"

Evolución del porcentaje de la población total vacunada en los países principales de eDO

En nuestros mercados principales ("Core Europe") el 36% de la población ha recibido la primera dosis de una de las vacunas.



(*) Porcentaje de la población total que recibió al menos una dosis de la vacuna. Puede no ser igual a la proporción que está totalmente vacunada si la vacuna requiere dos dosis.
(*) "Core Europe" es la media de Francia, Alemania, Italia y España.
Fuente: Our World in Data

"En nuestros principales países europeos, más del 34% de la población ha recibido la primera dosis de una vacuna, un número que se ha triplicado desde marzo"

| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

c) Se espera que la tendencia europea de vacunación mejore significativamente en el segundo trimestre del año 2021

Los países europeos han sido más lentos, pero deberíamos esperar una mejora, especialmente en nuestros mercados principales, dadas las dosis previstas.

"Si consideramos todas las dosis que se esperan recibir deberíamos esperar que la tendencia mejore especialmente para nuestros mercados principales"

Esperamos que las dosis de vacunas disponibles en la UE aumenten exponencialmente impulsadas por (i) el aumento de la productividad de las fábricas existentes (por ejemplo, la fábrica belga de Pfizer aumentó recientemente su producción en un 30%) (ii) otras empresas farmacéuticas comenzarán a producir las vacunas existentes (por ejemplo Sanofi producirá las vacunas de Pfizer y J&J, Novartis producirá la vacuna de Pfizer, GSK producirá la vacuna de Novavax, AstraZeneca tiene un acuerdo de producción con Insud en España) y (iii) hay nuevas vacunas en camino (Janssen ya ha sido aprobada y hay otras 3 que están siendo evaluadas por la EMA: Novavax está prevista para abril, CureVac y Sputnik V).

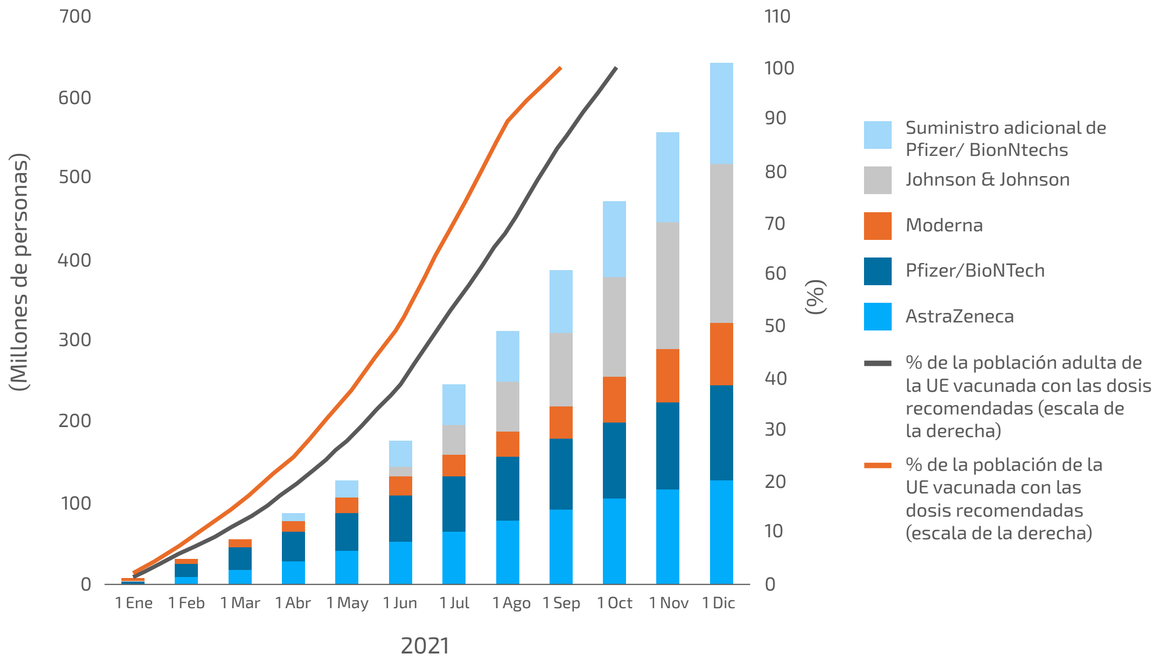
Se espera que las entregas de vacunas a la UE en el segundo trimestre sean de 360 millones, frente a los 107 millones del primer trimestre. Cabe señalar que 55 millones de estas vacunas corresponden a dosis únicas de J&J.

"La inmunidad de grupo efectiva se alcanzará antes de que el 70% de la población esté vacunada si consideramos a las personas que ya han sido infectadas"

Además:

- Varios países han abierto las fronteras y eliminado los requisitos de cuarentena para los vacunados.
- La UE está debatiendo seriamente un "pasaporte de vacunas", que se espera lanzar en junio.
- Algunos países han establecido acuerdos bilaterales para estimularla reapertura de los viajes.
- Las restricciones a los viajes internos se levantarán antes, una vez que la población de riesgo esté vacunada (ya que éstas constituyen la gran mayoría de los ingresos hospitalarios).

Vacunas: Número de dosis previstas para los países de la UE



Fuente: S&P Global Ratings.

Copyright © 2021 de Standard & Poor's Financial Services LLC. Todos los derechos reservados.

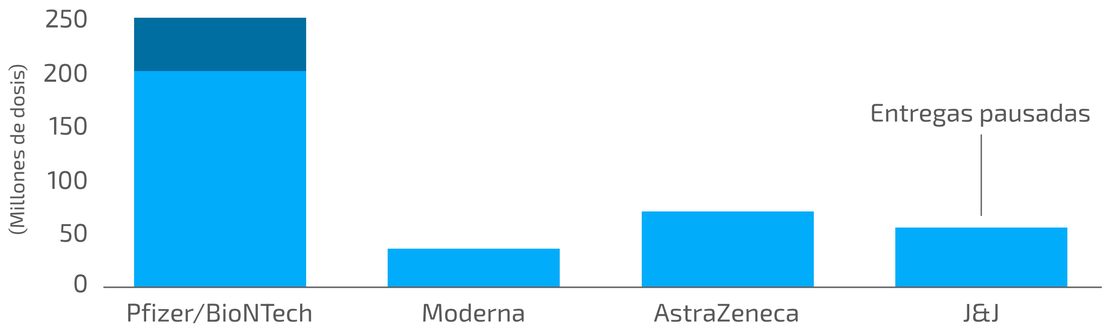
"El aumento del ritmo de la vacunación permitirá mejorar la movilidad de los viajeros en los próximos meses y debería impulsar nuestras reservas

| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

"Pfizer Inc. y BioNTech SE aumentarán las entregas de vacunas del COVID-19 a la Unión Europea en un 25% durante el trimestre de abril a junio. Se adelantarán 50 millones de entregas previstas para el cuarto trimestre"

"Pfizer ha anunciado que suministrará a la Unión Europea 100 millones de dosis más de las previstas"

Pfizer aumenta el suministro de vacunas en la UE



Fuente: Comisión Europea, Pfizer

"La ministra de Sanidad de España ha destacado que a partir del 26 de abril y durante todo el mes de mayo, se recibirán 1.700.000 dosis semanales sólo de Pfizer"

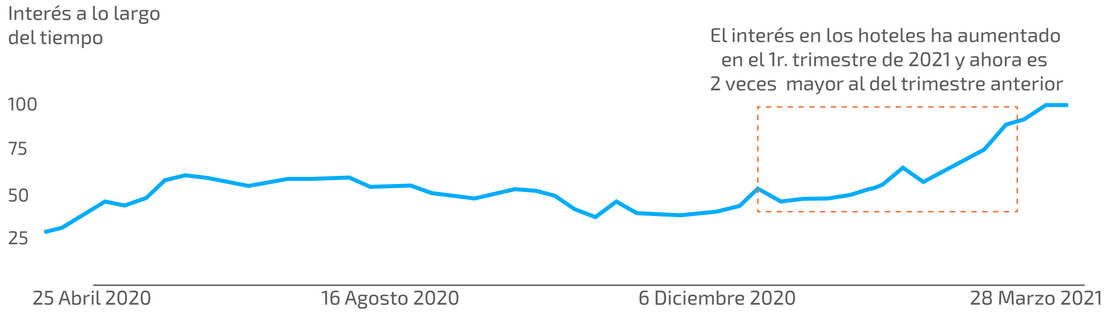




| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

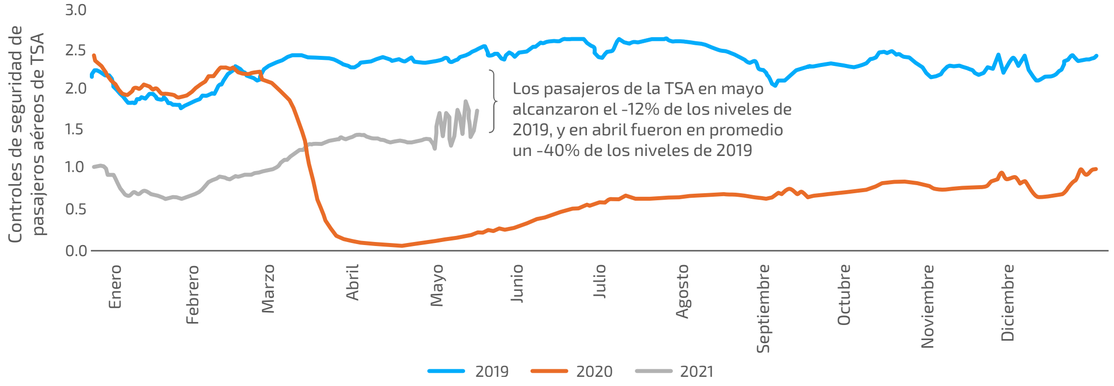
d) Los datos relevantes de EE.UU. muestran un entorno de viajes sólido

El interés por la búsqueda de hoteles es dos veces mayor que en el cuarto trimestre de 2020 y se encuentra en el nivel más alto de los últimos 12 meses, según los datos de Google Trends



Fuente: Google Trends, JMP Securities LLC

El tráfico aéreo en EE.UU. sigue mejorando, los controles de seguridad diarios en los aeropuertos realizados por TSA a principios de mayo eran sólo un 12% inferiores a los niveles de 2019.



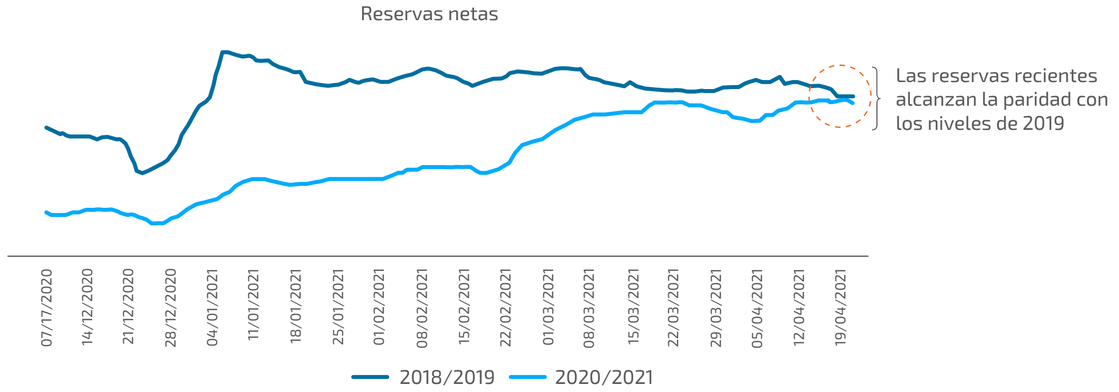
Fuente: Página web de TSA (Transportation Security Administration)

| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

American Airlines alcanzó recientemente los niveles de reservas de 2019 impulsados por el regreso de los viajeros de ocio

Mejora de los datos de las reservas

Las reservas netas están mejorando con la reapertura de la economía y la expansión de la curva de reservas.

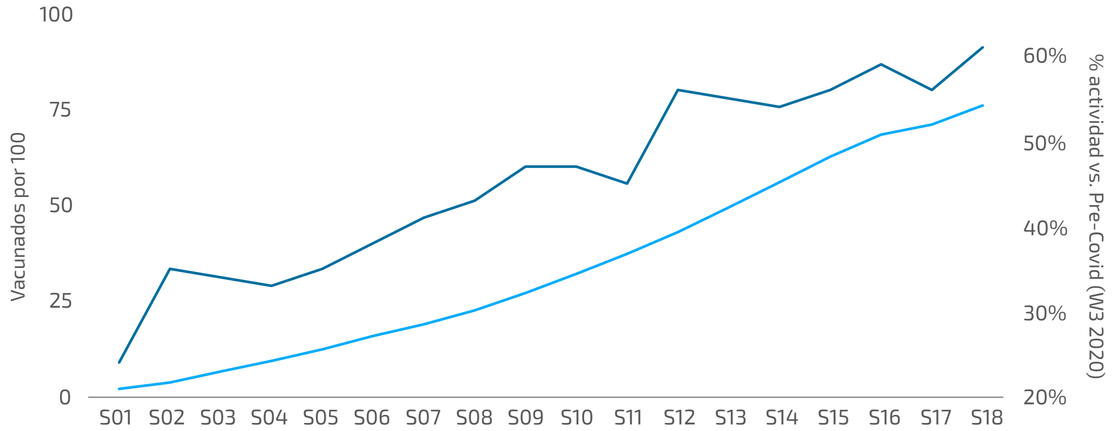


Fuente: American Airlines, JMP Securities LLC

"Aunque estos datos se centran más en Estados Unidos, a medida que Europa mejora sus esfuerzos de distribución de vacunas, deberíamos esperar que la recuperación de los viajes en la región siga una trayectoria similar a la de Estados Unidos"

Correlación entre el ritmo de vacunación y las reservas en Estados Unidos: A medida que más personas se vacunan, la actividad de viajes tiende a aumentar

Factor R de 0,94 (a partir de la semana 52/21 de diciembre de 2020)



(*) Número total de dosis de vacunación administradas por cada 100 personas de la población total. Se cuenta como una sola dosis, y puede no ser igual al número total de personas vacunadas, dependiendo del régimen de dosis específico (por ejemplo, las personas reciben múltiples dosis).

(*) Ocio - Reservas no familiares (1 o 2 pasajeros) indexadas a semana 3 2020.

Fuente: Our World in Data (OWID) y ADARA

| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

Mercados más dinámicos

Los próximos años van a ser los más importantes de los últimos tiempos para el sector de los viajes. A medida que el mundo se recupera de la pandemia de la COVID-19 y se abren las fronteras, esperamos que el mercado en el que operamos y el de los viajes en general haya evolucionado.

"Esperamos que el mercado en el que operamos y el de los viajes en general haya evolucionado.

La importancia de la salud e higiene impulsará una forma de viajar "de casa a la puerta de embarque" y es probable que los viajeros estén dispuestos a pagar más, sobre todo a corto plazo, por seguridad ante la COVID-19. La industria de los viajes tendrá que ser creativa e innovadora y habrá especial demanda para alojamientos espaciosos y apartados.

En el último año también se ha acelerado la agenda de la sostenibilidad. Esto impulsará el cambio en todo el sector de viajes: los vuelos, los destinos, la forma de actuar de las empresas de viajes, los trayectos largos frente a los cortos, los derechos humanos y la capacidad de comunicación constante ya forman parte del proceso de toma de decisiones de los clientes, y cada vez serán más importantes.

La inexorable consolidación de las compañías aéreas se ralentizará drásticamente y podría retrasarse hasta cinco años, ya que muchas de ellas están apalancadas por las subvenciones estatales. Muchos sectores de la industria aérea anteriores al COVID-19 funcionaban de forma ineficiente. La transformación del sector aéreo estaba pendiente desde hace tiempo, pero ha sido necesario un catalizador devastador para que se produzca. El transporte aéreo se recuperará y el sector saldrá más fuerte y resistente. La nueva normalidad, impulsada por la revolución del Zoom y la participación de las empresas en la agenda del cambio climático, reducirá los viajes corporativos. Sin embargo, se prevé que los viajes de ocio se recuperen rápidamente.

"La consolidación de las aerolíneas se ralentizará drásticamente y podría retrasarse hasta cinco años, según el CEO de IATA, una oportunidad para que las OTAs diferencien aún más su oferta de servicios"

"El transporte aéreo se recuperará y el sector saldrá más fuerte y resistente"

"La nueva normalidad, impulsada por la revolución del Zoom y la participación de las empresas en la agenda del cambio climático, reducirá los viajes corporativos. Sin embargo, se prevé que los viajes de ocio se recuperen rápidamente"

Es indudable que los consumidores volverán a viajar. Mientras que el mercado de los viajes de negocios se ha visto afectado estructuralmente por la COVID-19, sustituido por plataformas tecnológicas, los viajes de ocio están preparados para regresar. La tecnología no puede sustituir la emoción de subir una montaña, ni el placer de pisar una playa, ni el estímulo de pasear por un centro urbano. En nuestra esencia está el deseo de explorar, conectar, relajarse y disfrutar.

Las sacudidas traen consigo cambios significativos y la COVID-19 no será una excepción. Los comportamientos y motivaciones de los clientes están cambiando y las OTAs serán las claras beneficiarias.

"Los comportamientos y motivaciones de los clientes están cambiando y las OTAs serán las claras beneficiarias"



| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

La tendencia online se ha acelerado enormemente con la COVID-19

a) Mayores tasas de crecimiento de los agentes online
b) El comportamiento de los consumidores ha cambiado

- **La penetración online se acelera**
- **eDO por delante del sector aéreo**

a) Una implantación más profunda en más niveles demográficos impulsa las tasas de crecimiento de los agentes online

Es ampliamente conocido que el COVID-19 ha acelerado el progreso online esperado de 3 años a 3 meses. El sector de los viajes de ocio ya estaba implantado en gran medida online, pero el COVID-19 está profundizando la penetración especialmente con el grupo demográfico de mayor edad (el cual se ha vuelto más conocedor de Internet durante el confinamiento para comunicarse con sus familiares y para comprar online).

Muchas personas han encontrado un mundo completamente nuevo en Internet. La mayor barrera a la que se enfrentan algunos clientes es la confianza, y es cuando las marcas conocidas y líderes del mercado tienen una ventaja indudable.

La competencia disminuirá a medida que los negocios más débiles y más tradicionales, lamentablemente, fracasen. Los lugares donde los clientes reciban un trato especial prosperarán y, sobretodo, las empresas tecnológicas especialmente centradas en el móvil y que ofrezcan flexibilidad, asequibilidad y comodidad.

"Las empresas tecnológicas especialmente centradas en el móvil y las que ofrezcan flexibilidad, asequibilidad y comodidad, estarán en primera línea"

Cuando finalmente se levanten las restricciones, el volumen de viajes volverá a crecer de forma ligeramente diferente, pero crecerá y no faltará la demanda. Seguirá existiendo el deseo de utilizar las OTAs como forma preferida de reservar al encontrar la mayor combinación de rutas y descubrir los mejores precios. Los operadores tendrán que cambiar y adaptarse para sacar provecho de los cambios en las tendencias de los consumidores e integrar la resistencia en sus negocios a largo plazo.

"En eDreams ODIGEO nuestro negocio ya está a la vanguardia de esta transformación liderando la innovación en muchas de las tendencias subyacentes que se han visto aceleradas por la pandemia. Con muchos puntos a favor y con la determinación de capitalizar nuestra ventaja competitiva, creemos que este es el momento adecuado para nosotros. Es nuestro momento"





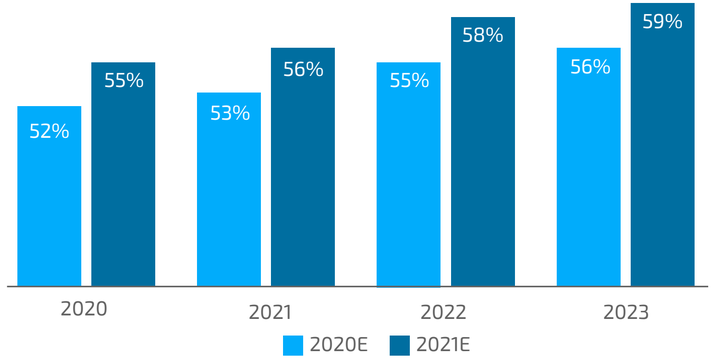
| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

b) El comportamiento de los consumidores ha cambiado

Ante el cierre de muchas agencias de viajes tradicionales, los europeos recurren cada vez más a los canales de reserva online. La penetración de los viajes online avanzó tres puntos porcentuales en 2020, hasta el 55%, y se espera que la cuota de reservas de viajes online ascienda al 60% en 2024.

Esto también se refleja en el aumento significativo que Phocuswright hizo en sus estimaciones de penetración del mercado online para los años 2020, 2021 y en adelante.

La penetración online se acelera



Fuente: Phocuswright Travel Market Report 2020-2024

Creemos firmemente que este cambio beneficiará a las OTAs frente a los proveedores directos. Nos cuesta creer que, en el cambio de offline a online, y esta ha sido la tesis de Phocuswright durante mucho tiempo, los proveedores directos crezcan más rápido y ganen cuota frente a las OTAs. El consumidor digital moderno quiere buscar, de una sola vez y de forma instantánea, en todo el mercado y poder elegir la disposición de los resultados para poder filtrar según sus preferencias de precio, comodidad, etc. en un servicio de última generación y fácil de usar.

Nuestro volumen de operaciones sugiere que estamos superando al sector de las aerolíneas (tanto las regulares como las de bajo coste) y muestra un crecimiento de la cuota de mercado frente a los proveedores directos debido a una mejor calidad, un contenido más completo y una mayor flexibilidad, así como un enfoque en los viajes de ocio. Esto se muestra en la siguiente tabla, donde comparamos la evolución de eDO frente a IATA, en Europa, donde de media durante el año fiscal 2021 eDO ha estado 13 puntos porcentuales por encima de los proveedores directos en Europa. Nuestro reciente desempeño en marzo sugiere que se está ampliando a 21 puntos porcentuales por delante de los proveedores directos.

"El punto de vista del consumidor es poder ver todo el mercado sin esfuerzo, ahorrar dinero y/o encontrar la opción más conveniente y atractiva. Y hacerlo con un único clic, por así decirlo. Sólo una OTA puede ofrecer esto"

eDO por delante de la industria aérea

REGIÓN	1r Timestre	2º Timestre	3r Timestre	4º Timestre	Marzo 2021
eDO Total	-87%	-62%	-65%	-70%	-62%
IATA Europe	-97%	-77%	-79%	-81%	-83%
eDO vs IATA	9ppt	15ppt	14ppt	11ppt	21ppt

Fuente: IATA Economics y datos corporativos

Nota: Para el cálculo del cuarto trimestre, la información presentada para marzo se basa en las variaciones interanuales del ejercicio 2021 frente al ejercicio 2019.

| A.2.2. Actualización y perspectivas del sector

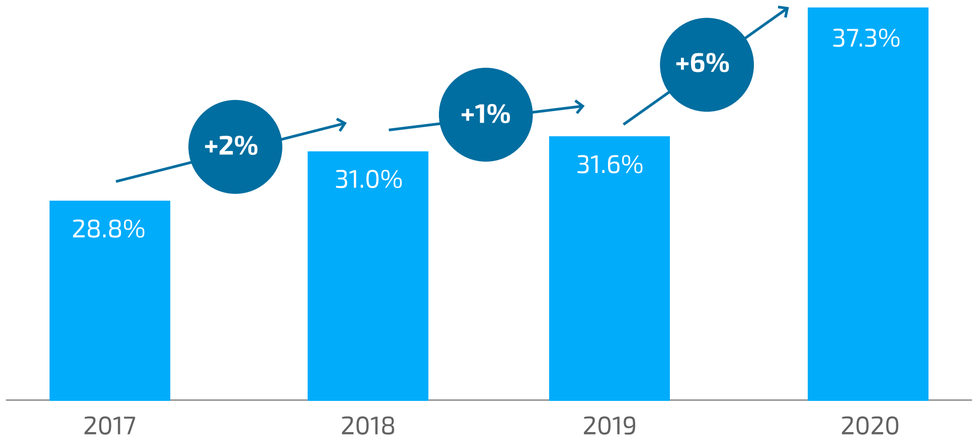
eDO bien preparado y dando forma al mercado de viajes del futuro!

a) Seguimos creciendo en escala y cuota de mercado
b) eDO lidera el camino - El móvil es aún más importante

a) Seguimos creciendo en escala y cuota de mercado

En eDreams ODIGEO hemos utilizado el periodo de la COVID-19 para mejorar nuestro posicionamiento estratégico. Hemos aprovechado este tiempo para mejorar nuestros productos, nuestra oferta a los consumidores y a los accionistas. Esto se demuestra a través de Prime, nuestro programa pionero de suscripción de viajes, que ha seguido funcionando de forma extraordinaria durante este periodo tan duro, con suscripciones que siguen creciendo de igual modo que nuestra oferta en dispositivos móviles, que se sitúa muy por delante del sector. En términos de posicionamiento estratégico, seguimos superando al mercado: en el ejercicio 2021 hemos tenido un nivel de reservas del -70%, el cual es superior al nivel del mercado europeo en general, que ha registrado un -83%. Según el último Informe sobre el mercado de viajes en Europa 2020-2024 publicado por Phocuswright en marzo de 2021, se indica un aumento de nuestra cuota de mercado de 5 puntos porcentuales, del 32% al 37% en sólo un año.

Evolución de la cuota de mercado de eDO en el mercado europeo de aerolíneas de las OTA



Fuente: Datos corporativos y Phocuswright Travel Market Report 2020-2024

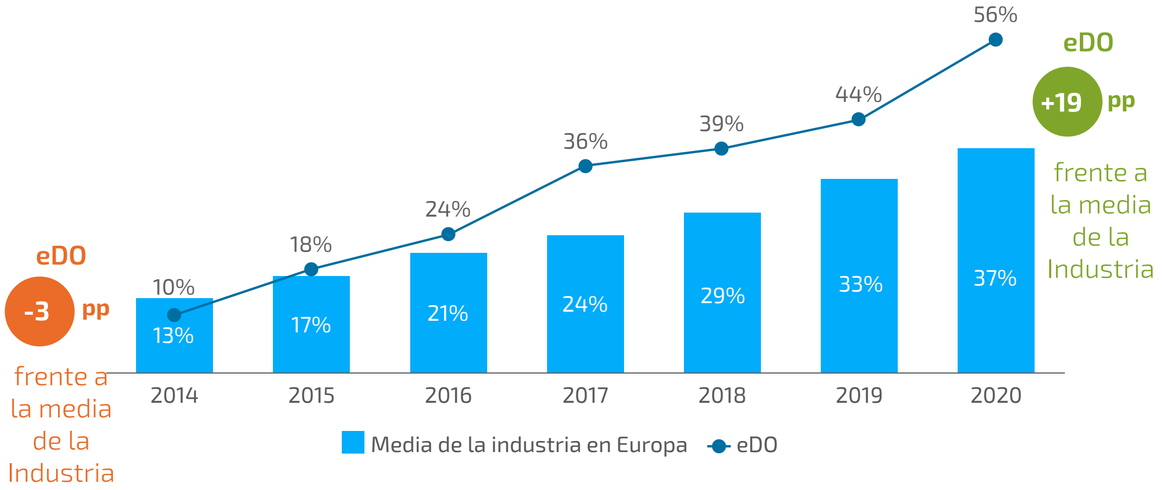
b) eDO lidera el camino - El móvil es aún más importante

Seguimos siendo líderes en la innovación del móvil dentro de la industria de los viajes y hemos vuelto a brillar con nuestra plataforma móvil, lo cual es un buen augurio para el futuro.

En los últimos seis años, las reservas a través del móvil han aumentado exponencialmente, pasando del 10% de nuestras reservas totales, 3 puntos porcentuales por debajo de la media del sector, al 56% (19 puntos porcentuales por delante de la media del sector europeo). El móvil siempre ha sido una prioridad para nosotros y sigue siendo un objetivo importante.

El cambio a online y específicamente al móvil, acelerado por la pandemia, nos deja en una posición muy fuerte para aprovechar la demanda futura.

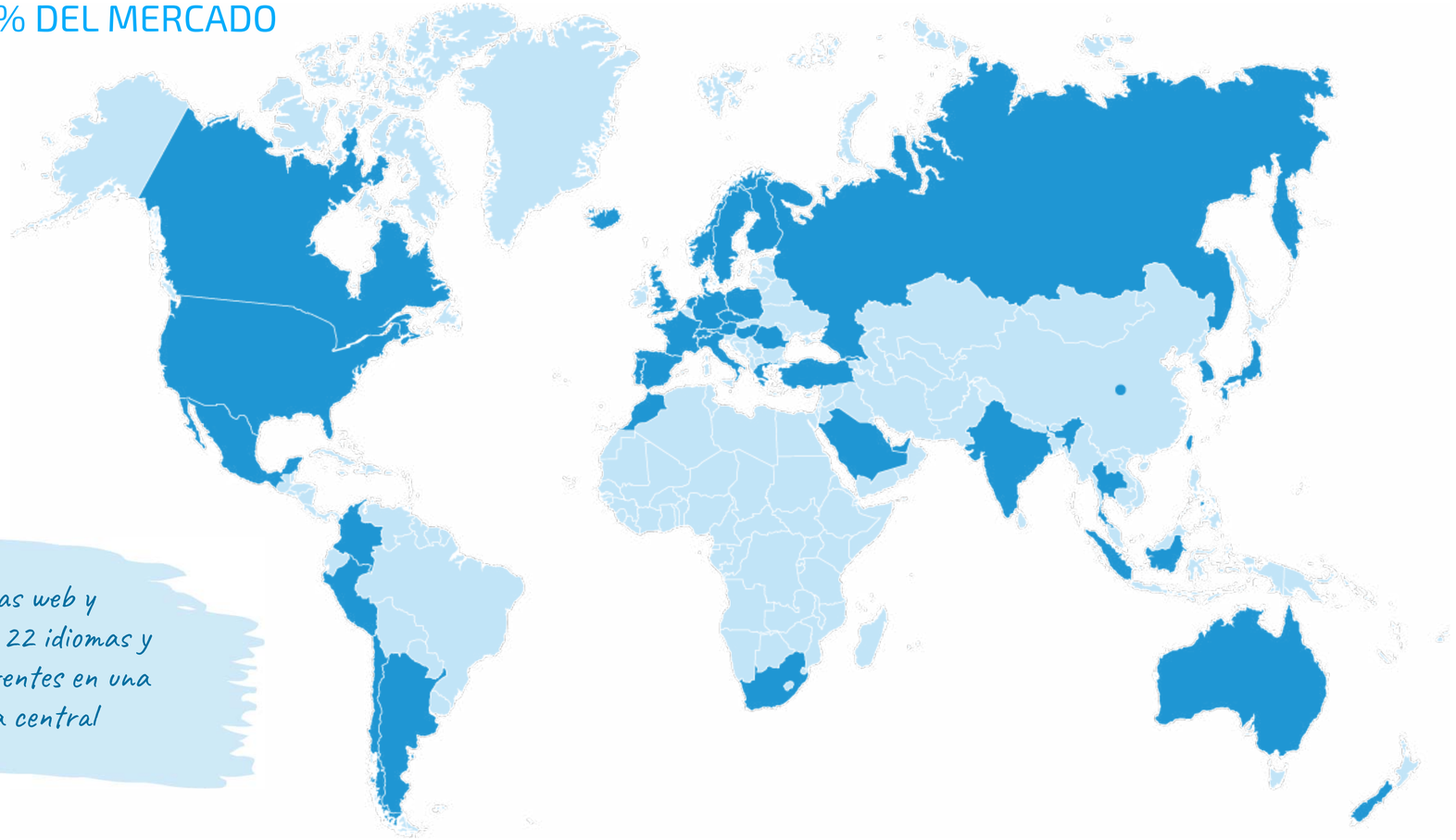
Fuerte crecimiento de las reservas por móvil, muy por encima de la media del sector



Fuente: Phocuswright Travel Market Report 2020-2024

A.2.3. Zonas geográficas y marcas

FUERTE PRESENCIA EN 45 MERCADOS, CUBRIENDO EL 80% DEL MERCADO TOTAL DE VIAJES



251 páginas web y aplicaciones en 22 idiomas y 39 divisas diferentes en una plataforma central

Fuerte presencia en 45 mercados

EUROPA	Francia
	España
	Italia
	Reino Unido
	Alemania
	Austria
	Polonia
	Suecia
	Dinamarca
	Noruega
	Islandia
	Finlandia
	Portugal
	Suiza
	Países Bajos
	Grecia
	Rusia
	Turquía
	República Checa
	Hungría
	Rumanía
MEA	Marruecos
	Sudáfrica
	Qatar
	Arabia Saudita
	EAU
NORAM	EEUU
	Canadá
LATAM	México
	Argentina
	Colombia
	Chile
	Perú
APAC	Australia
	Nueva Zelanda
	China
	Japón
	Filipinas
	India
	Indonesia
	Hong Kong
	Tailandia
	Singapur
	Taiwán
	Corea del Sur

Operamos con cinco marcas líderes

eDreams GOVOYAGES opodo travellink liligo.com

A.2.4. Evolución Financiera



Información presentada en base a variaciones interanuales del FY21 frente al FY20. Año fiscal (FY por sus siglas en ingles)
(*) Reducción en puntos porcentuales desde FY15

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Resumen de la Información Financiera

	4T ejercicio 2021	Var FY21 vs FY20	4T ejercicio 2020	12M ejercicio 2021	Var FY21 vs FY20	12M ejercicio 2020
Reservas (en miles)	900	(63%)	2.442	3.244	(70%)	10.768
Margen sobre ingresos (en millones de €)	30,1	(74%)	115,7	111,1	(79%)	528,7
EBITDA ajustado (en millones de €)	(10,9)	(139%)	28,3	(38,2)	(133%)	115,1
Resultado Neto Ajustado (en millones de €)	(20,8)	(738%)	3,3	(86,8)	(350%)	34,7

Ver definición de EBITDA Ajustado y Resultado Neto Ajustado en la sección C4. Glosario de definiciones



| A.2.4. Evolución Financiera

Durante el año fiscal 2021, se ha observado una liquidez fuerte y un mejor posicionamiento estratégico a pesar de la reducción de las operaciones a corto plazo provocada por el aumento de los casos de COVID-19, con nuevas restricciones de viaje más estrictas impuestas por algunos gobiernos. El margen sobre ingresos del tercer trimestre del ejercicio fiscal 2021 se redujo un -79% respecto al año anterior (-74% en el 4T FY21 vs 4T FY20), debido a una disminución de las reservas del 70% (-63% en el 4T FY21) y a una reducción del margen sobre ingresos por reserva causada por una media inferior del valor de las reservas debido a la COVID-19, lo que se traduce en menos ingresos clásicos y de diversificación de los clientes y menos ingresos de los proveedores.

eDreams ODIGEO se ha enfocado en lo que puede controlar, es decir, en construir y mejorar continuamente un modelo de negocio adaptable y de alta calidad. Su eficiencia se refleja en el beneficio marginal obtenido en el ejercicio 2021 (margen sobre ingresos menos coste variable), que fue positivo con 25 millones de euros, a pesar de nuestra inversión en el centro de atención telefónica para asistir a los clientes. El EBITDA ajustado(*) fue de 38,2 millones de euros negativos.

Las iniciativas de diversificación de ingresos siguen desarrollándose con éxito. La ratio de diversificación de productos y la ratio de diversificación de ingresos siguen creciendo y han aumentado hasta situarse en el 88% y el 57%, respectivamente, en el cuarto trimestre, frente al 85% y el 53% del cuarto trimestre del año anterior, con un aumento de 3 y 4 puntos porcentuales en solo un año, y un incremento con respecto al 25% y 27% en el 4T FY15, creciendo 63 y 30 puntos porcentuales respectivamente desde FY15, que es cuando comenzamos a implementar y comunicamos nuestra estrategia de diversificación.

(*) Ver definición de EBITDA Ajustado y Resultado Neto Ajustado en la sección C4. Glosario de definiciones

Prime está obteniendo unos resultados muy positivos a pesar de la debilidad del mercado. Las tasas de suscripción a Prime y la proporción de reservas totales siguen creciendo. El número de suscriptores ha aumentado a 876.000 miembros, 320.000 más que en el cuarto trimestre del año fiscal 2020. La cuota de Prime alcanzó el 38%. En estos momentos, Prime está operativo en vuelos y hoteles en cinco de nuestros principales mercados: España, Italia, Alemania, Francia y Reino Unido y en los EE. UU. y Portugal, nuestras más recientes incorporaciones a nuestro programa de suscripción. Además, las reservas a través de dispositivos móviles siguieron aumentando y supusieron el 56% de las reservas de vuelos totales del Grupo en el año fiscal 2021, con un alza de 12 puntos porcentuales respecto al mismo trimestre el año pasado.

Las implicaciones de la COVID-19 se han dejado notar también en el resultado neto ajustado, que registró una pérdida de -86,8 millones de euros en el año fiscal 2021 (una pérdida de -20,8 millones de euros en el cuarto trimestre del año fiscal 2021), creemos que resultado neto ajustado(*) refleja mejor el desempeño operativo real en curso del negocio.

En el ejercicio fiscal 2021, a pesar de las crecientes restricciones de viajes, el efectivo neto de las operaciones mejoró en 101,8 millones de euros; y terminamos el año con un flujo de caja positivo de las operaciones de 0,4 millones de euros. Este dato se debe principalmente a una entrada de capital circulante de 65,0 millones de euros en el ejercicio fiscal 2021, a la alta variabilidad y a una buena gestión de los costes, entradas de capital circulante debido a mayores volúmenes y ventas brutas, mejor cobro de proveedores, reembolsos cobrados y aumento de ingresos diferidos de Prime, así como a un menor pago de impuestos. El Grupo sigue teniendo un balance estable, manteniendo en el cuarto trimestre una sólida posición de liquidez de 106 millones de euros a finales de marzo, 94 millones de euros no utilizados de su línea de crédito renovable (SSRCF) y 15 millones de euros de un nuevo préstamo avalado por el Gobierno, lo que lo sitúa en una posición segura de cara al momento en el mercado regrese a unas condiciones normales.

Como era de esperar, las ratios de endeudamiento se han visto afectados. El 30 de abril, se anunció que la Compañía ha logrado alcanzar mayor flexibilidad financiera tras unas exitosas conversaciones con sus acreedores. Como resultado de ello, eDreams ODIGEO ha renovado los acuerdos sobre los compromisos de su línea SSRCF y ha acordado con sus prestamistas relajar sus obligaciones y extender un año más la exención acordada en abril de 2020 hasta el 30 de junio de 2022.

El equipo directivo sigue centrado en seguir tomando las medidas adecuadas para mantener su posición de caja con una liquidez sólida, y continúa adoptando un enfoque prudente en relación a la gestión de la base de costes y los gastos de capital. Como resultado, el negocio ha continuado mostrándose resistente y ha mantenido unos niveles de liquidez sólidos. A finales de marzo, la liquidez se mantuvo en 106 millones de euros, similar a la que reportamos en enero, que fue de 122 millones de euros. La variación incluye los 12 millones de euros de pagos de intereses incurridos en febrero de 2021.

La información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas se describen en la Nota 27.1, "Información sobre el periodo medio de pago a proveedores" de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de marzo de 2021.

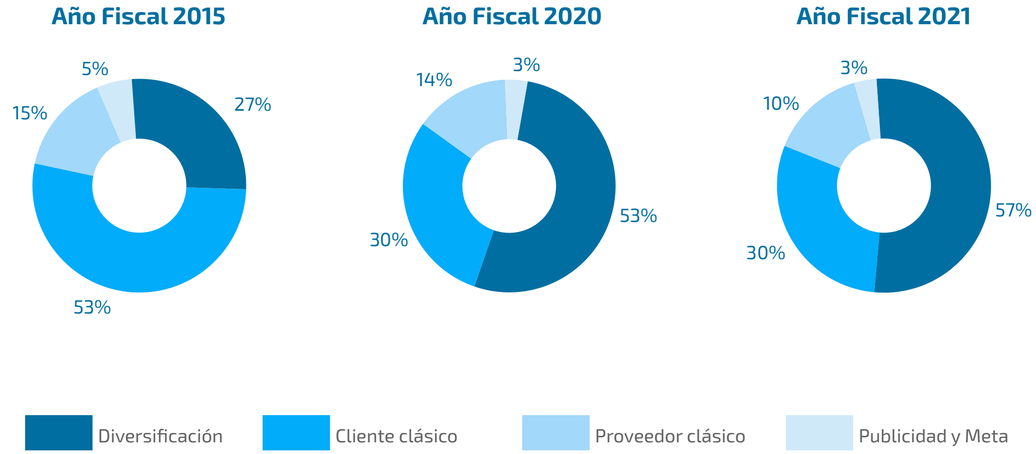
| A.2.4. Evolución Financiera

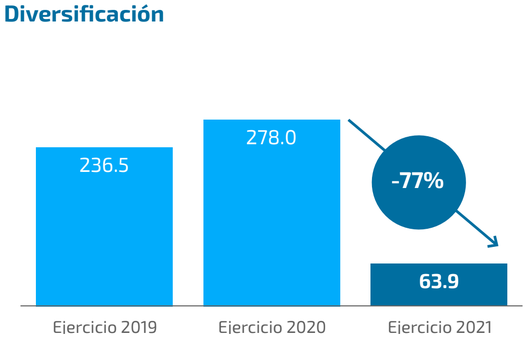
LOS INGRESOS POR DIVERSIFICACIÓN CONTINÚAN SIENDO LOS QUE MÁS CONTRIBUYEN

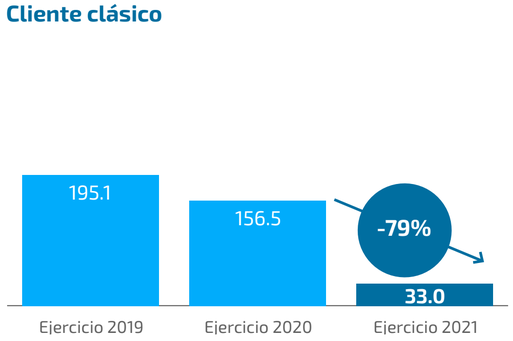
Margen sobre ingresos

(En millones de euros)	4T ejercicio 2021	Var FY21 vs FY20	4T ejercicio 2020	12M ejercicio 2021	Var FY21 vs FY20	12M ejercicio 2020
Diversificación	16,6	(72%)	60,1	63,9	(77%)	278,0
Cliente clásico	8,6	(78%)	39,3	33,0	(79%)	156,5
Proveedor clásico	4,2	(68%)	13,2	10,6	(86%)	76,3
Publicidad y Meta	0,7	(78%)	3,1	3,7	(79%)	17,9
Total	**30,1**	**(74%)**	**115,7**	**111,1**	**(79%)**	**528,7**









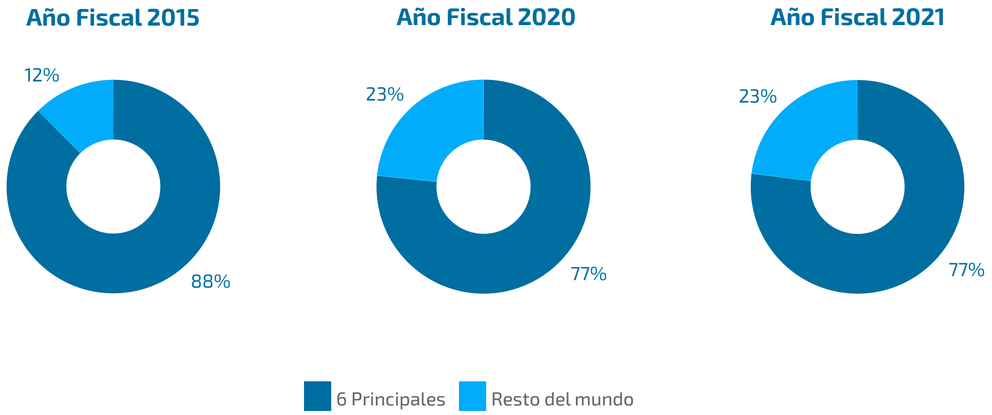
| A.2.4. Evolución Financiera

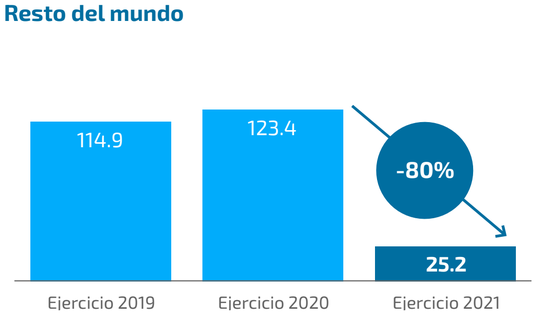
LA DIVERSIFICACIÓN DE INGRESOS POR ZONAS GEOGRÁFICAS SE MANTIENE ESTABLE

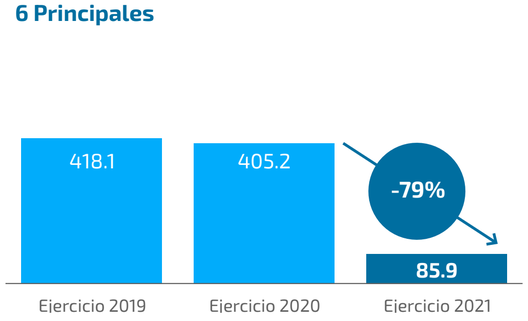
Margen sobre ventas

(En millones de euros)	4T ejercicio 2021	Var FY21 vs FY20	4T ejercicio 2020	12M ejercicio 2021	Var FY21 vs FY20	12M ejercicio 2020
Francia	11,1	(67%)	33,7	37,9	(73%)	141,3
Europa del Sur (España + Italia)	5,6	(71%)	19,5	19,9	(80%)	100,6
Europa del Norte (Alemania + Países Nórdicos + Reino Unido)	6,8	(82%)	39,0	28,1	(83%)	163,4
Total de los 6 principales mercados	**23,5**	**(75%)**	**92,2**	**85,9**	**(79%)**	**405,2**
Resto del mundo	**6,6**	**(72%)**	**23,5**	**25,2**	**(80%)**	**123,4**
Total	**30,1**	**(74%)**	**115,7**	**111,1**	**(79%)**	**528,7**





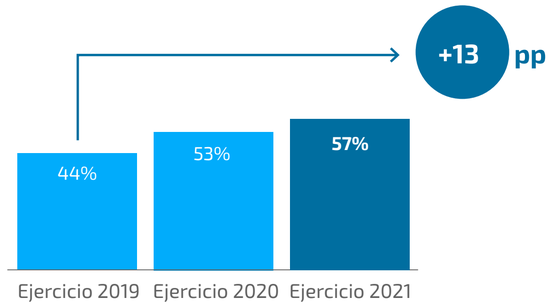




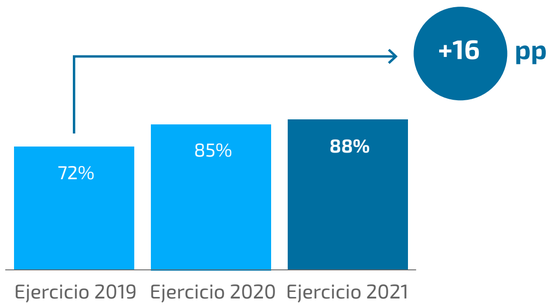
| A.2.4. Evolución Financiera

LA DIVERSIFICACIÓN DE LOS INGRESOS VA POR BUEN CAMINO Y ES EL MAYOR CONTRIBUYENTE A LOS INGRESOS

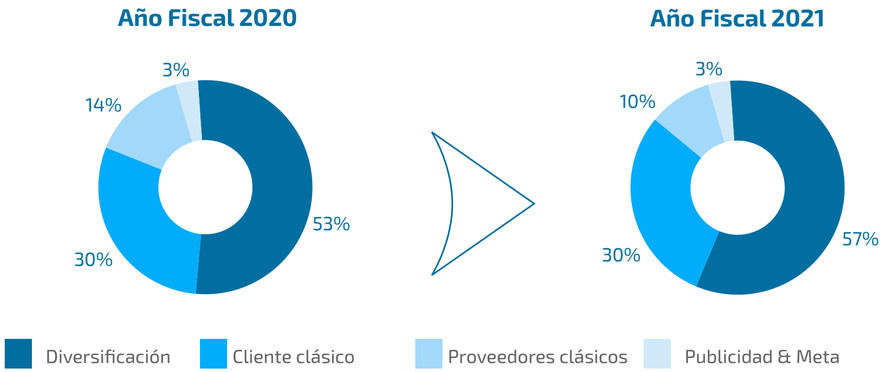
Tasa de diversificación de los ingresos (*)



Tasa de diversificación de productos

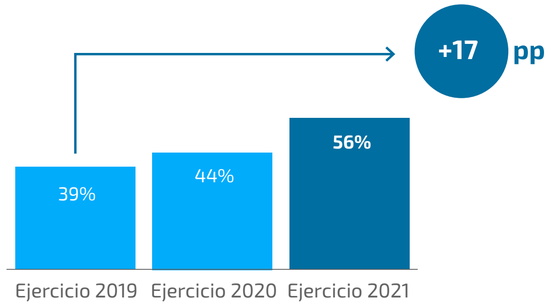


Evolución de los ingresos (**)

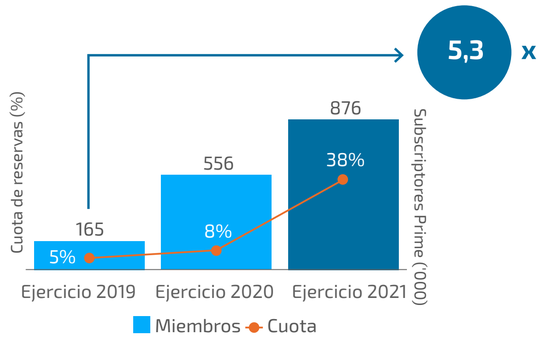


CONTINUO PROGRESO ESTRATÉGICO SE EVIDENCIA EN NUESTROS KPIs

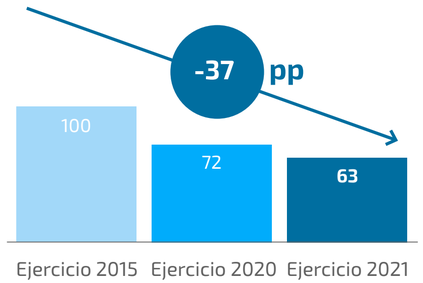
Cuota de reservas de vuelos realizadas con el móvil (*)



Prime: Evolución de suscriptores y cuota de reservas de vuelos



Indice de Coste de adquisición por reserva (*)



(*) Las definiciones de las medidas no relacionadas con los principios de contabilidad generalmente aceptados (GAAP) se pueden encontrar en la sección C Conciliación de APM y otros términos definidos.

(**) Nota: Ratios calculados sobre la base de los últimos 12 meses

| A.2.4. Evolución Financiera

RESUMEN DE CUENTA DE RESULTADOS

(en millones de euros)	4T ejercicio 2021	Var FY21 vs FY20	4T ejercicio 2020	12M ejercicio 2021	Var FY21 vs FY20	12M ejercicio 2020
Margen sobre ingresos	**30,1**	**(74)%**	**115,7**	**111,1**	**(79)%**	**528,7**
Costes Variables	(23,6)	(71)%	(82,8)	(86,1)	(75)%	(350,8)
Costes fijos	(17,4)	N/A	(4,6)	(63,2)	1%	(62,8)
EBITDA ajustado (*)	**(10,9)**	**(139)%**	**28,3**	**(38,2)**	**(133)%**	**115,1**
Partidas ajustadas	(2,9)	N/A	(0,4)	(6,9)	(52)%	(14,4)
EBITDA	**(13,8)**	**(149)%**	**27,9**	**(45,0)**	**(145)%**	**100,7**
D&A incl. deterioro	(38,4)	(56)%	(87,7)	(65,9)	(40)%	(109,9)
EBIT	**(52,2)**	**(13)%**	**(59,8)**	**(110,9)**	**N/A**	**(9,2)**
Resultado financiero	(8,4)	(4)%	(8,8)	(27,7)	(7)%	(29,8)
Impuesto sobre ganancias	6,0	N/A	(1,3)	14,4	N/A	(1,4)
Resultado neto	**(54,6)**	**(22)%**	**(69,9)**	**(124,2)**	**N/A**	**(40,5)**
Resultado neto ajustado (*)	**(20,8)**	**N/A**	**3,3**	**(86,8)**	**N/A**	**34,7**

Fuente: Estados financieros consolidados auditados..
(*) Ver definición de EBITDA Ajustado y Resultado Neto Ajustado en la sección C4. Glosario de definiciones

Lo más destacado del ejercicio 2021

- El **Margen sobre Ingresos** disminuyó un 79%, hasta los 111,1 millones de euros, principalmente por el efecto volumen (disminución del 70% en reservas) y a una reducción del margen sobre ingresos por reserva causada por una media inferior del valor de las reservas debido a la COVID-19, lo que se traduce en menos ingresos clásicos y de diversificación de los clientes y menos ingresos de los proveedores.
- Los **costes variables** disminuyeron un 75%, en línea con la disminución de Reservas, gracias a la adaptabilidad de nuestro modelo de negocio. Esto a pesar de nuestra mayor inversión a corto plazo en el centro de atención telefónica para asistir a los clientes como se indicó en el segundo trimestre del año fiscal 2021, debido a la inversión para aumentar significativamente nuestra capacidad y para proteger y ayudar a nuestros clientes.
- Los **costes fijos** no muestran una disminución vs FY20, principalmente debido a que los resultados del último año fueron impactados positivamente por el tipo de cambio y la reversión del gasto del bono de personal en el último trimestre. Al comparar el año fiscal 2021 con la base normal anterior a COVID-19 del tercer trimestre del año fiscal 2020, los costes fijos disminuyeron en un (28%) debido a una disminución significativa en los costos de personal y otros ahorros de costes fijos.
- El **EBITDA ajustado** (*) supuso una pérdida de 38,2 millones de euros.
- Las **partidas ajustadas** disminuyeron en 7,5 millones de euros principalmente debido a la ausencia del gasto en el año fiscal 2021 relacionado con el cierre de los call center de Milán y Berlín por un total de 9,0 millones de euros, compensado por un aumento en los gastos de plan de incentivos a largo plazo de 3,1 millones de euros en el año fiscal 2021.
- **Depreciación y amortización incl. deterioro** disminuyeron, por un importe de 30,5 millones de euros por deterioro de Fondo de Comercio y Marca, en comparación con 74,1 millones de euros en el año fiscal 2020.
- El **Resultado Financiero** disminuye en 2,1 millones de euros, principalmente por el impacto positivo de la variación del tipo de cambio en 4,1 millones de euros, compensado por un mayor gasto por intereses en la SSRCF de 1,8 millones de euros por un mayor uso.
- El **Gasto por Impuesto** sobre beneficios disminuyó en 15,9 millones de euros, pasando de 1,4 millones de euros de gasto en el año fiscal 2020 a ingresos por 14,4 millones de euros en el año fiscal 2021 debido a (a) el reconocimiento de activos por impuestos diferidos de 14,7 millones de euros por pérdidas fiscales generadas por el Grupo como resultado de los efectos de la COVID-19 (menor gasto por impuesto a las ganancias), (b) el efecto de 1,6 millones de euros de un cambio de tasa en los pasivos por impuestos diferidos del Reino Unido (mayor gasto por impuesto a las ganancias), (c) una reducción de 0,7 millones de euros de la provisión por riesgos fiscales (menor gasto por impuesto a las ganancias), (d) el efecto de 1,3 millones de euros de menores beneficios imponibles en el Reino Unido (menor gasto por impuesto a las ganancias), (e) el reconocimiento de 1,9 millones de euros de activos por impuestos diferidos del año en curso de la pérdida fiscal de la Compañía(menor gasto fiscal), (f) no reconocimiento de un gasto fiscal de 0,6 millones de euros por deterioro del fondo de comercio en el ejercicio 2021 (mayor gasto por impuesto a las ganancias) y (g) otras diferencias que se suman a 0,6 millones de euros (mayor gasto por impuesto a las ganancias).
- El **Resultado Neto** totalizó una pérdida de 124,2 millones de euros, que se compara con una pérdida de 40,5 millones de euros en el ejercicio 2020, como resultado de toda la evolución explicada de ingresos y costes.
- El **Resultado Neto Ajustado** (*) se situó en una pérdida de 86,8 millones de euros. Creemos que el Resultado Neto Ajustado refleja mejor el desempeño operativo real en curso del negocio y la divulgación completa del Resultado Neto Ajustado se puede encontrar en la sección C dentro de los Estados Financieros Consolidados y Notas.

| A.2.4. Evolución Financiera

RESUMEN DEL BALANCE DE SITUACIÓN

(en millones de euros)	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Total activos fijos	**941,5**	**982,7**
Total capital circulante	**(153,6)**	**(98,5)**
Impuesto diferido	**(13,1)**	**(30,9)**
Provisiones	**(15,2)**	**(25,3)**
Otros activos/(pasivos) no corrientes	**—**	**—**
Deuda financiera	(513,2)	(537,6)
Efectivo y equivalentes de efectivo	12,1	83,3
Deuda financiera neta	**(501,1)**	**(454,3)**
Activos netos	**258,5**	**373,8**

Fuente: Estados financieros consolidados auditados.



Lo más destacado del ejercicio 2021

En comparación con el año pasado, los principales cambios hacen referencia a:

- Disminución del total de **activos fijos** principalmente por deterioro registrado en el Fondo de Comercio y Marca por 30,5 millones de euros.
- Disminución de **provisiones** se produce por la disminución de provisiones operativas por 9,3 millones de euros registradas en el año anterior en relación con la pandemia del COVID-19.
- El pasivo neto por **impuestos diferidos** disminuyó en 17,7 millones de euros de (30,9) a (13,1) millones de euros debido a (a) el reconocimiento de un activo por impuestos diferidos de 21,5 millones de euros por las pérdidas fiscales del ejercicio 2021 debido a los efectos del COVID-19 (menor pasivo fiscal), (b) el anticipo de 5,1 millones de euros del impuesto de sociedades en Portugal en relación con una liquidación fiscal en disputa (menor pasivo por impuestos diferidos), (c) la cancelación de un activo por impuestos diferidos por pérdidas fiscales del Reino Unido por importe de 2,1 millones de euros (mayor pasivo por impuestos diferidos), (d) el efecto de 1,6 millones de euros del cambio en la tasa del impuesto sobre la renta del Reino Unido sobre el pasivo por impuestos diferidos (mayor pasivo por impuestos diferidos), (e) el reconocimiento de un menor importe de créditos fiscales extranjeros y mayores diferencias temporales por un importe total de 3,0 millones de euros (mayor pasivo por impuestos diferidos) y (f) otros movimientos por importe de 2,2 millones de euros (mayor pasivo por impuestos diferidos).
- Aumento del **capital circulante** negativo refleja principalmente un mejor volumen de reservas en las últimas dos semanas de marzo de 2021 que en marzo de 2020. Esto se debe a la menor demanda del año pasado como consecuencia del inicio de la pandemia del COVID-19.
- Aumento de la **deuda financiera neta** debido a la utilización de efectivo y al nuevo préstamo patrocinado por el Gobierno para financiar nuestras operaciones.

| A.2.4. Evolución Financiera

RESUMEN DEL ESTADO DE FLUJO DE CAJA

(en millones de euros)	4T ejercicio 2021	4T ejercicio 2020	12M ejercicio 2021	12M ejercicio 2020
EBITDA ajustado	**(10,9)**	**28,3**	**(38,2)**	**115,1**
Partidas ajustadas	(2,9)	(0,4)	(6,9)	(14,4)
Partidas no monetarias	1,2	14,8	(14,3)	18,0
Variación del capital circulante	15,3	(104,6)	65,0	(207,4)
Impuesto sobre las ganancias pagados	—	0,6	(5,3)	(12,6)
Flujo de caja de las operaciones	**2,7**	**(61,4)**	**0,4**	**(101,4)**
Flujo de caja de las actividades de inversión	**(6,3)**	**(15,7)**	**(21,7)**	**(36,2)**
Flujo de caja antes de la financiación	**(3,7)**	**(77,1)**	**(21,2)**	**(137,6)**
Adquisición de acciones propias	—	(5,6)	—	(6,0)
Otra emisión de deuda/(reembolso)	(0,6)	108,8	(42,0)	106,4
Gastos financieros (netos)	(12,5)	(12,2)	(27,5)	(25,5)
Flujo de caja de actividades de financiamiento	**(13,1)**	**91,0**	**(69,5)**	**74,9**
Aumento / (disminución) neta de caja y equivalentes de caja	**(16,7)**	**13,9**	**(90,7)**	**(62,7)**
Caja y equivalentes de caja al final del periodo (neto de pólizas de crédito complementarias)	**(4,5)**	**83,3**	**(4,5)**	**83,3**

Fuente: Estados financieros consolidados auditados.
(*) Ver definición de EBITDA Ajustado en la sección C4. Glosario de definiciones

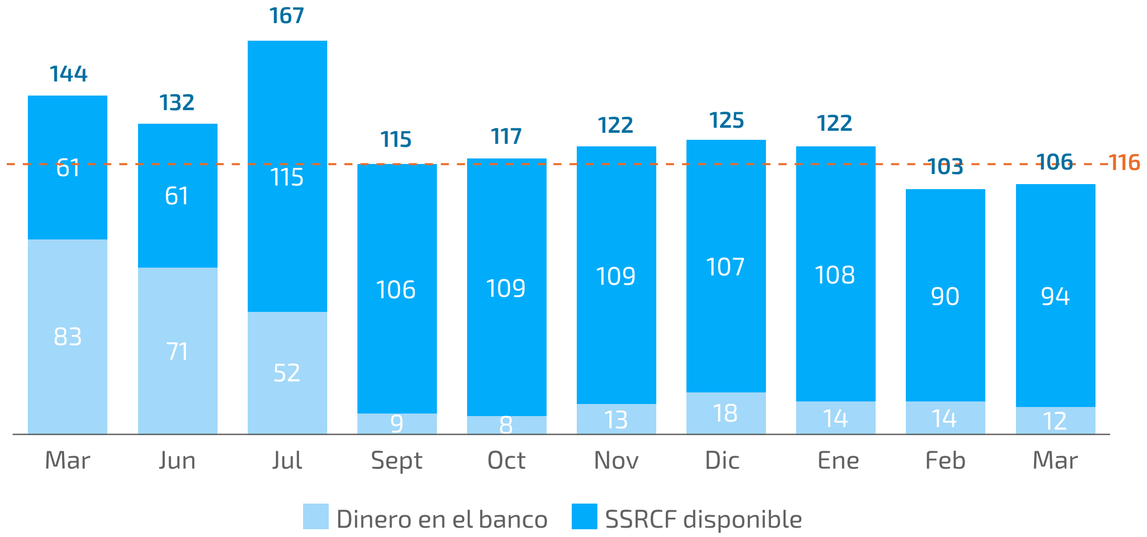
Lo más destacado del ejercicio 2021

- El **flujo de caja neto de las operaciones** mejoró en 101,8 millones de euros, lo que refleja principalmente:
  - La entrada de capital circulante de 65,0 millones de euros fue impulsada por un mejor volumen en las últimas dos semanas de marzo de 2021 frente a marzo de 2020. La salida de 207,4 millones de euros durante el año pasado se debió al inicio de la propagación del COVID-19 y al impacto muy significativo en la industria de viajes globalmente.
  - El impuesto sobre beneficios pagado disminuyó en 7,4 millones de euros de 12,6 millones de euros a 5,3 millones debido a (a) €10,3 millones de menor impuesto sobre beneficios pagado por el Grupo debido a los efectos del COVID-19 (menor impuesto a la renta pagado), (b) Pago por adelantado de 5,1 millones de euros del impuesto sobre la renta portugués en relación con una liquidación fiscal en disputa (impuesto sobre la renta más alto pagado), (c) no tener un pago por adelantado de 1.8 millones de euros del impuesto sobre la renta italiano realizado en el año fiscal 2021 en relación con una evaluación fiscal en disputa (menor impuesto sobre la renta pagado), (d) devolución de 1,0 millón de euros del impuesto sobre la renta pagado en exceso a las autoridades fiscales (menor impuesto sobre la renta pagado) y (e) otras diferencias por importe de 0,7 millones de euros (mayor impuesto sobre la renta pagado).
  - Disminución del EBITDA Ajustado (*) en 153,2 millones de euros.
  - Peores partidas no monetarias: las partidas devengadas pero aún no pagadas disminuyen en 32,3 millones de euros principalmente por la disminución de provisiones.
- Hemos **utilizado efectivo para inversiones** por valor de 21,7 millones de euros en el ejercicio 2021, una disminución de 14,5 millones de euros principalmente debido a la implementación de medidas de ahorro de costes para minimizar el impacto temporal del COVID-19 en el ejercicio 2021, así como al pago realizado de la adquisición de Waylo el año anterior (6,5 millones de euros).
- El **efectivo destinado a financiación** asciende a 69,5 millones de euros, frente a 74,9 millones de euros de actividades de financiación en el mismo período del año anterior. La variación de 144,3 millones de euros en actividades de financiación se debe principalmente al reembolso de 54,5 millones de euros de la SSRCF en el ejercicio 2021, compensado por la disposición de 15 millones de euros del préstamo patrocinado por el Gobierno y la disposición de 109,5 millones de euros de la SSRCF en el ejercicio anterior, que ha sido compensado por los pagos netos por adquisición de acciones propias por 6 millones de euros.

| A.2.4. Evolución Financiera

GESTIÓN EFICIENTE DE LIQUIDEZ

En el ejercicio 2021, a pesar de una importante reducción de Reservas debido a la propagación de COVID-19, el Grupo continúa teniendo un sólido balance, manteniendo en el cuarto trimestre del ejercicio 2021 una sólida posición de liquidez de €106 millones a finales de marzo. La liquidez del grupo se mantuvo en promedio en 116 millones de euros desde septiembre de 2020 a pesar del debilitamiento temporal del negocio de viajes, lo que nos coloca en una posición de fortaleza en cuanto se reanude la actividad normal.



Como era de esperar, las ratios de endeudamiento se han visto afectadas. El 30 de abril, se anunció que la Compañía ha logrado alcanzar mayor flexibilidad financiera tras unas exitosas conversaciones con sus acreedores. Como resultado de ello, eDreams ODIGEO ha renovado los acuerdos sobre los compromisos de su línea SSRCF y ha acordado con sus prestamistas relajar sus obligaciones y extender un año más la exención acordada en abril de 2020 hasta el 30 de junio de 2022.

La exención de los compromisos bancarios fue aprobada por unanimidad por todas las entidades. Dichos compromisos serán reemplazados por un convenio de liquidez mínima de 25 millones de euros que se verificará al final de cada trimestre a partir del 30 de junio de 2021 y hasta el 31 de marzo de 2022. Este acuerdo otorga a la Compañía un margen amplio frente a la liquidez actual. Asimismo, no se prevé el pago de dividendos ni la recompra de acciones de la Compañía en ningún momento antes del 31 de marzo 2022.

El equipo directivo sigue centrado en seguir tomando las medidas adecuadas para mantener su posición de caja con una liquidez sólida, y continúa adoptando un enfoque prudente en relación a la gestión de la base de costes y los gastos de capital. Como resultado, el negocio ha continuado mostrándose resistente y ha mantenido unos niveles de liquidez sólidos. A finales de marzo, la liquidez se mantuvo en 106 millones de euros, similar a la que reportamos en enero, que fue de 122 millones de euros. La variación incluye los 12 millones de euros de pagos de intereses incurridos en febrero de 2021.

CALIFICACIÓN Y EMISIONES

Emisiones

Emisor	Código ISIN	Fecha de emisión	Importe de la emisión(€millones)	Cupón	Fecha de vencimiento
eDreams ODIGEO S.A.	S1879565791	25/9/18	425	5,5%	1/9/23

Calificación

Agencia	Corporativo	Bonos 2023	Perspectiva	Fecha de evaluación
Moody's	B3	Caa1	Negative	1/7/20
Standard & Poors	CCC+	CCC+	Negative	8/12/20

A.2.5. Estrategia de eDreams ODIGEO y logros en los últimos 5 años

ESTRATEGIA DE eDREAMS ODIGEO Y LOGROS

DE

Servicio transaccional centrado en el vuelo

Excelencia en vuelos online con los mejores precios y opciones de vuelo

Modelo transaccional común en el sector, aunque dependiente de los canales de adquisición de clientes/economía.
Importantes ventajas de escala derivadas del número de proveedores y de la tecnología de búsqueda.
Centrados en las búsquedas y ofertas más adecuadas para la experiencia en ordenadores de sobremesa pero no móvil.

Necesidades significativas de los clientes / puntos de fricción sin abordar

El modelo transaccional que domina el sector no tiene capacidad para añadir valor a los viajes. Sin embargo, se refuerza la sensibilidad de los viajeros al precio.
Los ingresos clásicos por vuelos son los más importantes.

A

Relaciones de viaje centradas en el vuelo

Aprovechar la posición estratégica en los vuelos para establecer una relación de valor con el cliente durante todo el viaje

Proporcionar la mejor experiencia (de principio a fin) en el canal móvil.
Cambiar el foco del cliente del precio de los vuelos al valor del viaje, ampliando las oportunidades de venta y de agrupación de productos.

Construir relaciones a largo plazo con el cliente gracias al programa de suscripción Prime

El posicionamiento del precio más bajo deja al precio "fuera de la ecuación", poniendo el foco sobre el verdadero valor del viaje.
Reducir significativamente los costes de adquisición los clientes.
Los ingresos por diversificación, incluidos los productos complementarios y otros productos de viaje, son los más importantes.

VISIÓN

"Reinventar los viajes y la oferta de viajes"

Una relación con los clientes basada en gran medida en la suscripción, con la que cubrimos sus necesidades de viaje

Expandir significativamente el mercado y la cuota de la cartera de viajes incrementando la venta conjunta con hoteles, automóviles y productos complementarios de viaje.
Ingresos más estables gracias al uso de Prime y la App, menos costes de adquisición de clientes.

Tecnología y datos para identificar y monetizar propuestas únicas para los clientes

Ampliar la escala a nuevas categorías de productos y regiones.
Extender la superioridad tecnológica.



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

1. FORTALEZAS

VENTAJAS DE ECONOMÍA DE ESCALA INIGUALABLES

INNOVACIÓN – PRIME, ADELANTADA A SU TIEMPO

AMPLIANDO NUESTRA OFERTA Y EXPANDIENDO NUESTRA HUELLA

TENEMOS EL VIENTO A NUESTRO FAVOR, QUE NOS EMPUJA ADELANTE

EN BUENA FORMA… COMO LO EVIDENCIA NUESTRA DEMANDA ACUMULADA

MODELO DE NEGOCIO SUPERIOR DEMOSTRADO DURANTE LA PANDEMIA

EN RESUMEN, eDO ESTÁ MEJOR POSICIONADA PARA BENEFICIARSE DE LA RECUPERACIÓN DE LOS VIAJES

2. ESTRATEGIA

#1 CONTINUAR CON EL CRECIMIENTO DEL PROGRAMA DE SUSCRIPCIÓN PRIME

#2 CONECTIVIDAD - CREAR UNA PLATAFORMA DE TRANSPORTE DE VANGUARDIA

#3 PLATAFORMA DE VENTA CENTRADA EN EL CLIENTE IMPULSANDO LA DIVERSIFICACIÓN

#4 AUTOMATIZACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE - SERVICIO AL CLIENTE OMNICANAL

3. EN RESUMEN



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

1. FORTALEZAS DE eDO

VENTAJAS DE ESCALA SIN IGUAL

eDO es una Compañía con economías de escala y líder en vuelos en Europa, y una de las mayores del mundo; superando en 2,3 veces los ingresos de su rival más cercano. Se ha expandido 0,5 veces frente a las 1,8 veces anteriores al COVID-19.

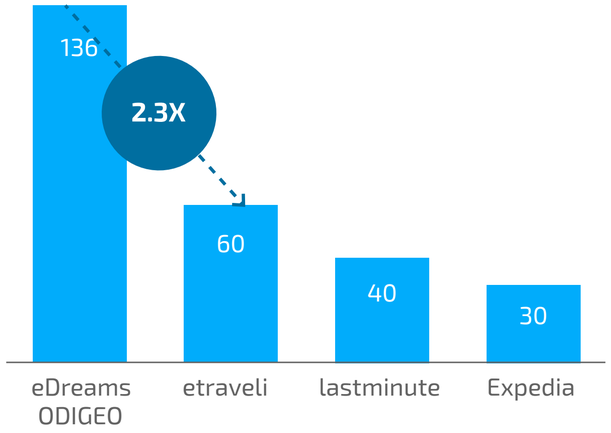
El líder en vuelos por volumen en Europa, y uno de los mayores del mundo

Importante ventaja de escala en el mercado europeo de vuelos online.



eDO tiene una escala inigualable, con 2,3 veces más ingresos por vuelos en Europa que el #2 operador

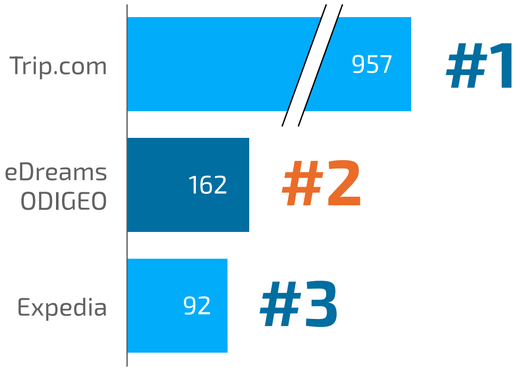
Estimación de ingresos por vuelos en Europa, último año fiscal (millones de euros)



Fuente: Phocuswright, Datos corporativos, análisis de eDO

Después de la COVID-19, eDO se ha convertido en el segundo actor en ingresos por vuelos a nivel mundial - Sólo hay tres grandes actores globales de vuelos junto con Expedia y Trip.com, muy grandes en EE.UU. y China

Ingresos por vuelos globales
Estimación, último ejercicio (millones de euros)



Fuente: Phocuswright, Datos corporativos, análisis de eDO

2º en ingresos por vuelos



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

INNOVACIÓN – PRIME, ADELANTADA A SU TIEMPO

- Exclusivo de eDO - lanzado hace apenas 4 años (2017)
- Fuerte crecimiento demostrado a pesar de la debilidad del mercado - En mayo ya alcanzamos nuestro primer millón de abonados
- Nos ofrece un flujo de ingresos fijos predecibles
- Excelente crecimiento potencial futuro para ampliar la cuota de cartera

En los últimos 4 años hemos desarrollado y probado con éxito nuestra oferta de suscripción única, Prime, en todos nuestros mercados clave con gran éxito, desarrollando una propuesta exclusiva, diferenciada y líder en el mercado para nuestros clientes.

Es un producto revolucionario en el sector de los viajes online. Prime no sólo nos da la posibilidad de alejarnos de una relación con el cliente totalmente transaccional, sino que amplía y expande la relación para cubrir todo el ciclo de vida del viaje del cliente, lo que nos ofrece numerosas oportunidades para conectar con el cliente, desde la elección previa a la reserva hasta los comentarios a la vuelta.

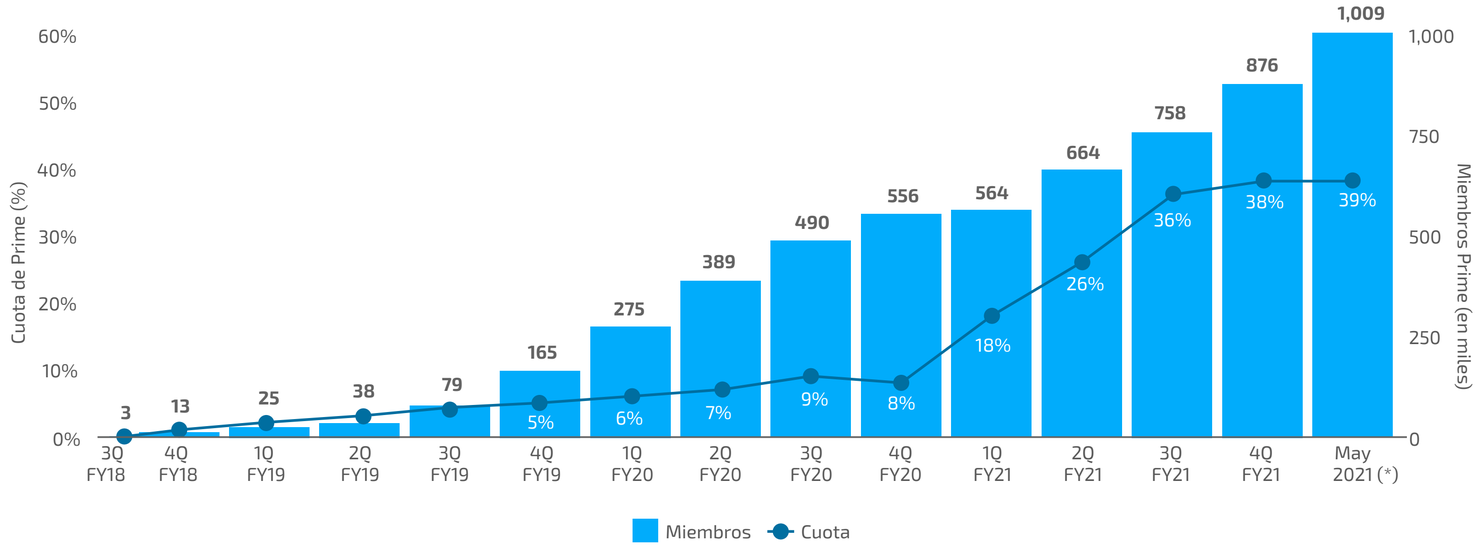
Desde la perspectiva del cliente, nuestro innovador modelo de suscripción le permite volar a los precios más bajos, tener acceso a un servicio de atención al cliente prioritario las 24 horas del día, acceder a ofertas exclusivas de Prime y a descuentos adicionales en otros productos y servicios. También ofrece la posibilidad de formar parte de un grupo privado de usuarios, único y de alta calidad, al que las aerolíneas pueden dirigirse directamente y en exclus

Este trato tan completo se ha traducido en una propuesta muy eficiente para todos, como demuestran los buenos resultados de Prime. El número de abonados ha seguido mejorando y ha aumentado en 320.000 en el ejercicio fiscal 2021, a pesar de las condiciones actuales del mercado.

Las ventajas de Prime para eDO son muchas: nos proporciona un flujo de ingresos fijo, predecible y estable; potencial para aumentar el porcentaje de la inversión que el cliente realiza con nosotros; reducir los costes de marketing y obtener mejor información sobre las preferencias del cliente gracias a una mayor repetición de las operaciones.

Los viajes son un mercado de un billón de euros y Prime nos permite desarrollar una relación mucho más sólida y amplia con nuestros clientes.

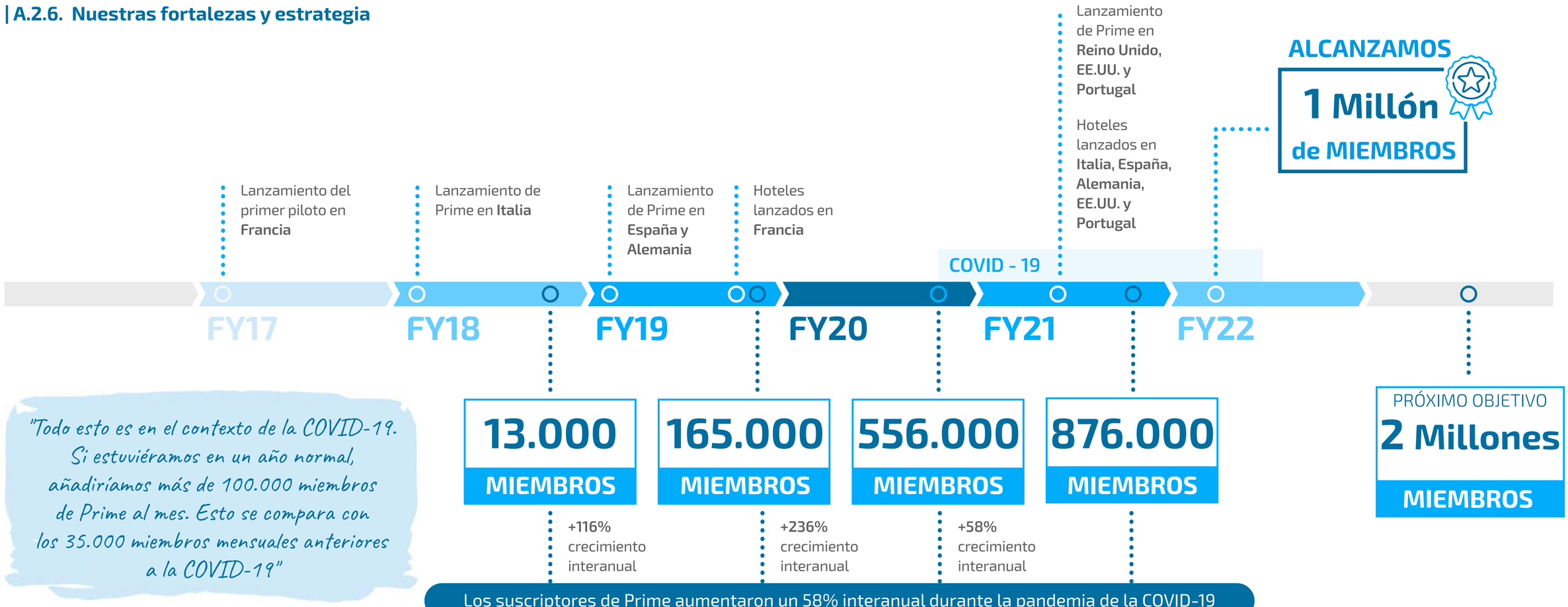
EL PROGRAMA DE SUSCRIPCIÓN PRIME PROPORCIONA UN FLUJO DE INGRESOS FIJO: HA TENIDO UNA BUENA EVOLUCIÓN INCLUSO CON UN MERCADO DÉBIL



(*) Hasta el 22 de Mayo

"Producto exclusivo de eDO y sólo ahora algunas otras OTAs comienzan a seguirnos"

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia



eDreamsPrime
opodoprime
GO Prime

4 Años de pruebas y aprendizaje

+2.000 tests AB

Continuada exposición de iteraciones

+50.000 Entrevistas a clientes y estudios

Continuo Precio de los productos individuales y múltiples

NO será **fácil** de replicar



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

AMPLIANDO NUESTRA OFERTA Y EXPANDIENDO NUESTRA HUELLA

Prime ha evolucionado de manera significativa: de ser un producto orientado a los vuelos, lanzado en 2017, hemos avanzado mucho en el desarrollo del contenido de Prime, convirtiéndolo en un portal de servicios integral para las necesidades de viaje de nuestros clientes. Inicialmente la suscripción a Prime se centraba en ofrecer a los clientes un ahorro significativo en vuelos, pero ahora se ha ampliado a otras partes clave del viaje, como los hoteles; y pretendemos añadir más ventajas. Al mismo tiempo, una vez consolidada la presencia en regiones donde somos líderes absolutos, como España, Francia e Italia, hemos extendido la oferta a más mercados, como el Reino Unido y Estados Unidos.

Producto

Prime Vuelos (Francia, España, Italia, Alemania, Reino Unido, Estados Unidos y Portugal)

Prime Hoteles en todos los mercados Prime (lanzado en 2020)

Desarrollo de 17 nuevos productos complementarios de viaje (desde 2015)

Zonas Geográficas

Prime: 2017 (España, Francia), 2018 (Italia), 2019 (Alemania), 2020 (Reino Unido, EE.UU., Portugal)

Hemos lanzado páginas web en árabe para atender mejor a los viajeros de la región de Oriente Medio

Aumento de nuestra expansión internacional (34% del total de las reservas, frente al 25% en el ejercicio 2020)

Segmentación de Clientes

Automatización del servicio y omnicanal

En Prime, empezamos a probar y desarrollar propuestas más personalizadas en varios segmentos de clientes

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

TENEMOS EL VIENTO A NUESTRO FAVOR, QUE NOS HACIA ADELANTE

Digitalización	La digitalización influye cada vez más en la construcción de nuestra sociedad y nuestra futura economía, tanto a nivel individual como empresarial. La digitalización tiene la capacidad de encontrar formas de sortear obstáculos y resistencias en el camino para influir en el mañana. Es una revolución impulsada por los ciudadanos y los clientes. Este cambio está sucediendo a un ritmo nunca antes visto, junto a una revolución tecnológica.
Personalización	Los datos, la tecnología y los nuevos conocimientos permiten ofrecer exactamente lo que el cliente desea. Los avances tecnológicos posibilitan la personalización de prácticamente todos los aspectos del recorrido del cliente y hacen que la experiencia sea más fluida e intuitiva. La COVID-19 ha obligado a un mayor número de consumidores a interactuar con las marcas, especialmente online. Viajar, por definición, es realizar un trayecto, una experiencia de viaje para el cliente, y personalizarlo consiste en guiar a las personas a través del viaje junto a una marca aportando verdadero valor.
Comodidad, precio y rapidez	La experiencia lo es todo. Una buena experiencia del cliente hace que las personas se sientan escuchadas y apreciadas. Minimiza la fricción, maximiza la eficiencia y mantiene el elemento humano. Si ofreces una buena experiencia a los clientes, comprarán más, volverán, serán más fieles y te recomendarán. La comodidad, la rapidez y la claridad de la transacción y el valor siguen siendo fundamentales para el éxito online. Los sistemas de eDO son líderes en cuanto a velocidad y cada vez lo son más. La propuesta de eDO se basa en el valor y el liderazgo en transacciones realizadas a través del móvil, lo que significa que los clientes pueden acceder y reservar en cualquier momento y lugar.

"eDO ha abrazado la digitalización, está impulsada por el avance tecnológico, se encuentra a la vanguardia del cambio en el sector de los viajes online e innovará y seguirá beneficiándose de su posición de líder del mercado, de sus sistemas propios y de la adopción de nuevas tecnologías como la IA"

"En eDO entendemos el trayecto del cliente, tenemos los datos más extensos sobre los clientes y seguiremos desarrollándonos y mejorando, utilizando la IA, para dar a nuestros clientes lo que quieren, y así ahorrarles tiempo y dinero"

"eDO, en su esencia, seguirá beneficiándose de los factores estructurales clave, subyacentes y fundamentales anteriormente mencionados, y que seguirán configurando el sector durante muchos años"

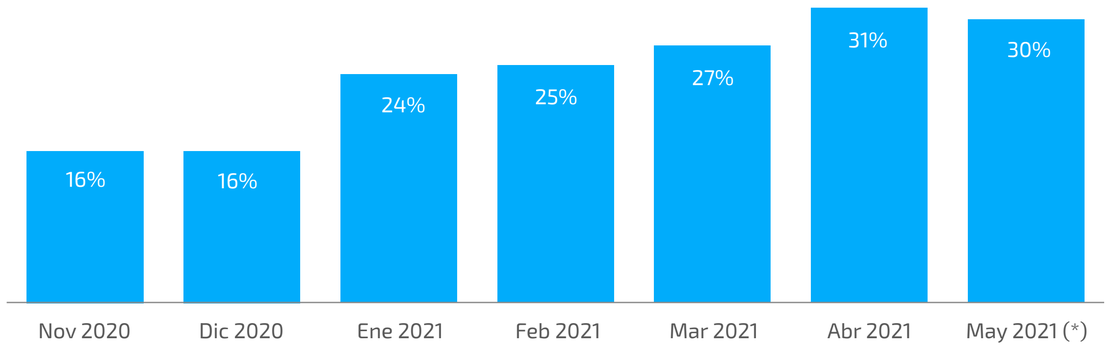
| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

EN BUENA FORMA… COMO LO EVIDENCIA NUESTRA DEMANDA ACUMULADA

Nuestra demanda acumulada evidenciada por el aumento sustancial en las búsquedas con fecha anticipada

El aumento de las búsquedas con más de 61 días de antelación (del 16% de las búsquedas al 30%) demuestra una clara demanda latente. Además, esperamos que nuestro programa Prime sea una herramienta eficaz para captar esa demanda de viajes cuando se suavicen las restricciones.

Evolución de la proporción de búsquedas para salidas > 61 días



(*) Primeras tres semanas de Mayo



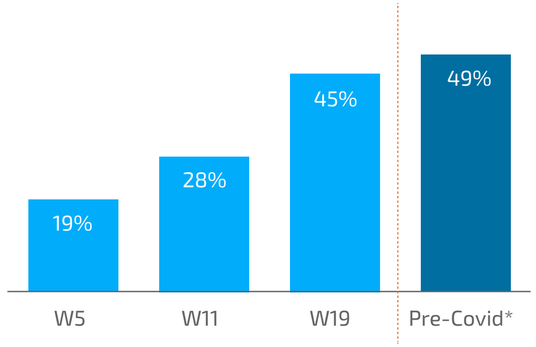
| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

En las últimas semanas, los cambios en la tipología de las ventas apuntan a una recuperación similar a los niveles anteriores a la COVID-19, lo que es positivo para la eDO.

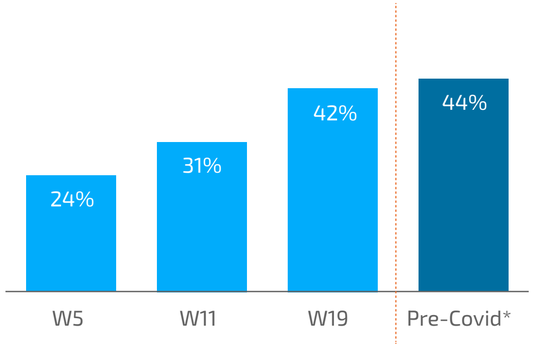
El aumento de las reservas con más de 31 días de antelación (del 19% al 45%) también demuestra una clara demanda latente.

Además, el significativo aumento de las reservas con 2 o más pasajeros, del 24% al 42%, demuestra una vez más que los viajes de ocio están volviendo.

Reserva anticipada (+31 días)



2 o más pasajeros



(*) Pre-COVID-19 es la media entre semana 5 y semana 19



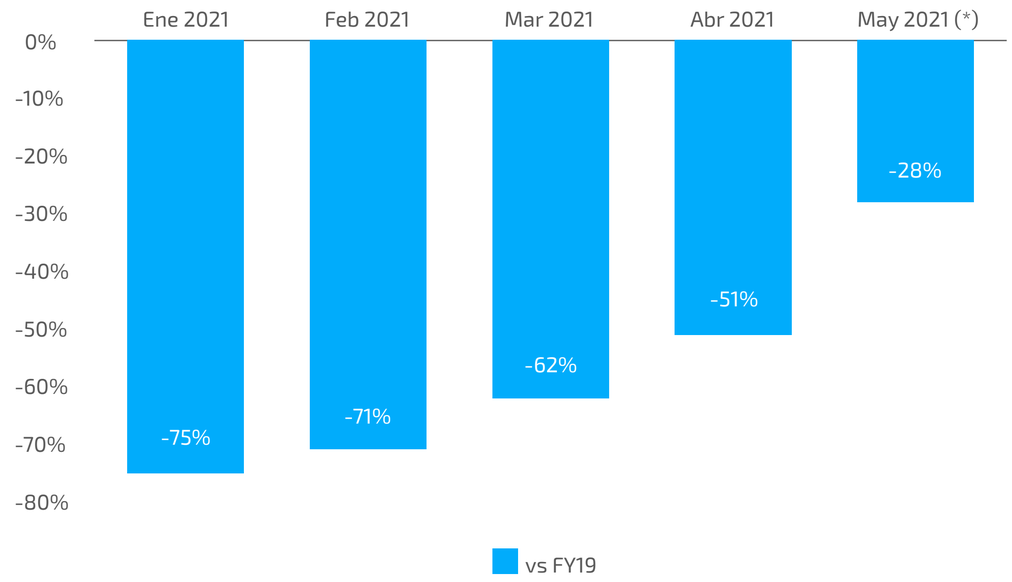
La demanda acumulada se traduce en mejoras significativas de las reservas durante el año, a medida que los programas de vacunas se aceleran en nuestros principales mercados.

El aumento de los casos de la COVID-19 en otoño e invierno provocó la imposición de nuevas restricciones de viaje por parte de algunos gobiernos, lo que situó el nivel de las reservas en enero en un -75% frente a los niveles del ejercicio 2019. Sin embargo, en el cuarto trimestre hemos observado una mejora, con un volumen del -62% en marzo, y esta recuperación sigue su curso durante el primer trimestre del ejercicio 2022.

En abril las reservas estaban en un menos 51% frente al ejercicio 2019, y para el mes de mayo, hasta el día 22, ya estaban en menos 28%.

Esta mejora se ha visto impulsada por los sólidos indicios de aumento de la demanda de viajes, ya que a medida que más personas reciben la vacuna y se levantan las restricciones a la movilidad, la actividad de viajes tiende a repuntar de forma muy rápida y significativa.

Los volúmenes siguen mejorando



(*) Hasta el 22 de Mayo

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

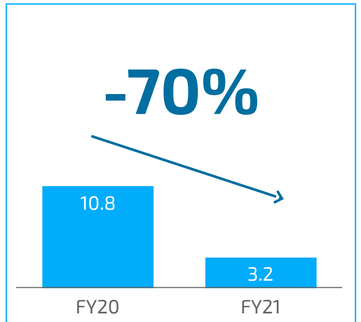
MODELO DE NEGOCIO SUPERIOR DEMOSTRADO DURANTE LA PANDEMIA:

a) Adaptabilidad del negocio
b) Fuerte liquidez
c) Hemos tenido un buen rendimiento durante la pandemia

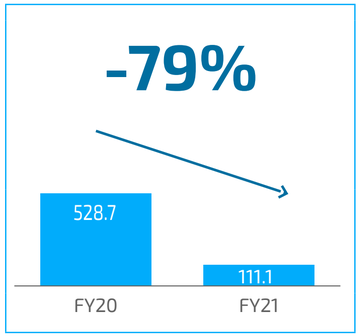
a) Adaptabilidad del negocio

Más del
80%
de nuestros costes son variables (*)

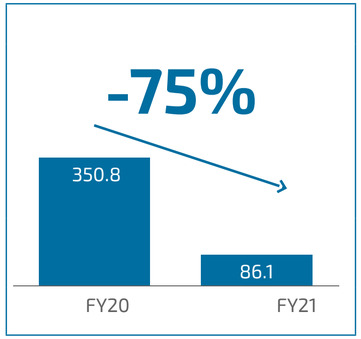
RESERVAS
(en millones)



MARGEN SOBRE INGRESOS
(en millones de €)



COSTE VARIABLE (*)
(en millones de €)



(*) Pre-COVID-19



"Nuestra estructura de costes altamente variable nos permite ajustar nuestra estructura de costes para adaptarnos a una demanda más suave"

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

Además, hemos demostrado la capacidad de adaptarnos y reducir rápidamente los costes fijos y el CAPEX

Las MEDIDAS en los Costes Fijos y CAPEX se han traducido en:

Reducción EXITOSA del CAPEX y **OPEX**, por encima de las expectativas

Ahorro de Costes Fijos (*):

-28%

(frente al -23% previsto en los resultados del ejercicio 2020)

Ahorro en CAPEX:

-28%

(frente al -25% previsto en los resultados del ejercicio 2020)

Ahorro en Caja:

32 Millones €

(por encima de los 28 millones de euros previstos en los resultados del ejercicio 2020)



"Las medidas complementarias en Costes Fijos y CAPEX aportaron una mayor adaptabilidad a nuestro modelo de negocio"

Adaptación extraordinaria a nuestro modelo de negocio

(*) Nota: Reducción en costes fijos calculada en base a costes fijos de 3T del FY20 anualizados

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

La diversificación contribuyó a la adaptabilidad

Expansión International	**+9 pp** (del 25% al 34% del total de nuestras reservas)
Mayor diversificación de productos	**+3 pp** (del 85% al 88%)
Aumento de los ingresos por diversificación	**+4 pp** (del 53% al 57%)
Y reservas por móvil alcanzadas	**56%** +12pp (del 44% a 56%)

"Hemos relanzado nuestra propuesta para EE.UU. y hemos personalizado nuestras webs en árabe para atender mejor a los viajeros de Oriente Medio, así como invertido en nuestra web australiana."

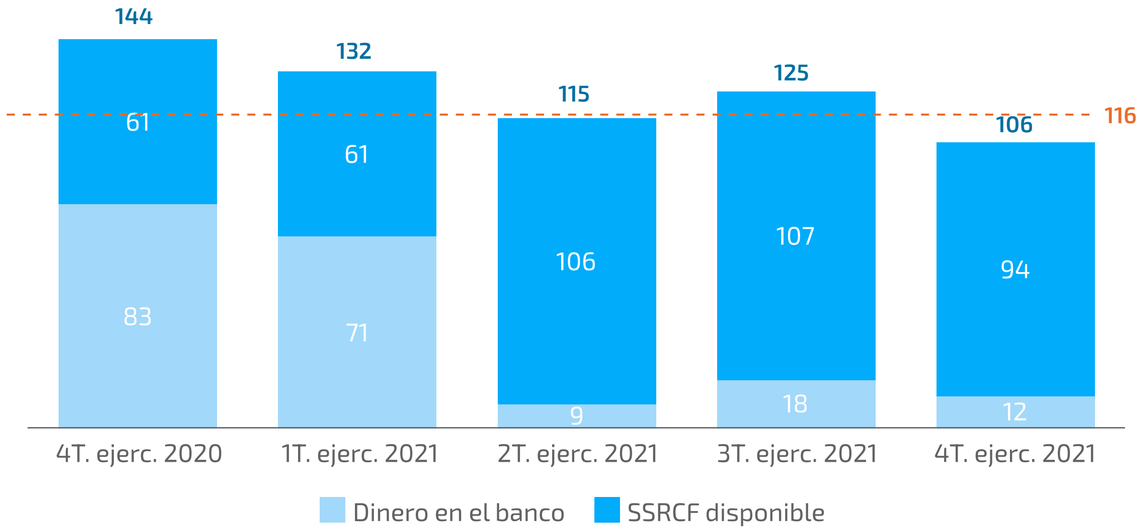


| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

b) Fuerte liquidez

Hemos gestionado bien nuestra posición de liquidez, consecuencia de nuestro modelo de negocio sólido y de una gestión activa. Lo hemos conseguido a pesar de las crecientes restricciones a los viajes, que redujeron los niveles de reservas.

La liquidez se ha mantenido estable, con una posición de liquidez sólida de 106 millones de euros a finales de marzo, y una media de 116 millones de euros desde septiembre de 2020, a pesar de la caída temporal de los volúmenes de actividad.



Nuestra fuerte liquidez se mantuvo gracias a:

- Mejora en la gestión del pago a proveedores.
- Reembolsos cobrados.
- Incremento de los ingresos diferidos por Prime, y
- Una gestión activa de la situación, que se tradujo en:
  - Una reducción de la mayoría de nuestros costes (reducción de los costes variables, de los costes fijos y del CAPEX).
  - La obtención de 15 millones de euros adicionales por un préstamo gubernamental con vencimiento en 2023, y
  - La reducción del consumo medio mensual de efectivo (excluyendo capital circulante e impuestos, pero añadiendo el aumento de los ingresos diferidos de Prime) de 13 millones de euros a 8 millones de euros.

"eDreams ODIGEO es la única OTA que no ha necesitado aumentar el capital o la deuda para superar la pandemia"

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

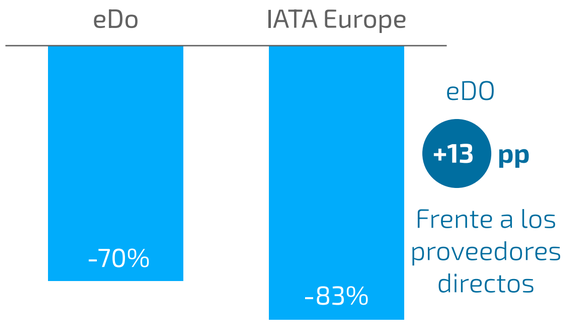
c) Hemos tenido un buen rendimiento durante la pandemia

Durante el verano del ejercicio fiscal 2021 se produjo un repunte rápido del volumen de reservas, pasando de un nivel del -96% en abril hasta el -62% en el segundo trimestre.

El aumento de los casos de la COVID-19 en otoño e invierno hizo que algunos gobiernos impusieran nuevas restricciones a los viajes, lo que volvió a situar las reservas en un -70% en el cuarto trimestre. Sin embargo, se observó una mejora al final del cuarto trimestre, con un volumen del -62% en marzo, y esta mejora ha continuado durante el primer trimestre del ejercicio 2022: en abril las reservas fueron del -51% (comparado con el ejercicio 2019) y en el mes de mayo, hasta el 22 de mayo, del menos 28%. Estas mejoras se deben a los sólidos indicios del aumento de la demanda de viajes, con el incremento del número de personas vacunadas y el levantamiento de las restricciones a la movilidad, en que la actividad de viajes se recupera rápidamente y de forma significativa.

Nuestro volumen de operaciones sugiere que estamos superando al sector de las aerolíneas (tanto las regulares como las de bajo coste) y aumentando nuestra cuota de mercado frente a los proveedores directos, debido a un contenido de mejor calidad, más completo y flexible, así como nuestro foco en los viajes de ocio.

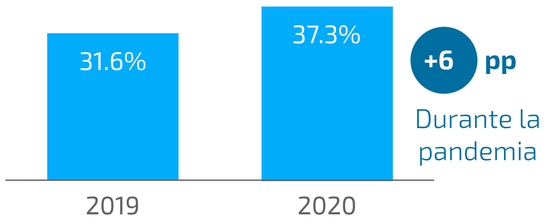
Hemos superado la media del sector aéreo en los últimos 12 meses



Fuente: IATA Economics y Datos corporativos

Nota: La información presentada para marzo se basa en las variaciones entre el ejercicio 2021 frente al 2019

Seguimos ampliando nuestro liderazgo y cuota de mercado como OTA número 1 de Europa en reservas de vuelos online

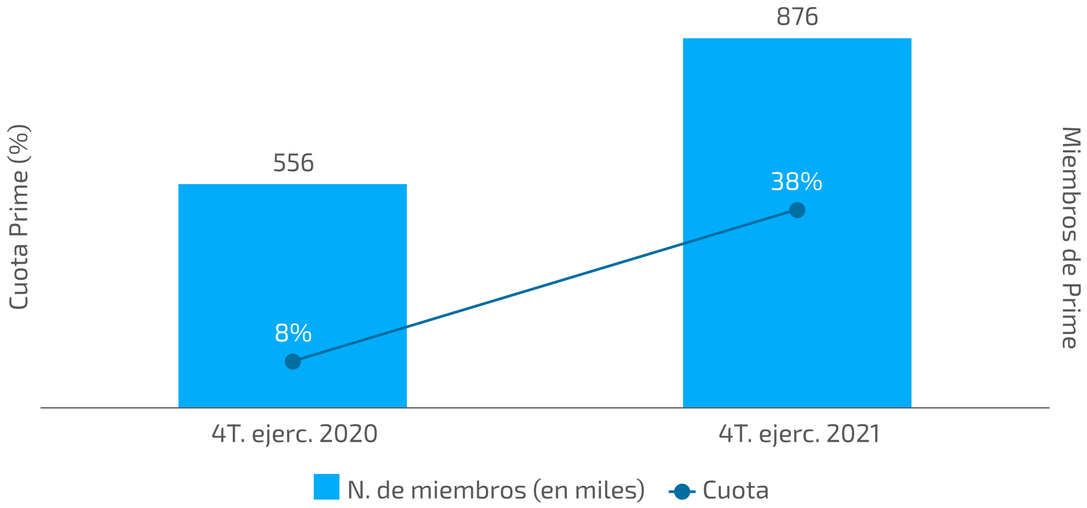


Fuente: Phocuswright's Europe Travel Market Report 2020-2024 y Datos corporativos

Y Prime sigue ofreciendo un crecimiento muy fuerte.

El número de suscriptores de Prime creció fuertemente en un 58% durante este año fiscal, pasando de 556.000 a 876.000 suscriptores, y en mayo ya alcanzamos nuestro primer millón de suscriptores.

El 38% de todas nuestras reservas de vuelos son ahora reservas Prime. En los países en los que Prime se ha lanzado y focalizado específicamente, las reservas Prime son incluso superiores al 40%. Esto se puede comparar con el 8% en el mismo momento del año pasado.



Fuente: Datos corporativos

Todo esto es bajo el contexto de la COVID-19. Si estuviéramos en un año normal, estimamos que estaríamos añadiendo más de 100.000 miembros Prime al mes. Esto se puede comparar con los 35.000 miembros mensuales anteriores a la COVID-19, y demuestra el atractivo de Prime y su impresionante evolución durante el último año.

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

EN RESUMEN, eDO ESTÁ MEJOR POSICIONADA PARA BENEFICIARSE DE LA RECUPERACIÓN DE LOS VIAJES

Tenemos las 4 "P"s

Prime	Plataforma propia	Personas	Y, Potencial de demanda
Suscripción de viaje exclusiva y pionera Flujo de ingresos estable y fijo ⋮ Alto porcentaje de repetición de compra ⋮ Reducción de los costes de comercialización ⋮ Mayor conocimiento de los clientes	capacidad líder en el mundo, tecnología punta ⋮ Una plataforma potente y reutilizable... que permite obtener ventajas reales a escala	Equipo líder del sector ⋮ Hemos mantenido nuestros equipos intactos y muy motivados para competir enérgicamente y servir bien a nuestros clientes ⋮ Nuestros eDOers están impacientes por volver a alcanzar una aparente normalidad	Las búsquedas de reservas anticipadas demuestran una clara demanda latente ⋮ Nuestro programa Prime es una herramienta eficaz para captar esta demanda de viajes cuando las restricciones se suavicen



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

En buena forma y preparados para ganar en un mundo post COVID-19

DEMANDA DE LOS CLIENTES		CÓMO GANAMOS
Segmento de Clientes	• Ocio, no empresa	
Zonas Geográficas	• Algunos mercados son más propensos a gestionar mejor la COVID-19 y, por tanto, muestran un mayor crecimiento • Hay que saber identificar y aprovechar estas oportunidades	**• Europa** **• Mercados en expansión**
Producto	• Más doméstico y de menor coste • Proporcionar alternativas de transporte de corta distancia (por ejemplo, tren, coche, etc.) • Ofrecer la posibilidad de elegir	**• Fuertes en "low cost"** **• Virtual Interlining** **• Hoteles, coches, plataforma multitransporte**
Experiencia del Cliente	• Marca de confianza • Buena experiencia de principio a fin • Automatización del servicio y omnicanal • Dispositivo móvil	**• Aplicaciones móviles** **• Multi-producto** **• Prime**

A medida que se relajen las restricciones a la movilidad, creceremos más rápido que la media del sector, tal y como ha ocurrido durante la pandemia

A pesar de ser la acción con mejor evolución desde el inicio de la pandemia, seguimos teniendo un descuento injustificado en comparación con nuestro sector, teniendo en cuenta que:

- La Compañía ha crecido por encima de la media del sector, y se espera que siga así.
- Nuestro producto exclusivo Prime ofrece un flujo de ingresos más estable y fijo, da la posibilidad de captar una mayor parte del gasto total del cliente, permite reducir los costes de marketing y obtener un mayor conocimiento de las preferencias de nuestros clientes gracias a una mayor repetición de compras.
- Y la combinación de todos estos elementos debería traducirse en un aumento significativo de la valoración.



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

2. ESTRATEGIA DE eDO - PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Nuestras prioridades estratégicas para el ejercicio 2022 se basan en nuestras fortalezas, y en potenciarlas aún más, para cumplir con nuestro propósito de reinventar los viajes y las propuestas de viajes para nuestros clientes.

Una vez alcanzada la meta de 1 millón de suscriptores Prime, seguiremos innovando y trabajando para conseguir la siguiente meta de 2 millones de suscriptores Prime. Nuestra ventaja de poder dimensionarnos aumentará, no sólo desde una perspectiva cuantitativa, sino también cualitativamente, ya que el magnífico producto Prime promueve una relación recurrente y la fidelidad de los clientes.

Mejoraremos aún más nuestra plataforma, centrándonos en la inmediatez de los resultados de búsqueda y añadiendo más contenidos de transporte, así como una oferta de viajes más diversificada. La ampliación de nuestra oferta y la expansión de nuestra huella seguirán siendo, por tanto, una de nuestras fortalezas.

Reforzaremos nuestra orientación al cliente convirtiéndonos en el proveedor de viajes integral líder en el mundo para nuestros clientes, acompañándoles en todo momento, desde la oferta del producto adecuado en el momento oportuno hasta la automatización de cualquier demanda posterior a la reserva, convirtiéndonos en la primera OTA del mundo en ofrecer un servicio al cliente verdaderamente digital.

	Prioridades	Objetivos	Visión
#1	Continuar con el crecimiento del programa de suscripción Prime	Tener una relación con los clientes basada en la suscripción, con la que cubrimos sus necesidades de viaje	**Reinventar los viajes y la oferta de viajes**
#2	Crear una plataforma de transporte de vanguardia		
#3	Plataforma de venta centrada en el cliente impulsando la diversificación	Aprovechar la tecnología y los datos para identificar y monetizar propuestas únicas para los clientes	
#4	Servicio de atención al cliente omnicanal y fácil de usar		

#1 CONTINUAR CON EL CRECIMIENTO DEL PROGRAMA DE SUSCRIPCIÓN PRIME

Como pioneros del modelo de suscripción en el sector de los viajes, creemos que nuestro producto Prime es la plataforma perfecta para tener una relación única con los clientes: una relación a largo plazo con los clientes a través de la suscripción en la que cubrimos todas sus necesidades de viaje.

Nuestra visión de Prime es crear el mejor programa de suscripción de viajes, el más innovador, cubriendo todas las necesidades de viaje de nuestros miembros. Con este fin, hemos cambiado nuestra forma de interaccionar con el cliente, que ha pasado de ser transaccional a estar basada en la creación de una relación con él.

El ejercicio fiscal 2021 fue un año de éxito para Prime, lo que demuestra su valor y su carácter único. Incluso durante la pandemia, los clientes se suscribieron a Prime. De hecho, nuestra base de miembros creció un 58% durante el año, hasta los 876.000. Si hubiéramos estado en un año normal, antes de la pandemia, estimamos que hubiéramos añadido más de 100.000 miembros Prime al mes; esto ha permitido alcanzar el millón de suscriptores en mayo de 2021.

Principales logros del ejercicio 2021

OBJETIVOS	LOGROS DEL EJERCICIO 2021
Continuar con el crecimiento del programa de suscripción Prime : Introducir Prime en más mercados : Ampliar a otros servicios de viajes : Mejorar su eficacia	876.000 +58% crecimiento interanual : Reino Unido, Estados Unidos y Portugal : Hoteles y Paquetes dinámicos : 38% cuota de las Reservas totales

El porcentaje de participación de Prime respecto al total de las reservas se ha multiplicado por 5 en el ejercicio 2021 frente al mismo periodo del año anterior.

CUOTA DE PRIME RESPECTO AL TOTAL DE RESERVAS DE VUELOS DE EDREAMS ODIGEO



38% Ejercicio 2021 vs 8% Ejercicio 2020

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

Para el año fiscal 2022 y los que siguen tenemos muchas oportunidades de crecimiento. Podemos seguir ampliando Prime a otras zonas geográficas. Podemos seguir expandiéndolo en cuanto a productos, captar una mayor cuota del gasto total del cliente en viajes. Y seguiremos ganando más clientes para profundizar en determinados segmentos de productos. El tamaño del mercado de los viajes es de más de 1 billón de euros, y Prime es la herramienta perfecta para captar una porción mucho más grande.

Lo que está por venir

Producto

Seguir probando y perfeccionando nuestra propuesta principal. Iterar entorno a la duración y el precio de los periodos de prueba, etc

⋮

Ampliar a otros productos y servicios

Zonas Geográficas

Continuar probando y desplegando el producto en todas las zonas geográficas

Segmento de clientes

Seguir probando y desarrollando propuestas más personalizadas en varios segmentos de clientes



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

#2 CONECTIVIDAD - CREAR UNA PLATAFORMA DE TRANSPORTE DE VANGUARDIA

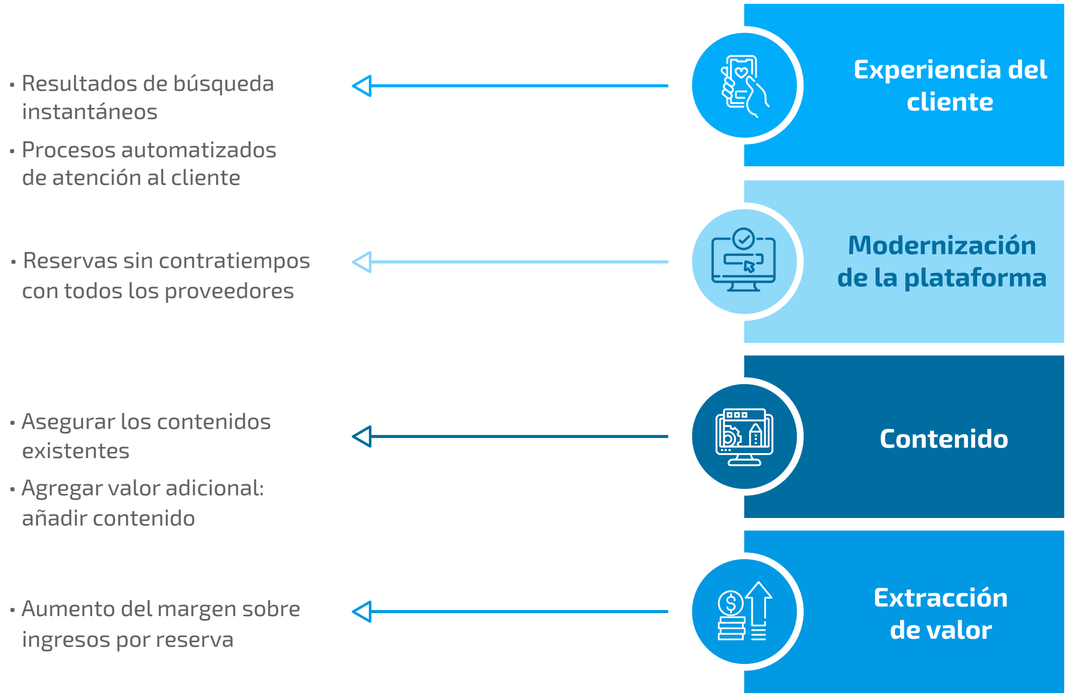
Nuestro objetivo es crear una plataforma de transporte de vanguardia que cree una ventaja competitiva para eDO, combinando un contenido superior, la mejor experiencia de usuario y la mayor creación de valor.

Estamos mejorando la calidad del contenido mediante la construcción de una multiplataforma agnóstica que facilitará el contenido de muchos proveedores.

Un buen ejemplo de ello es que durante el ejercicio 2021 hemos mejorado considerablemente los contenidos a los que pueden acceder los clientes. Durante el año creamos una alianza estratégica con Travelport que nos permite ofrecer más rutas de viaje a los clientes, precios aún más competitivos y mayor flexibilidad y capacidad de elección. También hemos incorporado la IA a nuestra caché y hemos eliminado las complejidades heredadas. Como resultado de estos cambios, más del 50% de nuestros resultados son ahora un 75% más rápidos.



Los 4 pilares de nuestra estrategia para impulsar nuestro negocio y oferta:



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

#3 PLATAFORMA DE VENTA CENTRADA EN EL CLIENTE IMPULSANDO LA DIVERSIFICACIÓN

Nuestro objetivo es transformar nuestro enfoque de diversificación de ingresos hacia una oferta de productos individuales centrada en el cliente y orientada a sus necesidades, convirtiéndonos en el proveedor integral de servicios de viajes único para nuestros clientes. En los últimos años hemos pasado de ser un negocio exclusivamente de vuelos a otro en el que ahora más de la mitad de nuestros ingresos proceden de lo que llamamos diversificación de ingresos (hoteles, coches, maletas, asientos y muchos más productos). De hecho, ahora se nos considera la Compañía líder del sector ya que, por cada 100 billetes de avión vendidos, también hay 88 productos y servicios adicionales añadidos a la reserva. Creemos que todavía estamos en los inicios de nuestra transformación y que hay mucho más potencial para ampliar la cuota del gasto total del cliente a la hora de viajar.

Tenemos una relación única con el cliente a través de Prime, una ventaja competitiva gracias a la gran cantidad de datos que tenemos y al hecho de que el cliente primero reserva un vuelo antes de reservar otros productos de viaje. Combinamos esto con nuestra tecnología de vanguardia y nuestra habilidad para la venta minorista de tal manera que ampliamos nuestra cuota del gasto del cliente en viajes.

Nuestra visión es la de garantizar la experiencia de la compra minorista a lo largo de todo el viaje.

El Producto Adecuado en el Momento Adecuado + La Máxima Atención a las Necesidades de Nuestros Clientes + El Destino de Viaje al por Menor + Acompañar al Cliente en Todo Momento

La estrategia de nuestra "tienda de viajes" cumplirá con esta visión al basarse en las necesidades de los clientes, lo que nos permitirá alcanzar nuestros objetivos y metas.



Totalmente multiproducto | Precio y flexibilidad | Experiencia posterior a la reserva | Calidad y consistencia

En resumen, tenemos previsto llevar al siguiente nivel a nuestra plataforma minorista centrada en el cliente, personalizando la oferta de productos (incrementando la capacidad de ofrecer el producto adecuado en el momento adecuado al cliente adecuado) y ampliando la cartera de productos ofrecidos según las necesidades del cliente. Creemos que todavía tenemos una gran oportunidad para seguir satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes en el mercado de los viajes, que asciende a 1 billón de euros, sobre todo porque la mayoría de los clientes comienzan la planificación del viaje con la compra del vuelo, y es justamente este proceso de compra el que requiere un nivel de información mucho mayor que el resto de los productos de viaje.



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

#4 AUTOMATIZACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE - SERVICIO AL CLIENTE OMNICANAL

Nuestra visión "Crear una experiencia de autoservicio omnicanal de primera clase para nuestros clientes, y convertirnos en la primera OTA del mundo en ofrecer una experiencia de atención al cliente verdaderamente digital"

Dado que la primera parte del viaje de nuestros clientes comienza digitalmente, creemos que puede extenderse a lo largo de la experiencia que tiene, sacando provecho de nuestros numerosos puntos de contacto para impulsar la adopción digital y el servicio online. Creemos firmemente que las experiencias digitales que estamos construyendo para nuestros clientes están creando mucho valor para ellos y también para nuestro negocio. Mientras que otros participantes del sector ven a los clientes como un coste marginal, nosotros queremos asegurarnos de que los clientes se sientan valorados y hacerlo de tal manera que tenga beneficios para nuestros accionistas.

"Los clientes que utilizan el canal digital a lo largo de todo el viaje tienen mayores tasas de repetición"

En el último año nos hemos centrado en el cliente más que nunca. Antes de la pandemia, la tasa media de cancelación de reservas no era significativa. Pero desde marzo de 2020 nuestros equipos de atención al cliente han gestionado casi 2 millones de cancelaciones de vuelos. Para hacer frente a este incremento, aumentamos considerablemente nuestros equipos y pusimos en marcha procesos automatizados para permitir atender las preocupaciones de los clientes con rapidez y eficacia. Siempre que las aerolíneas no se retrasaron con los pagos, nuestros clientes recibieron su reembolso en un plazo de 10 días.

Como respuesta y para acelerar la automatización de los servicios de atención al cliente, que ya había comenzado antes de la COVID-19, los eDOers se unieron para construir un sistema innovador y muy complejo que es una primicia en la gestión de vuelos. Asimismo, creemos en el enfoque omnicanal, por lo que, mientras construimos una experiencia digital excepcional con altos niveles de satisfacción, seguiremos ofreciendo una experiencia omnicanal para satisfacer las necesidades de los clientes.

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

Detallamos algunos ejemplos de los principales logros que los responsables en eDO del servicio de atención al cliente en eDO realizaron durante el ejercicio 2021

- Más del 99% de los vuelos cancelados se resolvieron y/o procesaron.
- Inversión en el desarrollo para procesar automáticamente los cambios y reembolsos y en la gestión de las cancelaciones de la mayoría de las aerolíneas; identificación automática de los vuelos cancelados y su comunicación a los clientes a través de todos los puntos de contacto posibles de forma proactiva, y proponiendo opciones al cliente.
- Proporcionar a los clientes una experiencia fluida para gestionar sus viajes de principio a fin; crear un asistente virtual impulsado por la IA y capacidades de autoservicio para que los clientes gestionen la mayoría de sus solicitudes de viaje de forma digital.
- Establecer nuestra aplicación móvil como el compañero de viaje de nuestros clientes, proporcionándoles "una única fuente de información fiable" para que su experiencia de viaje sea fácil y sin problemas, desde el estado de su reserva hasta las actualizaciones de sus viajes, y la posibilidad de añadir productos o realizar cambios, todo ello a través de la comodidad de la aplicación.
- Inversión para aumentar significativamente la capacidad de nuestro centro de contacto.
- Implementación de procesos automatizados para proporcionar a nuestros clientes actualizaciones casi en tiempo real sobre el estado de sus solicitudes de reembolso.
- Automatización de los servicios de atención al cliente hasta gestionar más del 70% de las consultas de los clientes de forma digital (frente al 30% antes de la COVID-19) y resolver de forma digital el 50% de los casos (frente al 20% anterior).



| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

Lo que está por venir

MEJORA DE LA PERCEPCIÓN

OPERACIONES OPTIMIZADAS

EXPERIENCIA OMNICANAL

SERVICIOS DIGITALES



"Convertirse en la primera OTA del mundo en ofrecer una experiencia de atención al cliente verdaderamente digital"

"Reduciremos el coste de atender a nuestros clientes en un 45% respecto a los niveles previos a la pandemia. Ya hemos alcanzado el 70% de esta mejora. Este ahorro comenzará a reflejarse en nuestra cuenta de resultados cuando las tasas de cancelación y reembolso en el mercado vuelvan a la normalidad, previsiblemente en la segunda mitad del año fiscal 2022"





| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

	Experiencia en servicios digitales	Operaciones optimizadas	Mejora de la experiencia y la percepción del cliente
Prioridades	Los procesos de atención al cliente comienzan en los canales digitales Impulsar la adopción del autoservicio para gestionar las solicitudes Experiencia omnicanal coherente para los clientes	Mejorar la resolución de problemas reduciendo la repetición de contactos Garantizar una alta disponibilidad y una gestión del "back-office" a tiempo Aprovechar la tecnología para la excelencia de la operaciones	Seguir mejorando las experiencias para los segmentos Prime y de alto valor Gestionar y mejorar la percepción externa de las marcas y el servicio de eDO
Objetivos	Crear una experiencia "Pull driven" que logre una cobertura digital de +90% para las principales funciones de autoservicio con todos los proveedores Proporcionar a nuestros clientes "una única fuente de verdad" para que las cosas sean fáciles y fluidas para ellos	Proporcionar una solución inmediata a los clientes y reducir la repetición de contactos un 30%. Ofrecer constantemente altos niveles de servicio y mejorar la disponibilidad del front y back-office Aumentar la satisfacción de los clientes gracias a la mejora del servicio	Aumentar la satisfacción general del cliente Mejora de la experiencia del cliente a lo largo de todo el recorrido Gestionar activamente la percepción del cliente

Visión

Crear una experiencia de autoservicio omnicanal de primera clase para nuestros clientes, y convertirnos en la primera OTA del mundo en ofrecer una experiencia de servicio al cliente verdaderamente digital

En resumen, estamos en la fase final de la implantación de un sistema automatizado de atención al cliente, que no depende del volumen, por lo que el sistema puede gestionar automáticamente las consultas de los clientes de forma digital, lo que aumentará la satisfacción de los clientes y las tasas de repetición.

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

3. EN RESUMEN

Nuestro negocio es fuerte y estamos posicionados para salir ganadores de la crisis.

El sector de los viajes es un mercado de 1 billón de euros, una de las mayores industrias del mundo. Hemos capeado el temporal y, de hecho, estamos saliendo reforzados. Tenemos una buena posición de liquidez, 106 millones de euros a finales de marzo. No tenemos pagos significativos de deuda financiera a corto plazo y nuestra Deuda Senior - Bonos 2023, y las líneas de crédito vencen dentro de dos años, en 2023.

Tenemos fuertes perspectivas de crecimiento con el repunte de los viajes de ocio, que son el corazón de nuestro negocio.

Además, estamos reinventando los viajes a través de nuestro programa de suscripción Prime, que sigue creciendo. Ya hemos alcanzado el millón de suscriptores en mayo. El 38% de nuestras reservas de vuelos son ahora Prime.

Seguimos ampliando nuestra cuota sobre el gasto total que el cliente dedica a viajar a través de Prime y ampliando nuestra base geográfica. Y seguimos profundizando en la fidelidad de nuestros clientes y en la repetición de las reservas.

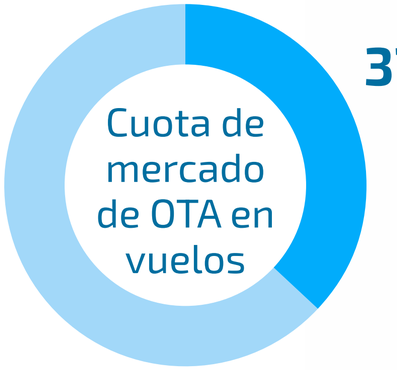


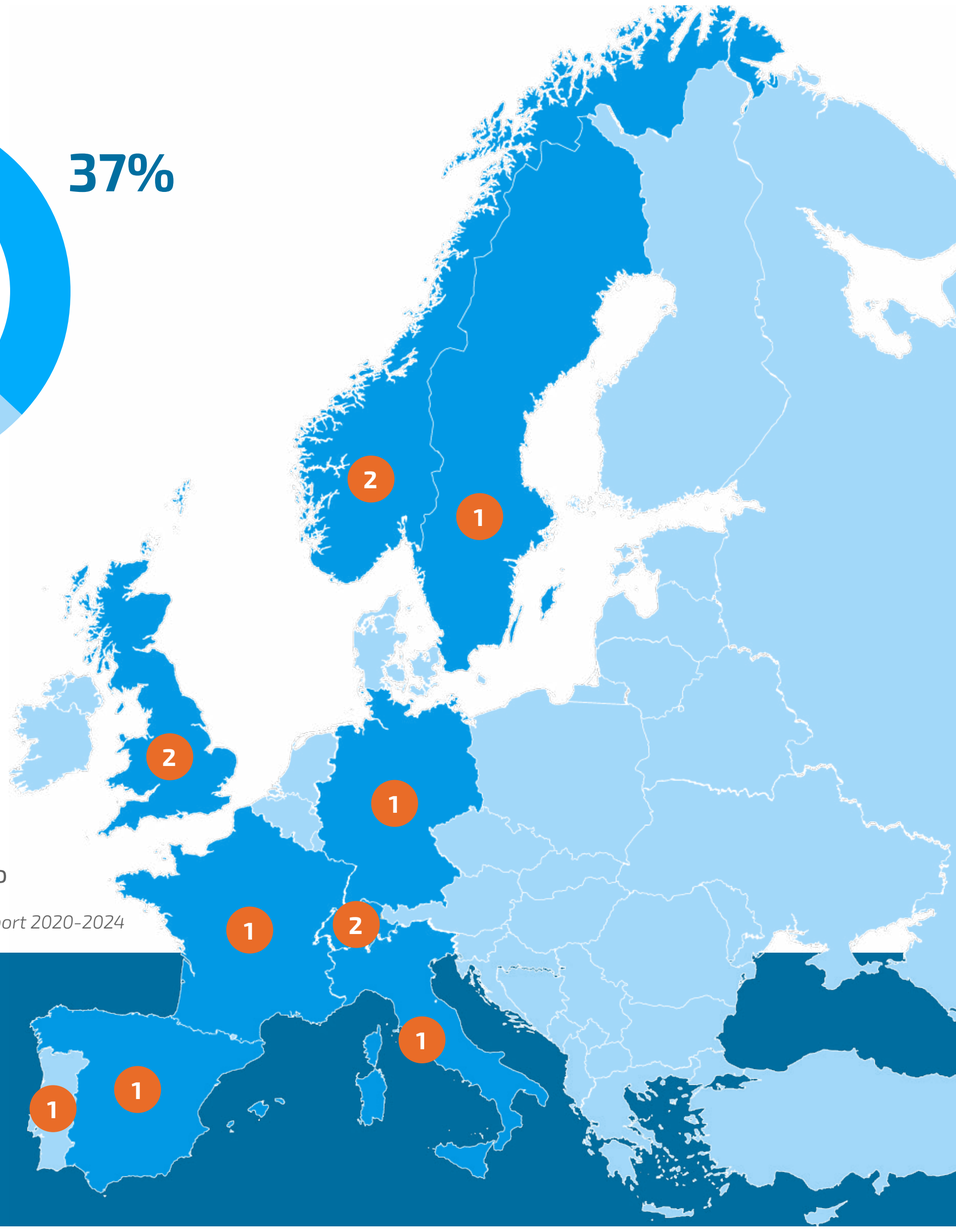
	Prioridades	Objetivos	Visión
#1	Continuar con el crecimiento del programa de suscripción Prime	Tener una relación con los clientes basada en la suscripción, con la que cubrimos sus necesidades de viaje	**Reinventar los viajes y la oferta de viajes**
#2	Crear una plataforma de transporte de vanguardia		
#3	Plataforma de venta al por menor centrada en el cliente que impulsa la diversificación	Aprovechar la tecnología y los datos para identificar y monetizar propuestas únicas para los clientes	
#4	Servicio de atención al cliente omnicanal y fácil de usar		

| A.2.6. Nuestras fortalezas y estrategia

eDO LIDERANDO EL CAMINO - UN MODELO PROBADO

- Tenemos una ventaja de escala sin igual
  - OTA #1 en Europa – 37% de cuota de mercado
  - OTA #2 a nivel mundial en Ingresos por vuelos
- Tenemos Prime
  - Más de 1 millón de suscriptores
- Estamos ampliando nuestra oferta y expandiendo nuestra huella
- Tenemos el viento a nuestro favor
- Estamos en buena forma, como lo demuestra nuestra demanda acumulada y preparados para ganar en un mundo post COVID-19
- Modelo de negocio superior demostrado durante la pandemia
- Seguimos teniendo un descuento en nuestros múltiplos de valoración significativo e injustificado comparado con nuestros comparables

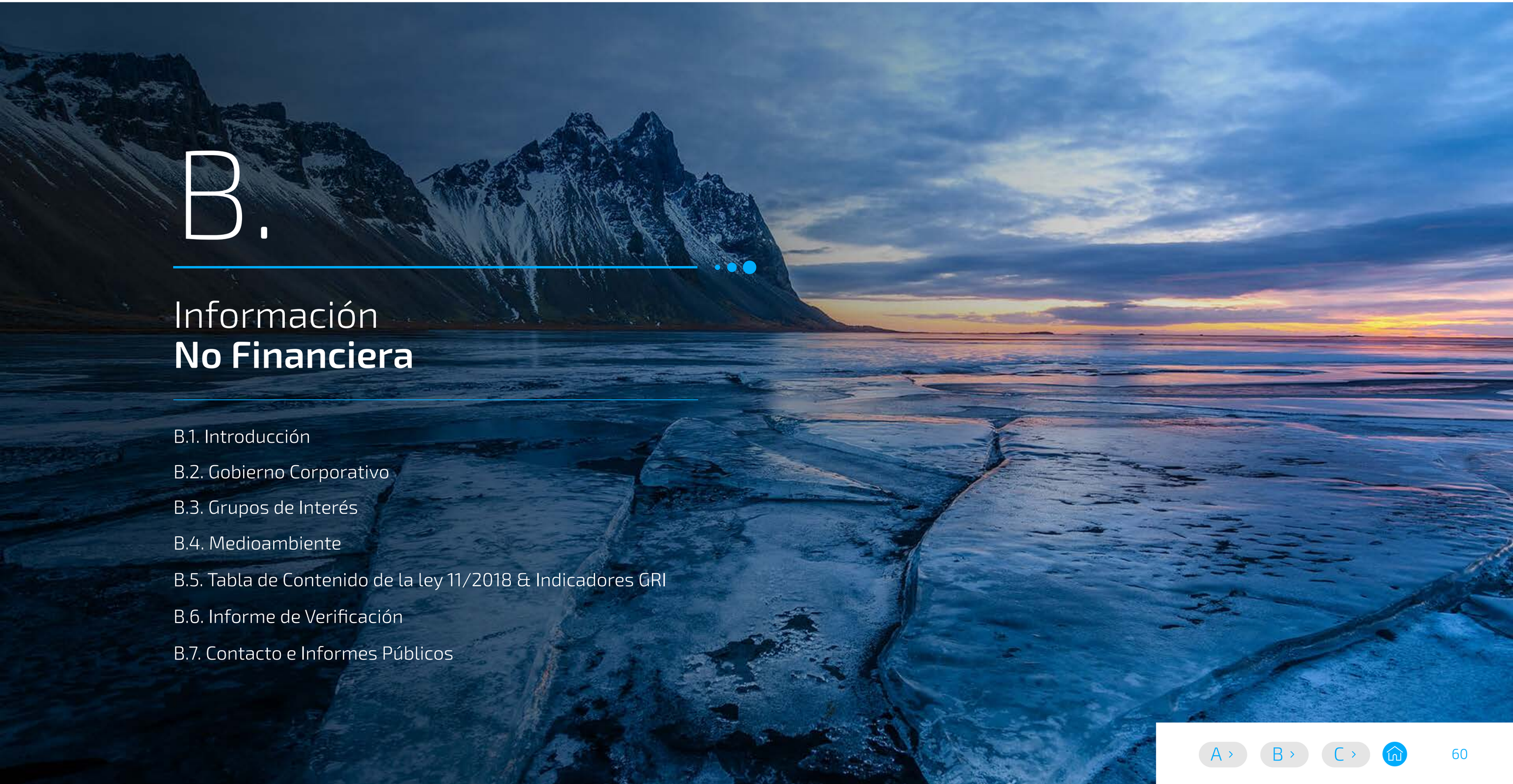




Resto del mundo | 6 Principales | Posición de mercado

Fuente: Análisis interno, información de reservas de Amadeus, Phocuswright Travel Market Report 2020-2024

¿Porqué eDREAMS ODIGEO?



B.

Información **No Financiera**

B.1. Introducción

B.2. Gobierno Corporativo

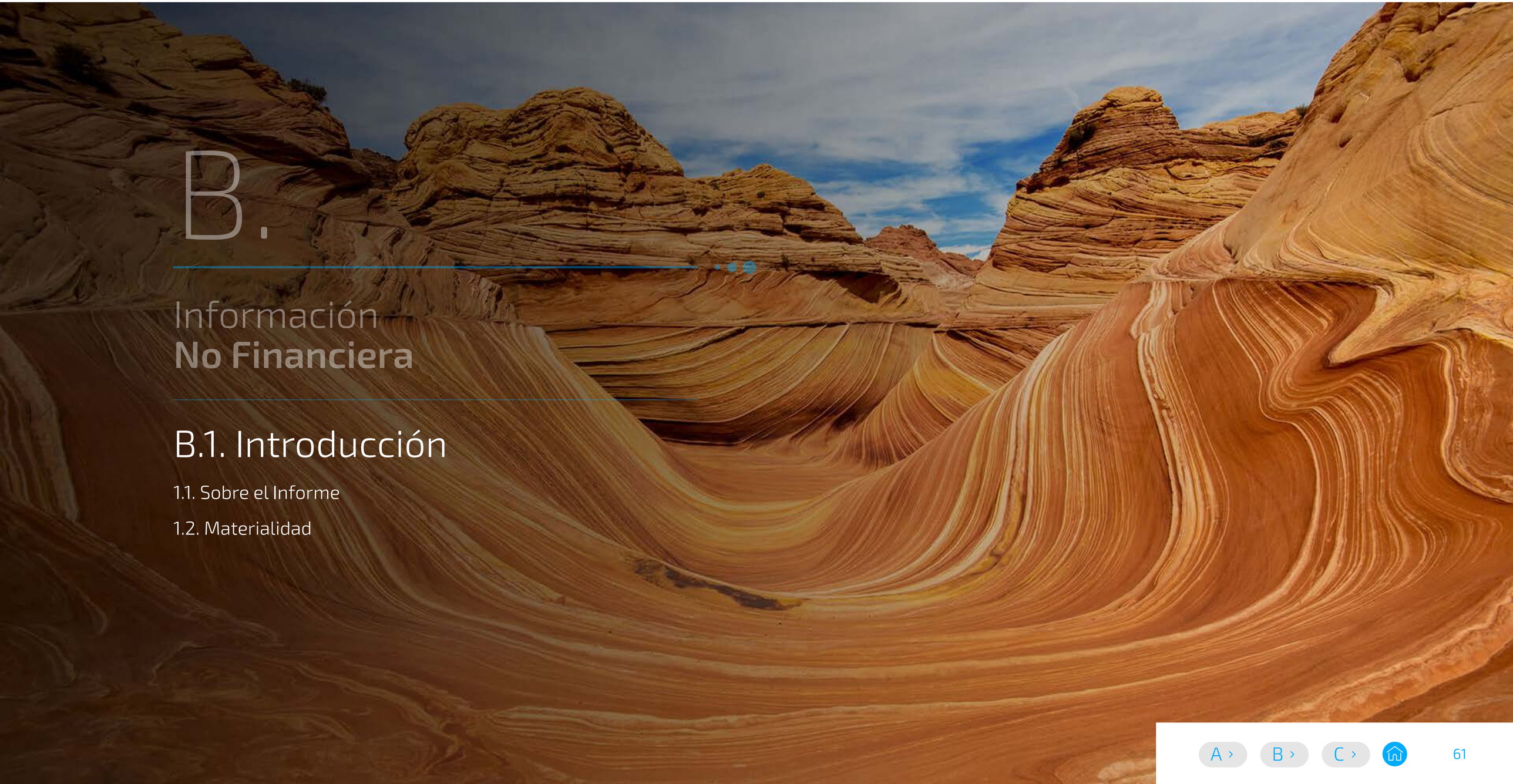
B.3. Grupos de Interés

B.4. Medioambiente

B.5. Tabla de Contenido de la ley 11/2018 & Indicadores GRI

B.6. Informe de Verificación

B.7. Contacto e Informes Públicos



B.

Información **No Financiera**

B.1. Introducción

1.1. Sobre el Informe

1.2. Materialidad

B.1.1. Sobre el informe

El informe anual de eDreams ODIGEO, correspondiente al ejercicio 2021, ha sido revisado por la Comisión de Auditoría y aprobado por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el 26 de mayo de 2021.

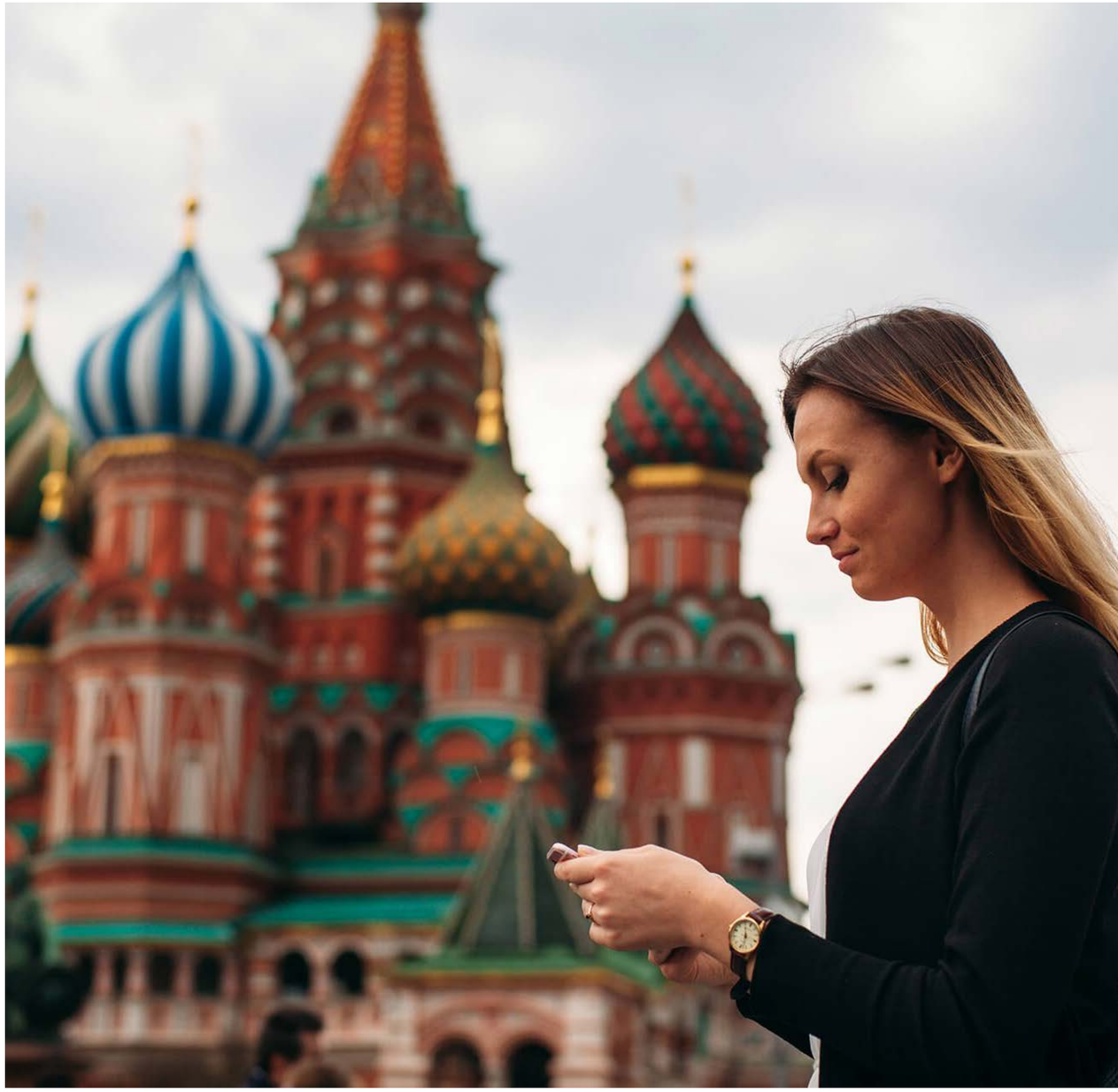
El presente informe ha sido elaborado de conformidad con el marco de información del Consejo Internacional de Informe Integrado (IIRC), siguiendo los principios de fiabilidad, relevancia y comparabilidad. El informe aporta una visión general del modelo de negocio, el enfoque estratégico, las perspectivas de futuro del Grupo, los resultados económicos del Grupo, la gestión de riesgos y las actividades en materia de medio ambiente, social y de gobierno (ESG).

eDreams ODIGEO incorpora la información no financiera y de diversidad en este Informe Anual siguiendo los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 aprobada el 28 de diciembre de 2018. El alcance y la ubicación en este informe de los diferentes indicadores que componen el estado de la información no financiera, utilizando como marco de referencia el de reporting Global Reporting Initiative (GRI), se muestran en el apartado B5 del informe.

La sociedad ha optado por confeccionar el estado de información no financiera correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de marzo de 2021 a nivel consolidado de Grupo.

De acuerdo con los requisitos de la Ley 11/2018, este informe no financiero ha sido verificado externamente por EY, Auditores, SL. La verificación externa de este documento por parte de una organización independiente (EY) garantiza que se informa con precisión sobre los aspectos materiales cuantitativos y cualitativos. El correspondiente Informe de Verificación se adjunta en este informe. (Sección B.6).

Los informes adicionales incluidos en el capítulo B7.2 (Informe Anual de Gobierno Corporativo e Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros) están disponibles en la página web corporativa www.edreamsodigeo.com.



B.1.2. Materialidad

La información no financiera de eDreams ODIGEO, correspondiente al ejercicio 2021 (apartado B) de este informe, ha sido elaborada en base a las directrices y principios marcados por el marco normativo del Global Reporting Initiative (GRI), y en cumplimiento con los requisitos de la Ley 11/2018.

En 2020, el sector de los viajes se vio gravemente afectado por el brote de COVID-19, con cierres de países y restricciones generalizadas a los viajes con el fin de contener la propagación del virus, lo que provocó un fuerte descenso en el volumen de pasajeros. La estrategia de eDreams ODIGEO se adaptó consecuentemente para hacer frente a los retos de esta emergencia sin precedentes en este entorno complejo e incierto.



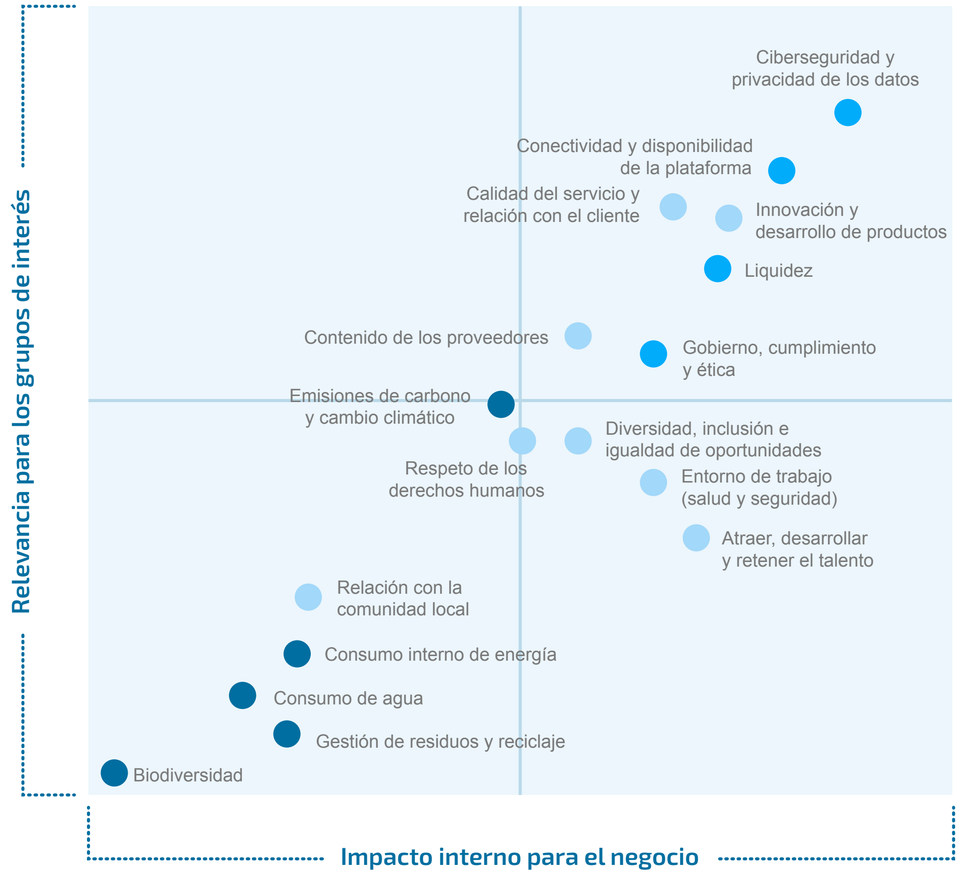
El impacto del COVID-19 en el sector de los viajes se ha tenido en cuenta en nuestro análisis de materialidad del ejercicio 2021. Este análisis de materialidad nos ayuda a comprender en qué ámbitos eDreams ODIGEO tiene un impacto más relevante en materia de ESG, junto con las áreas de ESG que más preocupan a nuestros grupos de interés, y sirve de base de apoyo para los indicadores no financieros específicos que se divulgan a lo largo del informe. El proceso de análisis de materialidad se elaboró en tres pasos; identificación, priorización y validación de los riesgos ESG para determinar la matriz final de materialidad ESG:

- **Identificación:** El universo de riesgos ESG se basa en un subconjunto seleccionado del universo de riesgos evaluados como parte del proceso de Evaluación de Riesgos del Grupo. Este subconjunto incluye riesgos que afectan al medio ambiente, sociales, la gobernanza, la ética y la sostenibilidad, y se escogieron teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Iniciativas normativas, legislativas y políticas relacionadas con la sostenibilidad y los aspectos no financieros, como la Ley 11/2018 de información no financiera, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG) de la ONU.
  - Entrevistas con la Alta Dirección (CSM) y los principales actores del negocio.
  - Estudios comparativos con empresas tecnológicas, de comercio electrónico y de viajes.
  - Observaciones de externos (recomendaciones de asesores y auditores relacionados con temas ESG, comentarios de clientes,etc).
- **Priorización:** Una vez identificado el subconjunto de áreas de riesgo relevantes, se priorizó en base a la doble consideración de:
  - impacto interno en nuestra estrategia, empleados y la organización.
  - impacto externo sobre el medio ambiente, nuestros clientes y las comunidades en las que operamos.
- **Validación:** Las áreas identificadas como riesgos ESG se compartieron con la Alta Dirección, la Comisión de Auditoría y el Consejo de Administración.
- **Matriz de Materialidad ESG:** Una vez validada, se elaboró la matriz de materialidad, representando visualmente estos riesgos desde una doble perspectiva de materialidad; en términos de criticidad de impacto dentro de la organización (impacto interno sobre la empresa o su plantilla) y de criticidad de impacto externo (impacto fuera de la empresa, fuera de su ámbito de control o sobre grupos de interés externos).

| B.1.2. Materialidad

Se identificaron 17 áreas de riesgo ESG, que se representan en la siguiente matriz a nivel de impacto de doble materialidad interna y externa.

Matriz de Materialidad ESG



El análisis de doble materialidad ESG reafirma que, como empresa tecnológica, de comercio electrónico y orientada al cliente, las áreas de riesgo ESG más importantes que afectan a nuestra organización se encuentran en las áreas social y de gobierno, por lo que una parte importante del informe de información no financiera se dedica a estas dos áreas de ESG.

Gobierno: El cumplimiento y la ética, liquidez y ciberseguridad son importantes para nuestros accionistas, clientes y organismos reguladores como IATA, mientras que la calidad del servicio y la gestión de la relación con el cliente, la privacidad de los datos y la disponibilidad de la plataforma son especialmente importantes para nuestros clientes.

Cuestiones sociales: la atracción y retención de talento, la diversidad y la inclusión, y las condiciones de trabajo (sobretodo en tiempos de COVID-19) son de especial interés para nuestros eDOers (actuales y potenciales).

Medio ambiente: A pesar que nuestras operaciones directas no tienen un impacto significativo en el medio ambiente, se han compensado todas las emisiones de carbono emitidas por nuestras operaciones en el año FY20 y FY21. Así mismo, reconocemos que hay un impacto indirecto generado por los servicios que ofrecemos, que es importante para grupos de interés, como clientes, inversores y las agencias de calificación. Por ello, también incluimos en nuestro informe parámetros medioambientales y de sostenibilidad como las emisiones de carbono y el consumo de energía. Además, la normativa vigente exige que informemos sobre otras cuestiones específicas no materiales, como indicadores sobre consumo de materiales, uso de agua, generación de efluentes y residuos, evaluaciones sociales y medioambientales de los proveedores, derechos humanos y salud y seguridad en el trabajo.

Las operaciones directas de eDreams ODIGEO no generan niveles significativos de contaminación acústica o lumínica, ni residuos alimentarios, y no tienen ningún impacto directo en áreas protegidas o de biodiversidad. Estos no se consideran riesgos ESG materiales para el Grupo.

| B.1.2. Materialidad

La contribución de eDreams ODIGEO a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con el fin de garantizar que nuestra estrategia y análisis de materialidad esté en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hemos alineado nuestros aspectos materiales en materia de ESG a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. La decisión de abordar estos objetivos es un factor que se tiene en cuenta a la hora de priorizar cada una de nuestras iniciativas, actuales y futuras, en materia de ESG. Se han seleccionado los siguientes ODS: 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10,12, 13 y 17.

		Cobertura del Aspecto material		
Categoría	**Aspecto Material**	**Interno (eDreams ODIGEO)**	**Externo (grupos de interés)**	**ODS al que eDreams ODIGEO contribuye**
Medioambiental	Emisiones de carbono y cambio climático	X	X	
	Consumo interno de energía	X		7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE; 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES; 13 ACCIÓN POR EL CLIMA; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	Gestión de residuos y reciclaje	X		
	Consumo de agua	X		
	Biodiversidad	N.A.	N.A.	
Social	Innovación y desarrollo de productos	X	X	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Calidad del servicio y relación con el cliente	X	X	
	Contenido de los proveedores	X		
	Respeto de los derechos humanos	X		3 SALUD Y BIENESTAR; 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 5 IGUALDAD DE GÉNERO; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	Atraer, desarrollar y retener el talento	X		
	Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades	X		
	Entorno de trabajo (salud y seguridad)	X		
	Relación con las comunidad local		X	
Gobierno	Liquidez	X		5 IGUALDAD DE GÉNERO; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Ciberseguridad y privacidad de los datos	X	X	
	Conectividad y disponibilidad de la plataforma	X	X	
	Gobierno, cumplimiento y ética	X		



B.

Información
No Financiera

B.2. Gobierno Corporativo

2.1. Estructura de gobierno corporativo de eDreams ODIGEO

2.2. Marco ético y políticas principales aplicadas por el Grupo

2.3. Gestión de riesgos

2.4. Gestión de la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa

B.2.1. Estructura de Gobierno Corporativo en eDreams ODIGEO

GOBIERNO CORPORATIVO

eDreams ODIGEO se esfuerza continuamente por cumplir con las mejores prácticas de gobierno corporativo, basándose en las recomendaciones del Código Español de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas. **Estamos comprometidos con la transparencia** y publicamos en nuestra web corporativa todo tipo de información de interés para todos los grupos de interés, desde presentaciones de inversores y estados financieros, hasta informes y políticas de gobierno, pasando por información social y del entorno no financiero.

Como Grupo cotizado cumplimos con los reglamentos y las normas, incluidas aquellas relacionadas con la transparencia y los controles internos en torno a la presentación de informes financieros y de gobierno corporativo, además de las prácticas de gestión de riesgos y supervisión.

"eDreams ODIGEO se esfuerza continuamente por lograr las mejores prácticas en la gestión empresarial, comprometiéndose con la transparencia, el rigor y la responsabilidad"

Las políticas y procedimientos de gobierno corporativo de eDreams ODIGEO tienen como fin ayudar a la Compañía a alcanzar sus objetivos generales y proteger los intereses de sus accionistas.

Los Estatutos de eDreams ODIGEO relativos al gobierno corporativo se elaboraron para la salida a bolsa de la Sociedad en abril de 2014. Tras el traslado del domicilio social del Grupo de Luxemburgo a España en marzo de 2021, la Sociedad actualizó los Estatutos y otras políticas corporativas para adaptar la normativa a la legislación española. Esto esta expuesto en los siguientes documentos:

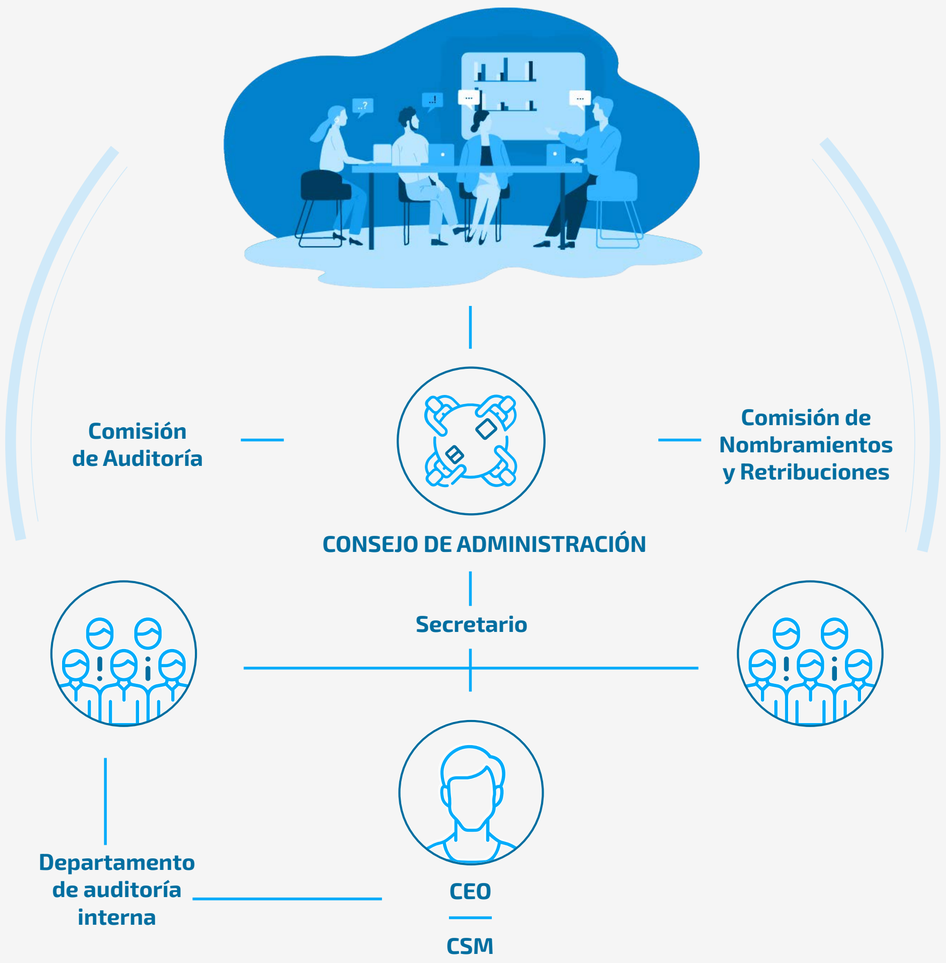
- Estatutos de la empresa
- Reglamento Interno del Consejo de Administración
- Reglamento de la Junta General de Accionistas
- Reglamento interno de conducta relativo a los mercados de valores

Estos documentos se pueden consultar en la sección "Inversores/ Gobierno Corporativo" de la web corporativa de la empresa:

https://www.edreamsodigeo.com/es/inversores/gobierno-corporativo/normas-de-la-organizacion/



B.2.1. Estructura de Gobierno Corporativo en eDreams ODIGEO



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Las Juntas Generales de Accionistas Anuales y Extraordinarias constituyen el máximo órgano de autoridad que representa el capital social de eDreams ODIGEO.

Durante estas juntas, los accionistas ejercen sus facultades exclusivamente en el ámbito del derecho de sociedades y de los estatutos de la Compañía. Estas facultades incluyen: el nombramiento de los miembros del Consejo, la revisión y aprobación de los estados financieros anuales, la asignación de resultados, el nombramiento de auditores externos, la autorización de la adquisición de acciones propias y la supervisión de las actividades del Consejo. Tanto la ley española como los estatutos de la Compañía confieren a las Juntas de Accionistas la facultad exclusiva de adoptar otros acuerdos importantes, como modificaciones de los estatutos, fusiones, decisiones sobre operaciones comerciales críticas que puedan dar lugar a la liquidación de la Compañía, así como la aprobación la política de remuneración del Consejo de Administración.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el máximo órgano representativo, administrativo, directivo y de control de eDreams ODIGEO, que establece las directrices generales y los objetivos económicos de la Compañía. El Consejo lleva a cabo la estrategia del Grupo (dirección y aplicación de las políticas de la empresa), las actividades de supervisión (control de la gestión) y las funciones de comunicación (sirve de enlace con los accionistas).

A este respecto, el Consejo de Administración es el órgano responsable de las políticas sobre: remuneración y contratación, conducta empresarial en los mercados de valores, responsabilidad social corporativa, gestión y control de riesgos y gobierno corporativo.

ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El perfil de los actuales miembros del Consejo, hombres y mujeres, responde a las necesidades de la Compañía y se basa firmemente en los principios de la meritocracia y la diversidad.

En el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2021, el Consejo está compuesto por nueve miembros: 3 Consejeros Independientes (el Presidente y las dos Presidentas de las comisiones), 4 Consejeros Dominicales y 2 Consejeros Ejecutivos. Tres de los nueve miembros del Consejo son mujeres (33%). Entre los miembros del Consejo hay diversidad de experiencia profesional y conocimientos académicos (abogados, economistas y matemáticos, entre otros).

El número de Consejeros Dominicales necesarios para formar parte del Consejo se fijó en los Estatutos originales. A medida que los dos principales accionistas vayan reduciendo su participación en el Grupo, la Compañía se compromete a sustituirlos por Consejeros Independientes. Mantener una combinación equilibrada y diversa de los Consejeros es una consideración primordial del Consejo y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

B.2.1. Estructura de Gobierno Corporativo en eDreams ODIGEO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



THOMAS VOLLMOELLER
Presidente
(Consejero Independiente)

Nacido en Tubinga (Alemania), Thomas fue consejero delegado de New Work SE, una importante red profesional de negocios con más de 17 millones de usuarios en la región DACH (Alemania, Austria y Suiza). Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Ravensburger AG y de Conrad Electronic SE.

Anteriormente, Thomas Vollmoeller ocupó varios puestos ejecutivos y no ejecutivos clave, como el de consejero delegado de Valora Holding AG, una empresa de comercio internacional que cotiza en bolsa, y, entre otras funciones, como la de director financiero de Tchibo GmbH, una de las mayores cadenas de venta al por menor de Alemania.

Thomas Vollmoeller obtuvo un doctorado de la Universidad de St. Gallen y un diploma de la Universidad de Stuttgart-Hohenheim.

Thomas fue nombrado Presidente Independiente por la Junta General de Accionistas celebrada el 30 de septiembre de 2019 (con efectos desde el 1 de enero de 2020), y a partir de septiembre de 2020 por un periodo de tres años, entrando en vigor la última reelección, a partir de la fecha de traslado del domicilio social de la Compañía a España (10 de marzo de 2021).



CARMEN ALLO
(Consejera Independiente)

Nacida en Logroño, Carmen aporta su amplia experiencia en banca corporativa y de inversión en grandes bancos europeos y estadounidenses. Además, ha presidido comisiones de auditoría de empresas cotizadas en España. Actualmente, es Presidenta de la Comisión de Auditoría de CAF, habiendo ocupado anteriormente un cargo similar en Natra. Es profesora en el Instituto de Empresa.

Carmen es licenciada en Matemáticas por la Universidad de Zaragoza y tiene un MBA del Instituto de Empresa. Ha asistido a programas de formación de ejecutivos en la London Business School y en la Universidad de Harvard.

Carmen fue nombrada Consejera Independiente y Presidenta de la Comisión de Auditoría a partir del 1 de abril de 2020 por un periodo de tres años. La decisión fue ratificada en la Junta General de Accionistas celebrada en septiembre de 2020, entrando en vigor un nuevo nombramiento a partir de la fecha de traslado del domicilio social de la Compañía a España (10 de marzo de 2021).



AMANDA WILLS
(Consejera Independiente)

Nacida en Liverpool, Amanda es una ejecutiva galardonada con varios premios y altamente respetada en el sector turístico del Reino Unido. Empezó su carrera de turismo en Airtours PLC, donde se convirtió en la primera mujer nombrada en el Consejo de United Kingdom Leisure Group.

Posteriormente, pasó más de 13 años como Directora General de Virgin Holidays Group, donde se incorporó en septiembre de 2001. Bajo su liderazgo, la empresa experimentó un crecimiento exponencial tanto en ingresos como en beneficios y se convirtió en la empresa líder del mercado en vacaciones de larga duración. Fue instrumental en la introducción de primicias en el sector tanto en productos como en servicios con una estrategia de adquisición que penetró en nuevos mercados tanto en el Reino Unido como en los Estados Unidos. Durante su mandato como Directora General, Virgin Holidays fue muy galardonada en el sector.

Fue reconocida y honrada en el Reino Unido por su compromiso con las obras de caridad y fue premiada como Comandante de la Orden del Imperio Británico (CBE) por la Reina de Inglaterra en 2014.

Amanda también es Consejera Independiente de AirPartner Global Limited, una empresa de consultoría y flete de aviones privados.

Amanda fue nombrada por primera vez como Consejera Independiente por el Consejo de Administración el 22 de julio de 2015 por un periodo de tres años, ratificado en la Junta General de Accionistas celebrada el 20 de julio de 2016. Posteriormente fue reelegida por otros dos mandatos de tres años en las Juntas Generales de Accionistas celebradas en septiembre de 2018 y septiembre de 2020, siendo la última reelección efectiva a partir de la fecha de traslado del domicilio social de la Compañía a España (10 de marzo de 2021).

B.2.1. Estructura de Gobierno Corporativo en eDreams ODIGEO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



DANA PHILIP DUNNE
CEO (Consejero Ejecutivo)

Nacido en Nueva York, Dana es el CEO de eDreams ODIGEO.

Antes de unirse a eDreams ODIGEO, fue Director Comercial de easyJet Plc, siendo responsable de ventas (la gran mayoría de las cuales eran onlíne), marketing, gestión del rendimiento y centros de atención al cliente. Antes de eso fue Consejero Ejecutivo y Jefe de AOL Europe Sari, una filial de AOL LLC. Tiene un historial probado en empresas de alto perfil de telecomunicaciones internacionales y de medios de comunicación.

Antes de AOL fue Presidente de Unidades de Negocio clave en Belgacom y US West, dos de las empresas de telecomunicaciones más exitosas de Europa y Estados Unidos.

Dana tiene un MBA de la Escuela de Negocios Wharton y una licenciatura en economía de la Universidad Wesleyan. Tiene doble nacionalidad (estadounidense y británica).

A 31 de marzo de 2021, poseía 1.820.388 acciones de eDreams ODIGEO.

Dana fue nombrado Consejero Ejecutivo en julio de 2015, y posteriormente reelegido por otros dos mandatos en las Juntas Generales de Accionistas celebradas en septiembre de 2018, y septiembre de 2020, siendo la última reelección efectiva a partir de la fecha de traslado del domicilio social de la Compañía a España (10 de marzo de 2021).



DAVID ELIZAGA
CFO (Consejero Ejecutivo)

Nacido en Madrid, David es el Director Financiero de eDreams ODIGEO.

Antes de unirse a eDreams ODIGEO, fue Director Financiero de Codere SA, y previamente ocupó varios cargos en Codere S.A., Monitor Group y Lehman Brothers. Es licenciado en Ciencias Empresariales y en Derecho por la Universidad Pontificia Comillas-ICADE.

A 31 de marzo de 2021, poseía 546.360 acciones de eDreams ODIGEO.

David fue nombrado Consejero Ejecutivo el 20 de julio del 2016 y posteriormente reelegido por otros dos mandatos en las Juntas Generales de Accionistas celebradas en septiembre de 2018, y septiembre de 2020, siendo la última reelección efectiva a partir de la fecha de traslado del domicilio social de la Compañía a España (10 de marzo de 2021).



LISE FAUCONNIER
(Consejera Dominical)

Nacida en París, Lise se incorporó en Ardian en 1998. Antes de unirse a Ardian, trabajó como gestora de inversiones en Euris. Como Directora General de Ardian, dirigió notablemente las inversiones en Newrest, ODIGEO y Camaieu. También es miembro del Consejo de Administración de Linedata, una empresa que cotiza en Euronext. Comenzó su carrera en Clinvest como gerente de proyectos en el departamento de fusiones, adquisiciones y reestructuraciones.

Lise fue nombrada Consejera Dominical (afiliada a los fondos Ardian) por primera vez por la Junta de Accionistas celebrada el 18 de marzo de 2014, y posteriormente reelegida por dos nuevos mandatos de tres años en las Juntas Generales de Accionistas celebradas en julio de 2017 y septiembre de 2020, siendo la última reelección efectiva a partir de la fecha de traslado del domicilio social a España (10 de marzo de 2021).

B.2.1. Estructura de Gobierno Corporativo en eDreams ODIGEO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



BENOÎT VAUCHY
(Consejero Dominical)

Nacido en París, Benoît se incorporó al Grupo en 2011 como Consejero No Ejecutivo de Opodo Limited y también habiendo desempeñado anteriormente el cargo de Presidente de la Comisión de Auditoría del Grupo. Actualmente es socio y miembro de la Comisión de Inversiones y del Comité Ejecutivo de Permira, y miembro del Consejo de Permira Holding Limited, así como de las sociedades holding de Vacanceselect Group, Exclusive Group, Universidad Europea y Lowell Group.

Anteriormente fue Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría de NDS Group Ltd y de la holding del Grupo Synamedia.

Antes de incorporarse a Permira en 2006, pasó la mayor parte de su carrera en finanzas apalancadas, incluyendo su paso por J.P. Morgan en Londres.

Benoît fue nombrado Consejero Dominical (afiliado a los fondos Permira) por primera vez por la Junta de Accionistas celebrada el 18 de marzo de 2014, y posteriormente fue reelegido por otros dos mandatos de tres años en las Juntas Generales de Accionistas celebradas en julio de 2017 y septiembre de 2020, siendo la última reelección efectiva a partir de la fecha de traslado del domicilio social a España (10 de marzo de 2021).



PEDRO LÓPEZ
(Consejero Dominical)

Nacido en Madrid, Pedro se incorporó a Permira en 2006 y desde 2016 es el Jefe de la oficina de Madrid. Cubre las oportunidades de inversión en varios sectores y es miembro del Grupo de Financiación, habiendo trabajado en varias operaciones como Magento, Altea, Schustermann & Borenstein (ahora Bestsecret.com), Universidad Europea y Neuraxpharm. También estuvo varios meses trabajando en la oficina de Londres en 2010.

Antes de unirse a Permira, Pedro trabajó cuatro años en J.P. Morgan en Londres, en el departamento de fusiones y adquisiciones y en mercados de capital de deuda y finanzas apalancadas.

Pedro es licenciado en Administración de Empresas y en Derecho por la Universidad Carlos III de España.

Pedro fue nombrado Consejero Dominical (afiliado a los fondos Permira) por un periodo de tres años en la Junta General de Accionistas celebrada en julio de 2017 y septiembre de 2020, siendo la última reelección efectiva a partir de la fecha de traslado del domicilio social a España (10 de marzo de 2021)



DANIEL SETTON
(Consejero Dominical)

Nacido en París, Daniel se incorporó a Ardian en 2007. Desde su incorporación, ha participado en más de 10 transacciones en Francia, Bélgica, Reino Unido y España. Destaca su participación en la adquisición de Opodo Ltd y fue nombrado miembro del Consejo de Administración hasta 2014; también participó en la formación de eDreams ODIGEO en 2011.

En la actualidad, Daniel ocupa el cargo de Director General en el equipo de Buyout de Ardian y es responsable de la financiación de Buyout a nivel mundial.

Es licenciado por HEC.

Daniel fue nombrado Consejero Dominical (afiliado a los fondos Ardian) por un periodo de tres años en la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 26 de febrero de 2019 y septiembre de 2020, siendo la última reelección efectiva a partir de la fecha de traslado del domicilio social de la Compañía a España (10 de marzo de 2021).

B.2.1. Estructura de Gobierno Corporativo en eDreams ODIGEO

COMISIÓN DE AUDITORÍA

A 31 de marzo de 2021 la Comisión de Auditoría está formada por tres Consejeros No Ejecutivos, todos ellos seleccionados por los conocimientos y la experiencia que pueden aportar a la función. Cada miembro es nombrado por un mandato de 3 años, y puede servir hasta un máximo de 12 años. El presidente de la Comisión ha de ser elegido entre los Consejero Independientes.



Carmen Allo (Presidenta)
Consejera Independiente
1 año en la Comisión



Benoît Vauchy (Miembro)
Consejero Dominical
7 años en la Comisión



Thomas Vollmoeller (Miembro)
Consejero Independiente
1 año en la Comisión

En los estatutos y el reglamento interno del Consejo de Administración se establece que el objetivo principal de la Comisión de Auditoría es ayudar al Consejo de Administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión relativas a la integridad de los estados financieros. Informa periódicamente al Consejo de Administración sobre diversas actividades, entre las que se incluyen: la idoneidad y la eficacia de los sistemas de control interno, el sistema de gestión de riesgos de la empresa, la responsabilidad social corporativa y el Informe de Información No financiera, y cualquier tema relacionados con Cumplimiento (incluyendo políticas, procedimientos y el canal de denuncias). La Comisión de Auditoría también formula recomendaciones para el nombramiento, la remuneración y la retención de los auditores externos, realizando una evaluación periódica de su independencia.

La Comisión de Auditoría supervisa jerárquicamente al departamento de Auditoría Interna. La Comisión de Auditoría informa al Consejo de Administración sobre sus actividades en las reuniones de la Junta que suelen celebrarse inmediatamente después de cada reunión de la Comisión de Auditoría.

La Comisión de Auditoría se reúne al menos una vez al trimestre para revisar la información financiera periódica que debe presentarse a las autoridades del mercado de valores, así como la información que el Consejo de Administración debe aprobar e incluir en la documentación publicada anualmente. La Comisión también se reunirá a petición de cualquiera de sus miembros y siempre cuando la convoque su Presidente.

Durante el año fiscal 2021 (del 1 de abril de 2020 al 31 de marzo de 2021), la Comisión se ha reunido en cuatro ocasiones, y uno de sus miembros delegó su voto por delegación expresa en una de las reuniones.

En función del orden del día de la Comisión, los miembros del equipo directivo y los asesores externos también pueden asistir a estas reuniones. Se pide a los auditores externos que asistan a las reuniones de la Comisión al menos dos veces al año.

El Secretario de la Compañía lleva las actas de todas las reuniones de la Comisión de Auditoría, que están a disposición de todos los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión de Auditoría elabora un informe anual sobre sus actividades. El informe correspondiente al ejercicio fiscal 2021 cubría las siguientes áreas:

- Funciones y responsabilidades de la Comisión de Auditoría..
- Composición de la Comisión de Auditoría.
- Actividades y reuniones de la Comisión de Auditoría.
  - Reuniones celebradas.
  - Actividades y temas debatidos por la Comisión de Auditoría.
- Incidencias y propuestas de mejora de las normas de gobierno de la empresa y ESG, cuando proceda.

Informe sobre las funciones y actividades de la Comisión de Auditoría durante el ejercicio 2021: https://www.edreamsodigeo.com/es/category/inversores/otros-informes-anuales/

B.2.1. Estructura de Gobierno Corporativo en eDreams ODIGEO

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

A 31 de Marzo de 2021, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones está formada por tres Consejeros No Ejecutivos. El Presidente de la Comisión ha de ser elegido entre los Consejero Independientes.



Amanda Wills (Presidenta)
Consejera Independiente
4 años en la comisión



Thomas Vollmoeller (Miembro)
Consejero Independiente
1 año en la Comisión



Lise Fauconnier (Miembro)
Consejera Dominical
7 años en la Comisión

Entre las principales responsabilidades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones se encuentran: presentar propuestas para el nombramiento y la destitución de los consejeros, revisar la aplicación de la política de remuneración de los mismos, hacer propuestas, junto con el Consejero Delegado, sobre la remuneración individual de los consejeros y asesorar sobre cualquier prestación o plan de incentivos a largo plazo.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, de conformidad con su reglamento, se reúne siempre que lo convoca el Consejo de Administración, la propia Comisión o su presidente. La Comisión se reúne al menos dos (2) veces al año y cuando lo considera oportuno.

Durante el año fiscal 2021 (del 1 de abril de 2020 al 31 de marzo de 2021), la Comisión de Nombramientos y Retribuciones se reunió en cinco ocasiones.

Sólo los miembros de la Comisión tienen derecho a asistir a sus reuniones. Sin embargo, se puede invitar a otras personas como el Consejero Delegado, la Directora de Personal y los asesores externos a que asistan a toda o parte de cualquier reunión, cuando sea apropiado y necesario.

El Secretario de la Compañía lleva las actas de todas las reuniones de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que están a disposición de todos los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones elabora un informe anual donde se detallan sus actividades. El informe correspondiente al ejercicio fiscal 2021 abarcó los siguientes ámbitos:

- Funciones y responsabilidades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones
- Composición de la Comisión
- Actividades y reuniones de la Comisión durante el año fiscal
  - Reuniones celebradas.
  - Actividades y temas debatidos por la Comisión
- Incidentes y propuestas para mejorar las reglas de gobierno del Grupo de haberlas.

Informe sobre las funciones y actividades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones durante el ejercicio 2021: https://www.edreamsodigeo.com/es/category/inversores/otros-informes-anuales/

B.2.1. Estructura de Gobierno Corporativo en eDreams ODIGEO

POLÍTICA DE SELECCIÓN DE CONSEJEROS

La Política de Selección de Consejeros de eDreams ODIGEO garantiza que las propuestas de nombramiento o reelección de Consejeros se basen en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración del Grupo, que fomenten la diversidad de conocimientos, experiencia y género, y que estén libres de cualquier sesgo implícito que conlleve cualquier tipo de discriminación. En particular, los candidatos deben ser personas respetables, ampliamente reconocidas por su competencia, experiencia, cualificaciones, formación, disponibilidad y compromiso con sus obligaciones. Deben ser profesionales intachables con una trayectoria personal y profesional de respeto a las leyes y a las buenas prácticas comerciales, y cuya conducta y antecedentes profesionales estén alineados con los principios establecidos en el Código de Conducta del Grupo y con la misión, la visión y los valores del Grupo.

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE CONSEJEROS

La Política de Remuneración de los Consejeros tiene por objeto garantizar una remuneración adecuada, acorde con la dedicación y la responsabilidad asumida, y de conformidad con la remuneración pagada en el mercado en empresas nacionales e internacionales comparables, teniendo en cuenta el interés a largo plazo de todos los accionistas.

El Informe Anual de Remuneración de los Consejeros se pone a disposición de los accionistas cuando se convoca la Junta General Anual de Accionistas, y se somete a votación consultiva durante la reunión como un punto separado del orden del día.

Ambas políticas están disponibles en nuestra página web corporativa (https://www.edreamsodigeo.com/es/politicas-corporativas/).

ESTRUCTURA DE REMUNERACIÓN

De acuerdo con los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, se define un importe máximo anual agregado para las funciones de los miembros del Consejo. Este importe global es aprobado por la Junta General de Accionistas y revisado cada tres años.

La determinación de la retribución de cada Consejero corresponde al Consejo de Administración, que tendrá en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero, las Comisiones del Consejo de las que forme parte, y las demás circunstancias objetivas que sean relevantes. En este sentido, la retribución de los Consejeros deberá guardar una proporción razonable con la importancia y situación económica del Grupo, así como con los estándares de mercado de empresas comparables.

La cantidad máxima asignada a los Consejeros No Ejecutivos, como cantidad fija, por sus funciones como miembros del Consejo, no superará una cantidad anual de 500K euros para cada uno de los años 2021, 2022 y 2023. Esto tiene en cuenta los posibles aumentos necesarios en el futuro a medida que los Consejeros Dominicales sean sustituidos por Consejeros Independientes. (En el ejercicio 2021 la remuneración de los Consejeros No Ejecutivos ascendió a 315K euros).

Consejeros Independientes

Los Consejeros Independientes son remunerados en función de su dedicación efectiva, cualificación y responsabilidad, sin que ello suponga un impedimento para su independencia. En esta línea, la retribución de los Consejeros Independientes consiste fundamentalmente en una asignación fija. Asimismo, el Consejo de Administración debe velar para que la retribución percibida por dichos Consejeros sea suficiente para incentivar su dedicación sin que ello suponga un menoscabo de su independencia, no teniendo derecho a planes de incentivos.

Consejeros Dominicales y Ejecutivos:

Los Consejeros Dominicales y Ejecutivos no reciben ninguna remuneración por formar parte del Consejo de Administración o de cualquier otra Comisión del Consejo de Administración.

Consejeros Ejecutivos por sus tareas como ejecutivos del Grupo

Los Consejeros Ejecutivos reciben un salario base anual, pagadero mensualmente, por sus funciones ejecutivas en el Grupo. El propósito de este elemento es reflejar el valor de mercado del cargo, atraer talento y recompensar la habilidad y la experiencia. La remuneración total de los Consejeros Ejecutivos está compuesta de:

1. salario base;
2. remuneración variable a corto plazo (prima);
3. y plan de incentivos a largo plazo;

Nota: Detalle completo de la remuneración de los Consejeros en el Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2021 - https://www.edreamsodigeo.com/es/category/inversores/informe-anual-de-remuneracion-de-consejeros/

ALTA DIRECCIÓN DE EDREAMS ODIGEO (CSM)

El equipo de Alta Dirección del Grupo eDreams ODIGEO está formado por el Consejero Delegado de la Sociedad, Dana Dunne, y otros ejecutivos clave reportando directamente al Consejero Delegado. Juntos, establecen la estrategia, la dirección y los objetivos de todo el Grupo y aseguran que todos los departamentos estén alineados.

B.2.2. Marco ético y políticas principales aplicadas por el Grupo

A. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

El Comité de Cumplimiento de eDreams ODIGEO fue creado para revisar, tratar y responder a cualquier preocupación planteada por el equipo en relación con la conducta y la ética empresarial, y el cumplimiento en general.

El Comité de Cumplimiento está compuesta por la Directora de Personal, el Director de Asuntos Jurídicos del Grupo, el Director de Auditoría Interna y Cumplimiento, la Gerente de Competencia y Cumplimiento y la Gerente de Riesgos, Gobierno y Cumplimiento. Las decisiones se toman por mayoría.

El Comité de Cumplimiento es responsable de lo siguiente:

- **Supervisar el cumplimiento** de todas las políticas contempladas en el Programa de Cumplimiento del Grupo (PCG);
- **Identificar y priorizar** las áreas de cumplimiento mas materiales y relevantes para el Grupo;
- Asegurar que el Grupo esté al día de **todos los cambios reglamentarios importantes y** que las normas, políticas y procedimientos se adapten en consecuencia;
- Asegurarse de que todas las **políticas se comuniquen** ampliamente y recomendar las modificaciones que se consideren necesarias;
- **Desarrollar procedimientos** para promover la detección de problemas de cumplimiento;
- Garantizar que existan medios adecuados para que el equipo **pueda informar de preocupaciones** relacionadas con el PCG;
- **Evaluar** estas preocupaciones y dar respuestas oportunas y satisfactorias;
- Mantener la **confidencialidad** de cualquier preocupación reportada por el equipo;
- Realizar una **formación** periódica sobre cuestiones relacionadas con el PCG;
- **Reportar periódicamente a la Comisión de Auditoría** y a la Dirección Ejecutiva.

B. PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

El Programa de Cumplimiento del Grupo (PCG) es un mecanismo fundamental establecido según el Código Penal español. El PCG es una herramienta valiosa que permite al Grupo: supervisar y gestionar el riesgo de regulación y cumplimiento, asegurar que las políticas y procedimientos internos cumplen con los estándares establecidos por las leyes y reguladores gubernamentales, y promover la concienciación conocimientos sobre el cumplimiento, y asegurar que existen controles para prevenir el soborno, la corrupción o el blanqueo de dinero. El PCG está supervisado por el Comité de cumplimiento.



| B.2.2. Marco ético y políticas principales aplicadas por el Grupo

C. POLÍTICAS RELEVANTES

El Grupo dispone de las siguientes políticas que se dividen en tres grandes áreas;

- **ÉTICA E INTEGRIDAD**: De acuerdo con nuestro compromiso de actuar con **integridad en todos nuestros acuerdos comerciales, disponemos de una serie de políticas** de Grupo que sirven de orientación para reforzar nuestra cultura de comportamiento ético, refuerzan la necesidad de respetar los derechos humanos y cumplir con todas las leyes aplicables, en particular las leyes anticorrupción que prohíben el soborno activo o pasivo, corrupción o blanqueo de capitales.
  - **Código de Conducta de eDreams ODIGEO:** establece los principios básicos para asegurar que todos nuestros equipos, contratistas y proveedores actúen de forma ética, honesta, íntegra, evitando cualquier forma de corrupción y respetando las leyes aplicables y los derechos humanos.
  - **Política de Regalos e invitaciones:** complementa al Código de Conducta de eDreams ODIGEO y proporciona información a todos nuestros equipos sobre el procedimiento a seguir a la hora de dar/recibir regalos e invitaciones.
  - **Política de Lucha Contra el Blanqueo de Capitales del Grupo:** establece las directrices generales para ayudar a identificar, prevenir y facilitar la detección temprana de cualquier situación que pueda generar preocupación o representar un riesgo en relación con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
  - **Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores:** Como Grupo cotizado, estamos plenamente comprometidos a comportarnos en todo momento con la mayor diligencia y transparencia, reduciendo al mínimo cualquier riesgo de conflicto de intereses y, en última instancia, garantizando que los inversores reciban información adecuada y oportuna, en beneficio de la integridad del mercado.
  - **Política de Compras y de Proveedores Externos Importantes:** contiene secciones específicas que hacen referencia a los pasos de diligencia debida que deben seguirse durante el proceso de selección de proveedores.
  - **Política de Apoderados:** delimitan las personas facultadas para contraer compromisos en nombre de la empresa y en el ámbito de las actividades operativas de la misma.
  - **Política de Viajes y Gastos:** establece las normas que rigen los viajes de negocios de los miembros del equipo de eDreams ODIGEO.

"Compromiso de actuar con integridad"

- **SEGURIDAD INFORMÁTICA Y PRIVACIDAD DE DATOS:** Establecen los criterios de gobierno para proteger los sistemas de la compañía, la información sensible y los derechos de privacidad de datos de nuestros clientes, frente a ciberataques, negligencias o fraudes. Las siguientes políticas del Grupo ofrecen una sólida orientación para garantizar una protección segura y un manejo adecuado de la información y los sistemas:
  - **Política de Seguridad de la Información**
  - **Política de Uso Aceptable de Hardware y Software Corporativo**
  - **Política Interna de Privacidad**
- **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y COMUNICACIÓN:** Cada uno de nosotros tiene el deber de proteger la información confidencial de la empresa y garantizar que se difunda a través de los canales adecuados, en el momento oportuno y de forma transparente y coherente. Para contribuir a ello, contamos con las siguientes políticas:
  - **Política de Información Confidencial**
  - **Política de Comunicación Externa y Medios de Comunicación**
  - **Directrices Sobre el Uso Adecuado de las Redes Sociales**

Otras políticas importantes incluyen: **la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, que establece los principios del Grupo en materia de ESG y medio ambiente, **y el Plan de Igualdad de Oportunidades**, en el que se definen los principios clave de eDreams ODIGEO sobre diversidad.

Las políticas del Grupo son aplicables a todas las personas empleadas o contratadas por eDreams ODIGEO, incluidos los empleados en comisión de servicio y temporales, los contratistas de terceros y cualquier otra persona u organización que represente o actúe en nombre de eDreams ODIGEO.



| B.2.2. Marco ético y políticas principales aplicadas por el Grupo

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL GRUPO

En el centro de todos nuestros valores corporativos se encuentra nuestro **Código de Conducta del Grupo**, que describe nuestros valores éticos y las políticas más relevantes para ayudar **a fomentar un comportamiento ético** en todas nuestras operaciones y entre todos nuestros equipos.

Una empresa solo puede tener éxito de verdad cuando hay un equilibrio entre sus objetivos comerciales y su comportamiento responsable y ético. En eDreams ODIGEO creemos que el comportamiento ético es fundamental para construir una relación exitosa con nuestros clientes, accionistas, proveedores, miembros del equipo y la comunidad en general.

El Código de Conducta del Grupo está diseñado para proporcionar un marco de referencia para la conducta ética, los principios empresariales y compromisos con las partes interesadas de eDreams ODIGEO, y para guiar a nuestra plantilla en la toma de decisiones diaria y en sus relaciones con otros grupos de interés.

Todos nuestros empleados reciben el Código de Conducta y tienen el deber de leer y firmar en reconocimiento de que aceptan cumplir estos principios. Está disponible tanto en nuestra página web corporativa (www.edreamsodigeo.com/es/politicas-corporativas/) como en nuestra intranet interna, y es fácilmente accesible para todos los grupos de interés.

Esperamos que todos los empleados y proveedores mantengan los principios de integridad y las normas de comportamiento establecidas en nuestro Código de Conducta. Las principales áreas cubiertas por el Código son:

- **Diversidad e inclusión:** Prohibir las prácticas discriminatorias (género, edad, discapacidad, origen étnico, situación familiar, raza, religión y orientación sexual) y el acoso (sexual, físico o verbal) de cualquier forma.
- Promover **la igualdad de oportunidades en el empleo**, respetando en general los derechos humanos y los intereses de las personas a las que puedan afectar nuestras actividades.
- **Prevención de la corrupción y el soborno.**
- **Regalos e invitaciones.**
- **Confidencialidad de la información** por parte de la plantilla de eDreams ODIGEO y de terceros.
- **Propiedad intelectual e información de propiedad.**
- **Privacidad y protección de datos** personales.
- **Garantizar la transparencia** en toda la información comunicada.
- **Comunicación externa e investigaciones gubernamentales.**
- Garantizar **la competencia leal en el mercado y la defensa de la competencia.**
- Entorno de trabajo y bienestar: Prevenir los riesgos de salud y seguridad y respetar los **derechos de los empleados.**
- **Responsabilidad social de la empresa y desarrollo sostenible.**
- **Conflictos de intereses.**
- **Información privilegiada.**
- **Comercio internacional.**
- **Actuar con respeto en todas las situaciones.**

| B.2.2. Marco ético y políticas principales aplicadas por el Grupo

D. NUESTRO COMPROMISO CON LA PREVENCIÓN DEL SOBORNO, EL FRAUDE, LA CORRUPCIÓN Y EL BLANQUEO DE DINERO

eDreams ODIGEO se compromete a **ejercer su actividad a través de una competencia justa y honesta en el mercado**. Estamos comprometidos con los más altos estándares éticos, cumpliendo con las obligaciones de las leyes internacionales contra la corrupción y el blanqueo de capitales, y desalentando el soborno y las prácticas corruptas . Para ayudarnos a cumplir este compromiso, utilizamos una combinación de sistemas de control interno, políticas, formación y estrictos procedimientos disciplinarios.

En caso de que se cometa un fraude, tomaremos rápidamente las medidas necesarias para remediar la situación, aclarar las responsabilidades individuales, tomar las medidas disciplinarias y legales apropiadas y aprovechar las lecciones aprendidas para mejorar los controles internos siempre que sea necesario.

Como parte de nuestros esfuerzos globales contra la corrupción, nos comprometemos a llevar a cabo nuestros negocios de forma profesional, justa y ética, y en pleno cumplimiento de todas las leyes contra el blanqueo de capitales (AML) que puedan ser aplicables. Perseguiremos activamente la prevención del blanqueo de capitales y cualquier actividad que facilite el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo u otras actividades delictivas.

eDreams ODIGEO no se califica como una "institución financiera" que tendría que tener un programa de cumplimiento de AML o presentar informes de actividad sospechosa bajo las regulaciones europeas y estadounidenses. Sin embargo, hemos emitido una política contra el blanqueo de capitales para seguir las mejores prácticas del sector y como parte de nuestro programa de gestión de riesgos para mitigar el riesgo de delitos financieros.

No nos hemos visto afectados por ningún caso de soborno o corrupción durante este año, ni en años anteriores.

E. CÓMO DIFUNDIMOS ESTE MENSAJE EN LA COMPAÑÍA

Nuestro **compromiso con los altos estándares de conducta ética** se refuerza no sólo a través de las políticas antes mencionadas, sino también a través de cursos de formación online dirigidos a la totalidad de la plantilla, y está firmemente arraigado en nuestros valores fundamentales.

Todos nuestros empleados están obligados a realizar nuestro Programa de Formación en Cumplimiento (PFC) on-line, que cubre las principales áreas descritas anteriormente: Ética y Comportamiento, Seguridad Informática y Privacidad de Datos, e Información Confidencial y Comunicación Adecuada.

A través del PFC se imparten cursos de formación online contemporáneos e interactivos sobre temas como el Código de Conducta, la lucha contra el soborno, la lucha contra el blanqueo de capitales, la prevención de los conflictos de intereses, regalos e invitaciones, seguridad informática, la PCI y la información confidencial, y el GDPR.

Todos los cursos se imparten con la correspondiente política corporativa del Grupo, que **debe leerse y firmarse en señal de reconocimiento. Anualmente se define una hoja de ruta para la formación en materia de cumplimiento y se comparte con la Comisión de Auditoría al principio de cada año fiscal.** Las políticas clave, como las de tecnología y ciberseguridad, privacidad de datos, código de conducta empresarial, lucha contra el blanqueo de capitales y regalos, se comparten anualmente.

Durante el ejercicio fiscal 2021, la formación impartida a TODOS nuestros equipos se centró principalmente en ética, ciberseguridad y trabajo remoto, privacidad de los datos, diversidad e igualdad y la lucha contra el blanqueo de capitales (este último dirigido a los departamentos pertinentes).

Para mantener la concienciación de nuestros equipos, se envían comunicaciones regularmente a todo el Grupo para recordar a los empleados las áreas clave de cumplimiento. Estos recordatorios se realizan de varias formas: vídeos de cumplimiento, cuestionarios, mensajes de salvapantallas, carteles y artículos en la intranet.

Como parte del proceso de incorporación, todos los nuevos empleados reciben los mencionados cursos de formación online, con el fin de garantizar que se adhieran a las áreas más críticas de cumplimiento relevantes para el Grupo, y así seguir promoviendo una cultura ética a través de toda la organización.

| B.2.2. Marco ético y políticas principales aplicadas por el Grupo

F. CANALES DE DENUNCIA

Hemos puesto a disposición de los empleados y externos una serie **de canales y procedimientos** de denuncia para que puedan plantear **cualquier inquietud relacionada con** infracciones o el incumplimiento del Código de Conducta de forma anónima y confidencial.

eDreams ODIGEO tiene una **política de puertas abiertas** que permite a cualquiera la libertad de consultar, preguntar sobre preocupaciones éticas, sin temor a represalias.

"En eDreams ODIGEO, valoramos la integridad, la honestidad, la transparencia, el respeto, la confianza y el profesionalismo. Nuestra reputación se construye y se ve afectada por las decisiones y acciones que todos y cada uno de nosotros tomamos cada día" Dana Dunne, Consejero Delegado



eDreams ODIGEO dispone de dos canales para recibir consultas/denuncias:

- El "Compliance Helpline" - un formulario en la intranet a través del cual toda la plantilla puede dirigir sus consultas e informar de forma confidencial y anónima.
- Una dirección de correo electrónico (compliancecommittee@edreamsodigeo.com) para ser utilizado por socios externos, proveedores y clientes de manera confidencial.

Los equipos pueden seleccionar el canal que les resulte más cómodo; mientras que terceros pueden dirigirse a el Comité de Cumplimiento a través del correo electrónico.

El Comité de Cumplimiento se encarga de investigar y hacer un seguimiento – **en estricta confidencialidad** - de todas las comunicaciones recibidas a través del canal de denuncia. La Compañía **prohíbe las represalias** contra cualquier empleado por denuncias realizadas de buena fe, y también protege los derechos del empleado afectado.

B.2.3. Gestión de riesgos

GESTIÓN DE RIESGOS

El proceso de gestión de riesgos del Grupo implica la identificación, medición y priorización de los riesgos. Es un ejercicio que permite evaluar la importancia de cada riesgo en relación con el logro de los objetivos generales, y anticipar, controlar y gestionar los riesgos más relevantes mediante procedimientos adecuados y planes de contingencia para mitigar el impacto de la materialización del riesgo. A los riesgos se les asignan responsables de la valoración, mitigación y planes de acción.

El **Mapa de Riesgos Corporativos reúne todos los riesgos críticos; estratégicos, de cumplimiento** (legales, regulatorios y fiscales), de **información financiera, medioambientales y sociales, y de mercado que puedan llegar a tener un impacto en los objetivos estratégicos del Grupo.** Tiene en cuenta todas las marcas de todas las zonas geográficas y mercados, y es un elemento fundamental en los procesos de toma de decisiones del Grupo.

El Mapa de Riesgos Corporativos prioriza los riesgos según su impacto (financiero, operativo, regulatorio, medioambiental y de reputación) y la probabilidad de ocurrencia (basada en la calidad de los siguientes factores: controles y procesos internos, personal, tecnología e historial de auditoría y fraude). Los riesgos se evalúan sobre la base del "riesgo inherente", el impacto y la probabilidad de que se produzcan sin tener en cuenta las medidas preventivas internas, y sobre la base del "riesgo residual", que se produce después de tener en cuenta dichas medidas.

Los riesgos fiscales, **medioambientales y sociales,** se incorporan en el marco del Mapa de Riesgos Corporativos de la misma manera que cualquier otro riesgo, y se califican y priorizan de acuerdo con su probabilidad e impacto. Para información detallada sobre los riesgos ESG, ver la sección B1.2 Materialidad.

El ejercicio de evaluación de riesgos se prepara con la aportación de todas las principales partes interesadas del Grupo y, cuando es necesario, con el asesoramiento de expertos externos (especialistas jurídicos y fiscales).

TRES LÍNEAS DE DEFENSA Y GARANTÍA COMBINADA



Es propietario, responsable y rinde cuentas sobre la evaluación, el control y la mitigación de los riesgos

Supervisa y facilita la aplicación de prácticas eficaces de gestión de riesgos por la 1ª línea y ayuda a los propietarios de los riesgos a comunicar información relacionada con los mismos en toda la organización

Proporciona garantías al órgano rector y a la alta dirección del Grupo sobre la eficacia de la organización en la evaluación y gestión de riesgos y sistemas de control interno conexos, incluida la forma en que funcionan la 1ª y la 2ª línea

| B.2.3. Gestión de riesgos

Los siguientes órganos son responsables de mantener y supervisar el marco de control interno y gestión de riesgos de eDreams ODIGEO:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración tiene la responsabilidad final de asegurar que exista un marco de control interno y un proceso de gestión de riesgos adecuados. Se encarga de aprobar la política de control y gestión de riesgos, así como de vigilar periódicamente los sistemas de información y control interno.

COMISIÓN DE AUDITORÍA

Una de las principales obligaciones de la Comisión de Auditoría es dar apoyo al Consejo de Administración en sus tareas de supervisión.

La Comisión de Auditoría se encarga **de supervisar el sistema de control interno.** Entre sus funciones con respecto a los sistemas de control interno y de presentación de informes, como Comisión delegada del Consejo de Administración, se encuentran:

- Gestionar e informar de los principales riesgos identificados como consecuencia de la supervisión de la eficacia de los controles internos de la Compañía a través de la Auditoría Interna.
- Garantizar la independencia y la eficacia del departamento de auditoría interna; proponer la selección, el nombramiento, la renovación y la destitución del jefe de Auditoría Interna; proponer el presupuesto del departamento; recibir informes periódicos sobre sus actividades, y verificar que los miembros de la alta dirección tengan en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
- Establecer y supervisar un mecanismo que permita al personal denunciar, de forma confidencial y, en su caso, anónima, las irregularidades potencialmente significativas que detecten dentro de la empresa, en particular las de carácter financiero o contable.

3ª LÍNEA DE DEFENSA

Departamento de Auditoría Interna

La Comisión de Auditoría cuenta con la asistencia del **Departamento de Auditoría Interna para cumplir con estas responsabilidades de gestión de riesgos.** El departamento de Auditoría Interna del Grupo depende de la Comisión de Auditoría y le brinda asistencia en su mandato de supervisar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos del Grupo. Esto se logra mediante pruebas de controles internos y exámenes financieros y de explotación, que dan lugar a informes periódicos sobre las deficiencias detectadas y planes de acción propuestos para remediarlas.

2ª LÍNEA DE DEFENSA

Departamento de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento

Las principales responsabilidades del Departamento de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento son:

- **Mantenimiento y actualización del marco de control interno** sobre la información financiera declarada con la aportación de los propietarios de los controles.
- **Asesoramiento y evaluación** de la pertinencia y el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos del Grupo (con la supervisión del Comité de Cumplimiento).
- **Supervisión del cumplimiento** de los controles internos de los estados financieros.
- **Formación del personal** de finanzas en materia de controles internos y mejores prácticas.
- Apoyo al departamento de Auditoría Interna del Grupo con **procedimientos de prueba.**
- **Seguimiento de las medidas correctivas** propuestas por la Auditoría Interna del Grupo.

Departamento de Finanzas y Controlling

El riesgo se gestiona de forma continua por el Consejero Delegado de la empresa y los jefes de cada área funcional, de acuerdo con su respectivo ámbito de actividad.

Los equipos funcionales dentro de eDreams ODIGEO, principalmente Finanzas y Contabilidad, encabezados por el Director Financiero (miembro del Consejo); desempeñan un papel crítico, ya que son responsables de la documentación, mantenimiento y actualización de los diversos procedimientos y controles que rigen sus operaciones.

Oficina de Seguridad Informática

La ciberseguridad es uno de los ámbitos de cumplimiento clave dentro de nuestro Programa de Cumplimiento del Grupo. La Oficina de Seguridad Informática, piedra angular de nuestra segunda línea de defensa, trabaja las 24 horas del día para garantizar que disponemos de controles de ciberseguridad sólidos y actualizados, y desafiando constantemente el entorno existente. Nuestra estrategia de seguridad informática se basa en los siguientes 6 ámbitos clave para garantizar que estamos alineados con los objetivos empresariales y que la empresa va por delante de las amenazas a la seguridad.

| B.2.3. Gestión de riesgos



Creemos firmemente que la concienciación es fundamental, y proporcionamos a nuestros equipos un flujo constante de campañas de ciberseguridad, impartidas a través de cursos de formación online, vídeos y guías de consejos de seguridad en la Intranet de la empresa, complementados con seminarios online impartidos por expertos en la materia.

Estas medidas internas se complementan con una póliza de seguro contra riesgos cibernéticos y certificaciones anuales, en relación con los entornos PCI DSS y SWIFT, sin salvedades, en virtud de las cuales los controles de seguridad informática son sometidos a estrictas pruebas por parte de terceros.

La Comisión de Auditoría y el Consejo de Administración son informados periódicamente de los asuntos relacionados con la ciberseguridad y la seguridad informática por el Director de Tecnología en presentaciones detalladas, y por el Director de Auditoría Interna, que informa trimestralmente del estado del entorno de control de la ciberseguridad y la seguridad informática, así como de un cuadro de mando de las ciber-amenazas sufridas por tipo de ataque.

Responsable de la protección de datos (DPO)

Nuestro Responsable de Protección de Datos (DPO) forma parte esencial de la segunda línea de defensa.

Desde una perspectiva interna, el papel principal del DPO es proporcionar orientación a toda la organización sobre todos los asuntos relacionados con la privacidad de los datos, las mejores prácticas, la seguridad y el cumplimiento de la ley GDPR.

Desde una perspectiva externa, el DPO es fundamental para garantizar que respondemos a tiempo y con precisión a todas las solicitudes de los clientes relacionadas con sus datos personales, y para asegurar un diálogo y una cooperación fluidos con los organismos reguladores locales.

1ª LÍNEA DE DEFENSA

La primera línea de defensa la forman nuestros empleados y directivos. Los sistemas, los controles internos, el entorno de control y la cultura desarrollados e implementados por nuestros equipos son cruciales para anticipar y gestionar los riesgos. Nuestro compromiso con la integridad y la transparencia comienza con nuestros propios empleados, y **en eDreams ODIGEO velamos por la integridad, la honestidad, la transparencia, el respeto, la confianza y la profesionalidad en todas nuestras operaciones y relaciones diarias.**

| B.2.3. Gestión de riesgos

RIESGOS QUE PUEDEN AFECTAR NEGATIVAMENTE A NUESTRA EMPRESA, CONDICIÓN FINANCIERA Y RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN

Riesgos relacionados con el sector de los viajes en general (fuera del control de la empresa):

- Pandemias mundiales (como el actual brote de COVID-19) y la consiguiente amenaza a la salud y a la seguridad de los viajeros, el impacto en la economía mundial y el cierre de las fronteras nacionales y el espacio aéreo.
- Acontecimientos localizados que afectan a la seguridad de los viajeros, como desastres naturales, inestabilidad política y social, guerras y terrorismo, o epidemias localizadas.
- Condiciones económicas y políticas generales en los países donde operamos (como el Brexit).
- Cambios en las leyes, normas y reglamentos vigentes y otras incertidumbres jurídicas.
- Deterioro de la condición financiera o reestructuración de las operaciones de uno o más de nuestros principales proveedores.
- Condiciones requeridas para obtener y mantener ciertas licencias o acreditaciones, especialmente de la IATA.
- Exposición a las fluctuaciones estacionales e impacto en la comparabilidad de los resultados trimestrales y anuales.
- Dependencia del nivel de penetración de Internet.

Riesgos relacionados con nuestro Grupo:

- Fallos en la tecnología debido a la interrupción del sistema o a ataques cibernéticos, y la eficacia de los planes de respuesta.
- Tratamiento, almacenamiento, uso y divulgación de datos personales, prevención de la violación de datos y posibles responsabilidades que surjan como resultado de la reglamentación gubernamental y/o del sector.
- Cambios en los algoritmos de los motores de búsqueda y en las relaciones de los motores de búsqueda.
- Intensa competencia por la publicidad y los ingresos de los metasearch.
- La innovación, la diversificación de productos, la capacidad de mantenerse al día con las tendencias tecnológicas y del sector, y el éxito de la ejecución de estos cambios.
- Dependencia de relaciones significativas con proveedores y partners en cuanto a: contenido, comisiones, pagos de incentivos, ingresos por publicidad y metasearch, sistemas, procesamiento y honorarios.
- El panorama competitivo del sector de los viajes, la rapidez de cambio del mercado y la gran cantidad de participantes.
- Eventos fiscales adversos.
- Retención de personal altamente cualificado y capacidad para atraer y retener a ejecutivos y otros empleados cualificados.
- La evolución de la demanda de los clientes, la autosuficiencia, la sensibilidad a las tarifas y el aumento de la conciencia debido a la evolución de las redes sociales.
- La confianza en el valor y la fuerza de nuestras marcas, y el aumento de los costes de mantener y mejorar la conciencia de marca.
- La capacidad de hacer crecer con éxito el negocio mediante fusión o adquisición, y la optimización del coste y la eficiencia de la integración de nuevos negocios.
- Exposición a los riesgos asociados al fraude de reserva y de pago.
- Protección de nuestra propiedad intelectual y contra la violación de los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- Las operaciones internacionales que entrañan riesgos adicionales y nuestra exposición a esos riesgos aumentarán a medida que ampliemos nuestras operaciones internacionales.

Riesgos relacionados con nuestro perfil financiero:

- Gestión de la liquidez durante el COVID-19 (y la reducción drástica del volumen de reservas)
- Deterioro del fondo de comercio y otros activos intangibles.
- Apalancamiento importante y productos financieros sujetos a pactos de deuda restrictivos.
- Riesgos asociados a las fluctuaciones monetarias.

| B.2.3. Gestión de riesgos

RIESGOS QUE SE HAN MATERIALIZADO DURANTE EL EJERCICIO

Riesgos materializados durante el año:

COVID-19

- La pandemia de COVID-19 es el riesgo más importante que ha materializado y que ha impactado a todo el Grupo durante el ejercicio. Con gran parte del mundo confinado o semi-confinado, el sector de los viajes ha sido uno de los más perjudicados. La confianza de los viajeros y el apetito por viajar se está restableciendo gradualmente con la vacunación. Durante este difícil período, la salud y la seguridad de nuestros empleados ha sido nuestra principal prioridad, seguida de cerca por la atención a las necesidades de todos nuestros clientes, y la garantía de que nuestro negocio siga siendo líquido y resistente, con un reenfoque de las prioridades estratégicas para garantizar que el Grupo se adapte y salga fortalecido posterior al COVID-19.
- Las quiebras de aerolíneas y la gestión de crisis para mitigar el impacto financiero de las indemnizaciones a los clientes, la cancelación de incentivos y la pérdida de contenido, es un riesgo que se materializa cada año pero que ha aumentado significativamente como consecuencia directa de la pandemia. Aerolíneas como FlyBe, Germanwings, South African Airways, LATAM Argentina, Avianca, Levels Europe, se declararon en quiebra o en concurso de acreedores durante el periodo.

BREXIT

- En el presente ejercicio, el Brexit entró finalmente en pleno vigor, con un impacto insignificante en nuestras operaciones en el Reino Unido. Desde una perspectiva operativa y medioambiental, antes de la fecha efectiva del Brexit concentrábamos todo el negocio en España. Nuestra entidad en el Reino Unido sigue siendo la licenciataria de la marca Opodo, pero nuestra presencia en el Reino Unido se limita a un número relativamente reducido de empleados en una oficina pequeña, con una huella medioambiental muy poco significativa.
- La venta de paquetes en el Reino Unido por parte de una entidad de la UE requiere la concesión de un certificado ATOL por parte de la Autoridad de Aviación Civil del Reino Unido. Este certificado está sujeto a las mismas condiciones que se exigen a las agencias de viajes online del Reino Unido.
- En el Reino Unido, el COVID-19 fue el factor que afectó más negativamente a la disminución en los volúmenes de reservas, siendo el impacto del Brexit insignificante en comparación. Tras el Brexit, con el avanzado estado de avance del programa de vacunación en el Reino Unido, estamos experimentando un aumento de la demanda de los clientes en este mercado.
- Desde el punto de vista fiscal, el impacto del Brexit ha sido marginal; según la normativa actual, la intermediación de vuelos con salida y/o llegada sigue teniendo un IVA cero en el Reino Unido, y el impuesto digital sobre las ventas (DST) del 2% aplicado por las autoridades fiscales británicas, también aplicable con independencia del Brexit, no afecta a nuestro Grupo, ya que el volumen de negocio no alcanza el umbral.

OTROS

- La volatilidad de los precios del petróleo en el último trimestre del año fiscal ha ejercido una mayor presión sobre las aerolíneas, que ya se encontraban en dificultades financieras.
- Otros acontecimientos que afectaron a la seguridad y redujeron el apetito de los viajeros, incluyen;
  - Acontecimientos meteorológicos como los incendios forestales en Australia, California y Turquía, los huracanes Eta y Laura que afectan al Caribe y América Central, y la tormenta Filomena que afectó a Europa.
  - La inestabilidad política y social en todo el mundo, incluidas las revueltas civiles y los disturbios en Estados Unidos, Francia y España.
  - Ataques terroristas como los múltiples atentados en Oriente Medio y África
  - Problemas relacionados con las aeronaves, como la inmovilización del Boeing 737 Max o, más recientemente, problemas en los fallos de los motores del Boeing 777
  - Accidentes a gran escala, como la explosión en el puerto de Beirut
- Controversias comerciales y de propiedad intelectual con Ryanair
- Intensificación del entorno reglamentario y la regulación de los consumidores en algunos territorios, en particular en el Reino Unido y Francia.
- Aunque nos complace informar de que no hemos sufrido ninguna brecha significativa en la seguridad de la información en los últimos tres años, los ciberataques, como las brechas de datos sufridas por easyJet y Prestige Software durante 2020, son un recordatorio constante de la necesidad de contar con sólidos controles de ciberseguridad y concienciación y de permanecer vigilantes.
- Durante el ejercicio no se produjeron filtraciones significativas de los datos de los clientes
- Durante el ejercicio no se materializaron riesgos fiscales importantes.

| B.2.3. Gestión de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL GRUPO

Anualmente se lleva a cabo un ejercicio formal de Evaluación de Riesgos del Grupo, en el que participan los responsables de cada riesgo del equipo de Alta Dirección. Esto se comparte con el equipo de Alta Dirección, la Comisión de Auditoría y el Consejo de Administración, que examinan y aportan más información cuando procede, y sirve como uno de los principales impulsores para determinar el plan de trabajo de Auditoría Interna. En los ámbitos de riesgo que requieren conocimientos especializados (como los asuntos fiscales y jurídicos o reglamentarios locales) se puede recurrir a asesores externos para que realicen una evaluación.

Cada uno de los riesgos se asigna a un miembro de la Alta Dirección de la empresa que se encarga de gestionarlo de forma permanente y de informar sobre los indicadores de riesgo clave utilizados para medir el nivel de riesgo, las iniciativas comerciales en curso y, cuando sea necesario, los planes de acción comerciales para el futuro a fin de seguir mitigando el riesgo.

Se realiza un seguimiento y un informe de los riesgos de forma continua como parte de las reuniones semanales del CSM que el Consejero Delegado mantiene con todos los empleados directamente bajo su supervisión. En caso de que se materialice un riesgo importante, se notificaría oportunamente al Consejo, ya sea mediante una llamada o una reunión.

El departamento de Control y Cumplimiento Interno realiza actualizaciones periódicas para obtener información actualizada sobre la situación y la pertinencia permanente de los principales riesgos y las medidas de mitigación aplicadas para hacerles frente.

El Consejo y la Comisión de Auditoría reciben actualizaciones trimestralmente de parte del Consejero Delegado y el equipo de Alta Dirección sobre las dificultades relacionadas con los riesgos comerciales y de explotación; de parte del Asesor Jurídico, sobre los cambios en el entorno de los riesgos jurídicos y reglamentarios, y de parte del jefe de Auditoría Interna, sobre los riesgos derivados de los cambios en el entorno de control interno.

Cada año la Comisión de Auditoría recibe un informe detallado del responsable del Departamento Fiscal del Grupo sobre el entorno fiscal, y del Asesor Jurídico sobre el entorno jurídico y legal.

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y GESTIÓN DE CRISIS

Durante el ejercicio fiscal 2021 el COVID-19 ha servido como prueba sólida y exitosa de la eficacia de nuestros protocolos de continuidad de negocio y gestión de crisis.

El plan de continuidad definido fue gestionado por un equipo compuesto de personal crítico de cada área del Grupo. Cuando surgió la pandemia se crearon dos grupos de trabajo interdisciplinares, que incluían expertos de todas las áreas clave de la empresa, para solucionar todas las posibles ramificaciones y aplicar medidas de continuidad de la actividad que abarcaban una amplia gama de áreas clave, entre las cuales figuraban; un ejercicio de comunicación y educación proactiva para toda la organización, pruebas de trabajo a distancia desde casa, modelización de múltiples escenarios y garantía de un flujo de caja adecuado, medidas de reducción de costes, supervisión de la estabilidad financiera de todos los proveedores clave, etc.

Pudimos poner en marcha con éxito nuestros planes de continuidad de la actividad, transfiriendo eficazmente a un entorno de trabajo 100% remoto, sin ninguna interrupción de la actividad o pérdida de productividad, y ocupándonos eficazmente de nuestras principales prioridades: nuestros empleados, nuestros clientes y nuestra liquidez. Una vez atendidas estas prioridades inmediatas, pudimos centrarnos en el desarrollo de nuestro modelo de negocio, continuando con la mejora de nuestros productos y de nuestra plataforma para emerger aún más fuertes en el entorno posterior al COVID-19.



B.2.4. Gestión de la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

eDreams ODIGEO es una de los mayores Grupos de viajes online del mundo y una de las principales compañías de comercio electrónico de Europa, reconocida por su calidad, independencia e integridad. El Grupo ha establecido una marca y reputación sólidas basadas en su espíritu pionero, empatía con el cliente, enfoque en el servicio y compromiso constante con la innovación a través de tecnologías de vanguardia.

Como Grupo internacional, creemos firmemente en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), ofrecida en un contexto en el que nuestra actividad tenga un impacto positivo en el medio ambiente y en las comunidades locales en las que opera.

La política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del Grupo marca la pauta de cómo gestionamos ESG, nuestra relación con el medio ambiente y la sociedad, y cómo se gobierna internamente para promover una cultura de responsabilidad social en todo el Grupo.

El impacto medioambiental, social y de gobierno (ESG) es una consideración clave en la planificación estratégica del Grupo y todas las iniciativas actuales y futuras desarrolladas bajo el paraguas de la ESG tienen como objetivo generar valor a largo plazo para el Grupo, sus clientes, sus grupos de interés y la sociedad en general en la que operamos.

La política de RSC está alineada con el Código de Conducta Corporativo de eDreams ODIGEO, en el cual los patrones de comportamiento son consistentes con los valores de la Compañía.

Los principios que rigen la política de RSC son:

a. **Cumplimiento de la legislación aplicable** en los países y territorios en los que operamos, basando nuestras relaciones con las autoridades públicas competentes de cada jurisdicción en la fidelidad, fiabilidad, profesionalidad, colaboración, reciprocidad y buena fe.

b. Integridad y una cultura de comportamiento ético en los ámbitos de los **derechos humanos, la igualdad de oportunidades, las prácticas laborales y el medio ambiente.**

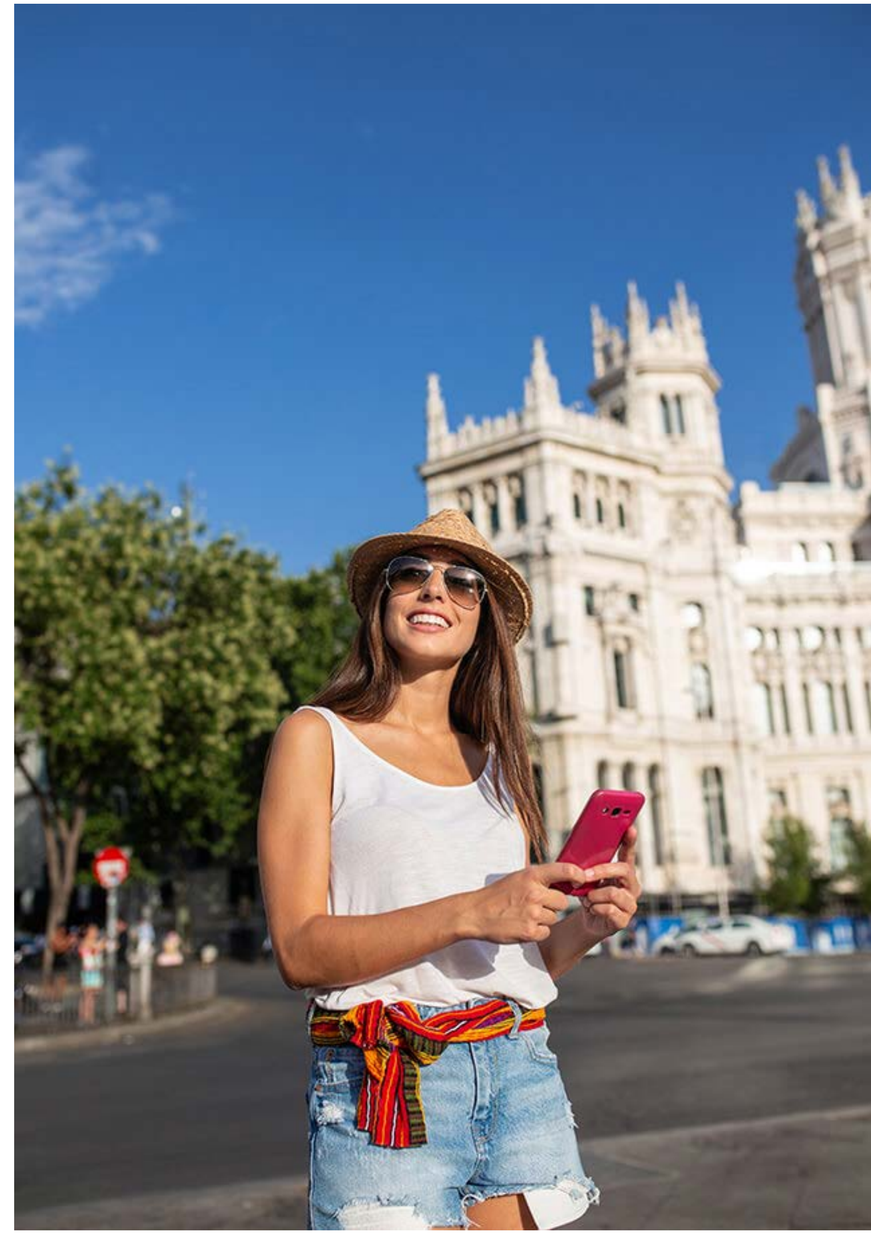
c. **Transparencia y fiabilidad** en la presentación de la información y la comunicación con los accionistas, inversores, empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés.

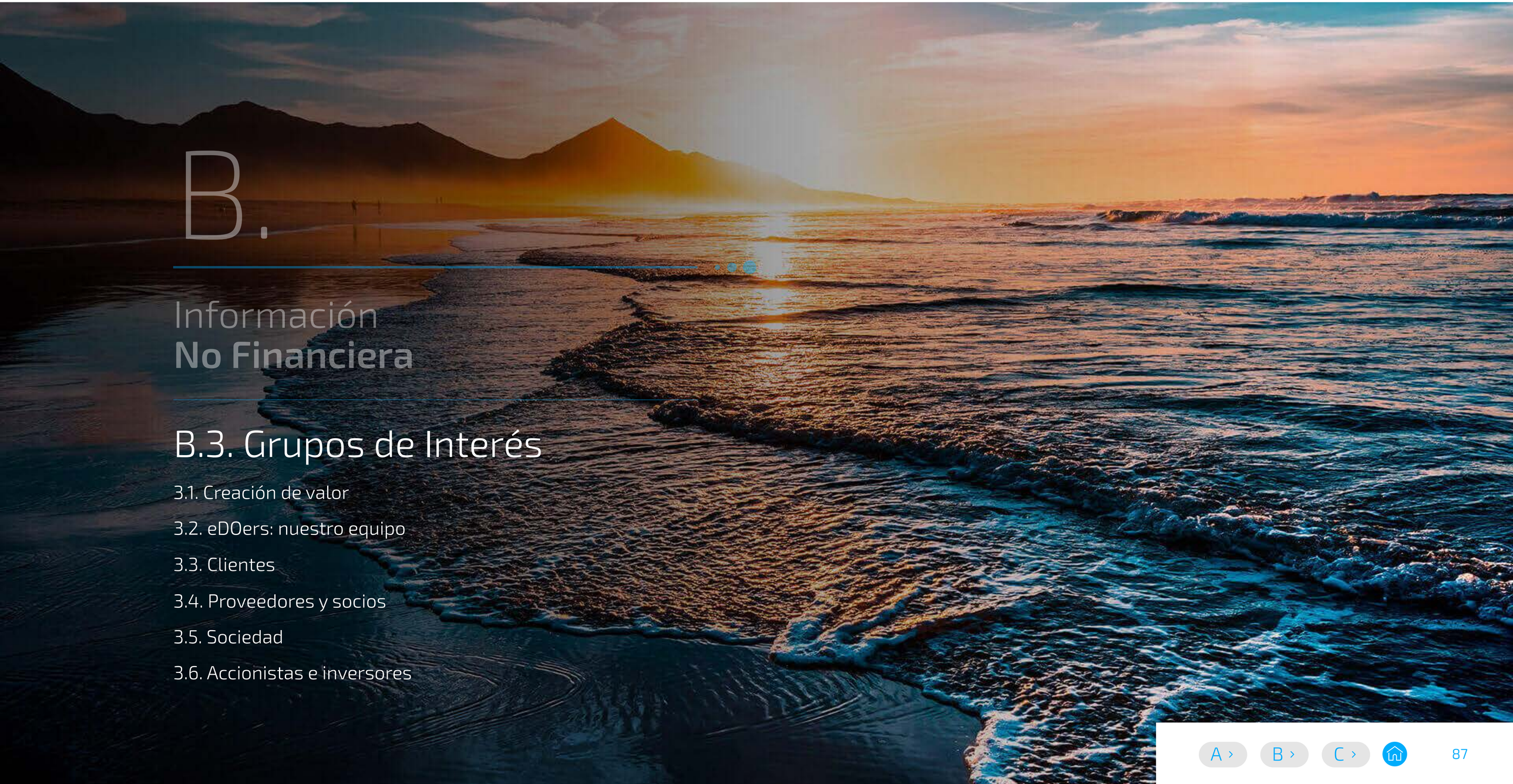
d. **Compromiso con el medio ambiente** y su sostenibilidad, añadiendo un valor social a nuestra actividad.

El Consejo de Administración de eDreams ODIGEO es responsable de aprobar la presente Política y asegurar su cumplimiento. La actual política fue aprobada por el Consejo de Administración en junio de 2017. La Comisión de Auditoría y el Consejo de Administración reciben información trimestral sobre el estado de las iniciativas relacionadas con ESG.

El Comité de RSC es un órgano interno permanente compuesto por el Director de Instalaciones, Director de Comunicaciones Internas y el Director de GRC, conjuntamente coordinan y gestionan las iniciativas de RSC para todo el Grupo. Estos proyectos se promueven a través de la Comunidad RSC (un grupo de voluntarios dedicados a acciones centradas en la Sostenibilidad (eDO Green), la Solidaridad y el Bienestar).

La política de RSC esta disponible en la página web corporativa: https://www.edreamsodigeo.com/wp-content/uploads/sites/19/2021/05/Política-de-Responsabilidad-Social-Corporativa-ESP.pdf





B.

Información **No Financiera**

B.3. Grupos de Interés

3.1. Creación de valor

3.2. eDOers: nuestro equipo

3.3. Clientes

3.4. Proveedores y socios

3.5. Sociedad

3.6. Accionistas e inversores

B.3.1. Creación de Valor

PROVEEDOR INTEGRAL DE VIAJES

eDreams opodo GOVOYAGES travellink liligo

Nuestros proveedores & socios

Con el objetivo de ofrecer un amplio abanico de opciones a los consumidores, proporcionamos acceso a toda la oferta existente dentro del mercado de los viajes, mediante proveedores con un buen historial de integridad, ética, seguridad y servicio al cliente.

Nuestros principales proveedores y socios son: proveedores de soluciones de viajes, servicios de pago, tecnología Cloud y centros externalizados de atención al cliente.

eDOers: nuestro equipo y la Sociedad

Nuestro equipo está alineado con el objetivo del Grupo; reinventar y dar forma al futuro de los viajes. Estamos orgullosos de nuestro equipo diverso y creativo.



Accionistas e inversores

Creemos en la comunicación activa y transparente, en la buena gobernanza y en hacer partícipes a nuestros inversores de un proyecto atractivo y duradero.

Nuestros clientes

Queremos **reinventar los viajes**, *y nos esforzamos por ser la empresa de viajes a la que los clientes acuden cuando buscan una experiencia de viaje al mejor precio, con la mayor comodidad y en el menor tiempo posible.*

Medioambiente

Como empresa tecnológica de comercio online, creemos que hay numerosas oportunidades en las que la tecnología puede impulsar un cambio medioambiental.

B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Como organización, durante este año fiscal nos hemos enfrentado a un reto sin precedentes con la pandemia del COVID-19, y a su coste humano trágico. La industria mundial de los viajes ha sido uno de los sectores más afectados por la crisis sanitaria.

Nuestros eDOers son lo primero y lo más importante, y de acuerdo con uno de nuestros valores fundamentales, estamos atravesando juntos estas aguas inexploradas. Como Compañía nos enorgullece reportar:

- "**Hemos mantenido nuestros equipo intactos**. No se ha realizado ninguna reestructuración de plantilla".
- "**Aplicamos un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) de forma equitativa en todas las categorías (excepto en aquellos equipos que atendían a nuestros clientes)**, y pudimos salir del ERTE y restablecer el 100% de los salarios en diciembre de 2020".
- "Durante el confinamiento, adaptamos rápidamente el trabajo en remoto así como los horarios **para que nuestros equipos pudieran trabajar de forma segura y eficiente, facilitando un equilibrio saludable entre la vida laboral y la personal. Esto se ha reflejado en cero accidentes laborales, y en un drástico descenso -62% de las horas perdidas por enfermedad en comparación con el año fiscal anterior**".
- Desde que empezó la desescalada, hemos ofrecido a nuestros equipos la **flexibilidad y la opción de volver a las oficinas, a tiempo parcial o completo**, reabriendo una serie de plantas desinfectadas según los más altos estándares de los protocolos de salud y seguridad del COVID-19.
- Este difícil contexto vivido durante el COVID-19 sólo ha servido para reforzar nuestra cultura corporativa de unión y el compromiso de eDreams ODIGEO con sus eDOers, convencidos de que esto es lo que se necesita para ganar la credibilidad y la confianza de las personas que los componen.

Nuestros equipos son uno de nuestros activos más importantes, un eje principal del modelo de negocio de eDreams ODIGEO y un catalizador y motor de desarrollo y crecimiento. Nuestro modelo se centra en las personas porque sus sugerencias e ideas son una fuente constante de innovación. Es a través de su implicación, dedicación, valores y metodología que sus ideas cobran vida, contribuyendo de forma vital al crecimiento de la Compañía.

"Estamos construyendo una fuerte cohesión social, sacando lo mejor de la situación, creando camaradería, reforzando la colaboración y los lazos de equipo. Hemos tomado muchas medidas para garantizar este fuerte nivel de compromiso, así como la eficacia y la eficiencia. Esto también ha influido no sólo en nuestros mensajes, sino también en nuestras decisiones sobre 'viajamos juntos' en términos de cómo hemos respondido a la situación del coronavirus, incluyendo la reasignación de trabajo/actividades/recursos. En general, el enfoque ha sido un éxito, y ha reforzado nuestros valores de eDO: 'We eDO it together'"



| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Más de
930
eDOers

47
Nacionalidades

Hablamos más de
36
Idiomas

100%
Contratos Permanentes

35,8
Edad promedio

77%
Millenials o más jóvenes

4,8
años
Tiempo medio con nosotros

-62%
Horas perdidas por enfermedad vs FY20



| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Nuestro equipo está en el centro del propósito de ayudar a dar forma al futuro de los viajes. Como Compañía vemos **la diversidad como un factor clave para construir una red de talento diverso, capaz de entender las necesidades de los clientes, innovar y reflejar la Compañía en el negocio.** Por todo ello, un pilar fundamental de la cultura corporativa de eDreams ODIGEO se basa en la diversidad, la igualdad y la inclusión.

La plantilla de eDreams ODIGEO, con más de **930 personas de 47 nacionalidades** diferentes, trabaja en torno a una clara misión: hacer que los viajes sean más fáciles, más accesibles y de mejor valor para nuestros **17 millones de clientes en todo** el mundo. Nos esforzamos por asegurar que nuestros conocimientos, experiencia y liderazgo se traduzcan en valor para nuestros clientes y contribuyan al éxito de las partes interesadas.

La complejidad de nuestro sector requiere el personal más cualificado y experimentado, con el talento y las habilidades necesarias para erigir nuestras aspiraciones como líder tecnológico mundial en el sector de los viajes. Tenemos el privilegio de atraer ese talento y también trabajamos duro para asegurar que eDreams ODIGEO continúe siendo un empleador fuerte. La variedad y flexibilidad de nuestra cultura y nuestro equipo, de hasta **47** nacionalidades y 36 idiomas diferentes, abrazan naturalmente la diversidad y la inclusión al tiempo que fomentan la colaboración y la innovación.

En eDreams ODIGEO celebramos la diversidad, trabajando duro para esforzándonos de que nuestro entorno corporativo se base en **la igualdad de oportunidades, la justicia, el respeto y la dignidad de todos nuestros eDOers.** Consideramos que las diferencias basadas en el género, la edad, la raza, la cultura, la etnia, la orientación sexual y la discapacidad son un fuerte activo no solo para enriquecer nuestra cultura y valores corporativos, sino, más importante aún, es un imperativo empresarial en el mundo complejo, global e interconectado en el que vivimos. A través de nuestro Código de Conducta , formalizamos nuestro compromiso por promover estos aspectos. Las políticas y acciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los eDOers se basan en criterios de capacidad, competencia y mérito profesional.

El multiculturalismo es la columna vertebral de nuestro Grupo. Vivimos un ambiente de respeto, tolerancia y transparencia, donde hay cabida para todos, y cualquier persona aporta y prospera. Las diferentes perspectivas y opiniones de nuestro personal enriquecen nuestro ambiente de trabajo. Estamos orgullosos de nuestra diversidad, reconocemos esta gran ventaja e invertimos en asegurarnos de que aprovechamos todo su potencial: tener conciencia cultural es la principal competencia básica que exigimos a todos nuestros eDOers.

Creemos firmemente que un equipo diverso e inclusivo es fundamental para el éxito de nuestra empresa, nuestros clientes, nuestros eDOers, nuestros accionistas, nuestros proveedores y, en general, de todas las comunidades en las que operamos.

En eDreams ODIGEO, nos esforzamos por ser tan inclusivos como sea posible. La Compañía ha optado por integrar profesionalmente a las personas con discapacidad, en cumplimiento de la Ley de Discapacidad General (LCD), de dos maneras: mediante la subcontratación a centros especiales de empleo y la contratación directa. A 31 de marzo de 2021, 2 empleados fueron contratados a través de centros especiales de empleo, y 4 empleados fueron contratados directamente.

"Creemos que una de las claves para crear un entorno de trabajo positivo es fomentar la colaboración en toda la empresa y asegurarnos de que nuestra gente esté continuamente aprendiendo. Sea cual sea la función, fomentamos una cultura en la que la gente no tiene miedo de probar, fracasar y aprender, lo que permite a las personas desarrollar ideas a su ritmo."
Dana Dunne, CEO



| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

IGUALDAD

La igualdad de género es extremadamente importante en eDreams ODIGEO.

Estamos firmemente comprometidos con el establecimiento y desarrollo de políticas para la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, y contra la discriminación directa o indirecta basada en el género. Promovemos proactivamente medidas para lograr una verdadera igualdad dentro de nuestra organización estableciendo la **igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres** como un principio estratégico dentro de nuestras políticas corporativas y de recursos humanos, algo particularmente reforzado en nuestro Código de Conducta.

Durante el ejercicio fiscal 2021, nuestro equipo se compone de 41,3% de mujeres y 58,7% de hombres, frente al 40,3% de mujeres y 59,7% de hombres en el ejercicio 2020. El principal factor que explica el ratio mujer/hombre del ejercicio 21 es debido a que los puestos relacionados con las tecnologías de la información (que representan el 44% de nuestra plantilla) siguen siendo predominantemente ocupados por hombres.



Como organización, apoyamos el principio de igualdad de trato y de oportunidades en todos los ámbitos y no toleramos la discriminación por motivos de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad, edad, raza, creencias políticas y religiosas, afiliación sindical o cualquier otro tipo de base.

Nuestro Plan de Igualdad de Oportunidades (en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres), está integrado en el Convenio Colectivo de España. El Plan pretende garantizar un entorno laboral de calidad, avanzar en la igualdad de trato y de oportunidades, garantizar una retribución justa, prevenir y eliminar cualquier posibilidad de discriminación, y asegurar el cumplimiento del objetivo de una sana conciliación de la vida familiar y laboral.

El Plan de Igualdad aborda diferentes aspectos clave para un entorno laboral más igualitario; las principales áreas de atención son:

- Comunicación inclusiva y no sexista.
- Evaluación para verificar que no hay diferencias salariales basadas en el género.
- Reducción de la brecha de género en los departamentos informáticos.

Como complemento al Plan, para facilitar su aplicación y concienciar a los eDOers se definió un **Protocolo de prevención de todas las formas de acoso, así como con un manual de uso no sexista del lenguaje.** Estos documentos están a disposición de todos los eDOers en nuestra intranet.

Nuestras políticas de contratación se basan en las habilidades y los antecedentes profesionales requeridos para un puesto, y las ofertas de trabajo son neutrales en cuanto al género. Así garantizamos la selección de la mejor candidatura para la vacante sin ningún tipo de prejuicio. Las empresas de búsqueda de ejecutivos profesionales que utiliza eDreams ODIGEO también deben proporcionar una lista amplia y diversa de todas las iniciativas de contratación.

La concienciación es fundamental para promover un entorno de trabajo cohesionado, que permita construir relaciones laborales saludables, evitar la discriminación y crear equipos unidos y competitivos. A cambio, el Grupo obtiene su mejor activo: eDOers apasionados por su trabajo, lo que se traduce en un aumento directo de la eficiencia y la productividad.

Durante el ejercicio fiscal 2021, se ofreció a todos los eDOers un curso de formación online "**Tolerancia cero", sobre diversidad y acoso,** que proporcionaba a nuestros profesionales los conocimientos y las herramientas para actuar en un contexto dinámico e inclusivo.

Nuestro Comité de Igualdad de Oportunidades, formado por representantes de la dirección y eDOers, se encarga de supervisar que cumplimos los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

SALARIOS Y REMUNERACIONES

Todos nuestros eDOers tienen derecho a **una remuneración justa por su trabajo**. El Grupo se ha comprometido a remunerar de acuerdo con las mejores prácticas del mercado laboral y la legislación local.

La igualdad salarial es un área que vigilamos de cerca, trabajando para garantizar que nuestros rangos salariales estén diseñados para evitar la discriminación por razón de género. La dirección de eDreams ODIGEO es consciente de sus responsabilidades en este sentido. Creemos que cuando te esfuerzas por tener éxito y hacer un esfuerzo adicional, tu rendimiento individual y colectivo contribuirá en gran medida a nuestros objetivos comunes y al rendimiento del Grupo.

Además de un salario base competitivo en el mercado, el paquete de remuneración incluye un concepto de retribución variable en función de los resultados individuales, del equipo y del Grupo. También ofrecemos un plan de compensación flexible a nuestra plantilla, que les permite redistribuir hasta el 30% de su salario bruto anual en los siguientes productos: seguro médico, guardería, restaurante y billetes de transporte. Mas del 40% de los eDOers hicieron uso del plan flexible durante el año fiscal 2021 y 2020.

CALIDAD DE EMPLEO

La edad media de nuestro personal es de 35,8 años frente a los 34,5 del año pasado. **Creemos firmemente en la calidad del empleo, con casi el 100% de nuestros eDOers con contratos permanentes, el 98% de los cuales son a tiempo completo.**



| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

CULTURA DE TRABAJO FLEXIBLE - EQUILIBRIO SALUDABLE ENTRE TRABAJO Y VIDA PRIVADA

eDreams ODIGEO tiene una cultura de flexibilidad, basada en responsabilidad y confianza. Apostamos por un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, ofreciendo a nuestra plantilla la flexibilidad y la autonomía para decidir cuándo y desde dónde trabajar. Creemos que esta apuesta es fundamental para su bienestar y productividad. Nuestra **política de trabajo flexible** y las siguientes prácticas apoyan esta filosofía:

Nuestro **horario de trabajo flexible:**

En nuestra sede central de Barcelona (que acoge a más del 90% del personal) damos a nuestros equipos la flexibilidad de distribuir sus 40 horas de trabajo semanales de la siguiente manera:

- De lunes a jueves la plantilla tienen flexibilidad en el horario de inicio, almuerzo y finalización, en cuanto a la forma de completar una jornada laboral de 8,5 horas.
- Los viernes ofrecemos a la plantilla una jornada intensiva de 6 horas, lo que les da flexibilidad para empezar el fin de semana antes y disfrutar de su vida personal.

Esta flexibilidad contribuye con éxito a nuestros esfuerzos por reforzar el atractivo de formar parte del equipo de eDreams ODIGEO en relación al mercado laboral. Creemos firmemente que encaja perfectamente con nuestra ambición de promover una cultura de flexibilidad y aumentar el compromiso, la motivación y la lealtad.

Trabajo Remoto:

Ofrecer a nuestros eDOers la opción de trabajar desde casa y reasignar el tiempo de los desplazamientos a actividades familiares y personales contribuye poderosamente a su capacitación y bienestar.

Mucho antes del estallido de la pandemia del COVID-19, el Grupo había implantado un programa de trabajo a distancia que permitía a diversos equipos trabajar en remoto. Los excelentes resultados del programa permitieron a la empresa pasar sin problemas a un entorno de trabajo a distancia cuando se decretó el confinamiento. Pudimos garantizar que todos los eDOers tuvieran la conectividad y el equipo necesario en sus casas (monitores, ordenadores portátiles, teclados y sillas de oficina) para el trabajo a distancia, lo que se tradujo en eficiencia y alta productividad en el entorno de trabajo en remoto.

Adicionalmente, para asegurar un trabajo en remoto óptimo, se ha proporcionado al personal:

- **Guía de consejos de seguridad para el trabajo a distancia y cursos de formación sobre ciberseguridad** online para garantizar que el entorno doméstico esté igual de protegido que el de la oficina.
- **Guías y recursos de aprendizaje personalizados** para ayudar a implementar estrategias efectivas para pasar del trabajo presencial al remoto.
- **Canales de comunicación mejorados y más flexibles** pasando del correo electrónico o el chat, a los canales de Slack, lo que ha incrementado el sentido de pertenencia a la comunidad en todas los niveles de la Compañía. Todos los equipos comenzaron a compartir su espacio de trabajo, reafirmando rápidamente el sentimiento colectivo.

Medidas orientadas a la conciliación familiar:

Para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de nuestros eDOers con hijos o que tienen que cuidar a un familiar, ofrecemos:

- **Excedencia:** posibilidad de tomar un día o un periodo de permiso si surge una emergencia o una circunstancia personal.
- **Permiso por nacimiento y cuidado de hijos:** disfrute de un periodo de permiso en caso de maternidad, paternidad, adopción, guarda y custodia de un hijo.
- **Reducción de la jornada laboral:** Reducción de la jornada laboral para el cuidado de un hijo menor de 12 años, o reducción de la jornada laboral para el cuidado de una persona con discapacidad o de un familiar.

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

DESARROLLANDO NUESTRO TALENTO

La **oferta de aprendizaje y desarrollo** de eDreams ODIGEO es uno de los principales factores de motivación que nuestros eDOers suelen destacar y que contribuyen a su desarrollo profesional.

Contamos con un equipo especializado de expertos en Formación y Desarrollo, dedicado a tiempo completo a identificar las necesidades de desarrollo y a diseñar las estrategias de aprendizaje adecuadas para apoyar de la mejor manera posible el desarrollo y el rendimiento de los eDOers.

El equipo de Formación y Desarrollo trabaja estrechamente con la dirección de cada departamento, el cual comparte los objetivos de desarrollo acordados con cada eDOer del equipo y, en base a ello, se diseñan planes de formación a medida de las necesidades de cada eDOer. Todo esto se consolida en un plan anual de formación y desarrollo individualizado, disponible en la plataforma de formación eDOAchieve.

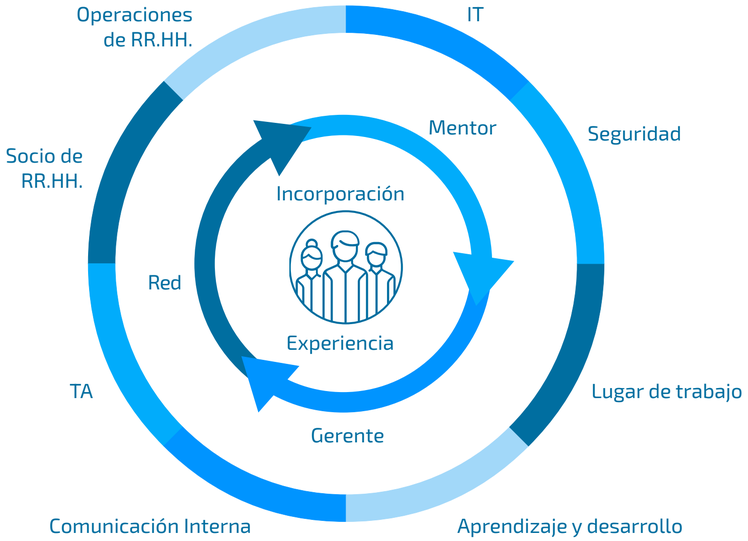
Nuestra oferta de formación se compone de cursos estándar, pero sobre todo de cursos y materiales desarrollados internamente, que se adaptan mejor a nuestro entorno empresarial y con los que nuestros eDoers pueden identificarse más fácilmente.

El Plan de Formación y Desarrollo del ejercicio 2021 cubrió las siguientes grandes áreas de desarrollo ;

- **Salud y seguridad** (con especial atención durante la pandemia: medidas de higiene adaptadas al COVID-19 , regreso seguro a la oficina, trabajo en remoto y gestión del estrés).
- **Conocimiento del negocio** (Business Intelligence, industria de viajes, productos eDO, Agile, AB Testing, etc).
- **Habilidades específicas** (Appdyanmics, Google Analytics, BI, Machine Learning, Gherkin, etc).
- **Desarrollo del liderazgo** (Manageo, gestión de equipos, cómo asignar calificación y calibración, liderazgo inclusivo, etc).
- **Formación en cumplimiento normativo online** (Ética, anti blanqueo de capitales, ciberseguridad, GDPR, regalos, información confidencial, etc).
- **Habilidades sociales** (Comunicación, coaching, asertividad, agradecimiento, resiliencia, gestión de equipos, delegar, dar feedback, habilidades de presentación, negociación e influencia, fijación de objetivos).
- **Clases de inglés y español**

Todos estos cursos, y muchos más, están disponibles en nuestra plataforma Online Learning Library.

Nuestra oferta de formación y desarrollo tiene como objetivo fomentar una plantilla motivada y cohesionada, con grandes habilidades y altos niveles de rendimiento. Nuestros eDOers son conscientes del valor del desarrollo del talento individual y colectivo, así como de la capacidad de la empresa para reconocerlo y aprovecharlo. Este reconocimiento se demuestra con la promoción del 10% de nuestros eDOers durante el ejercicio 2021 a puestos de mayor responsabilidad.



"Nuestra Política de Movilidad anima a los eDOers a moverse entre equipos, funciones, niveles y ubicaciones dentro de nuestra empresa. Ayudar a los miembros de nuestros equipos a moverse dentro de eDO, animándoles a perseguir sus ambiciones para progresar en puestos más desafiantes es una parte esencial de nuestros valores de eDO y ayuda a garantizar que cada equipo ofrezca a nuestros talentosos eDOers oportunidades de carrera relevantes".

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Al comienzo de cada ejercicio económico, una vez que se han anunciado las prioridades estratégicas, la dirección impulsa debates interactivos para establecer los objetivos para el nuevo ejercicio económico, y asegurar la plena alineación de toda la organización. Esto se logra a través de talleres para equipos, conversaciones individuales y otras actividades con el fin de asegurar que todos los eDOers entiendan las prioridades durante el nuevo año fiscal para la consecución de los resultados estratégicos.

Para nosotros fijar objetivos implica definir tanto el "qué" como el "cómo" de lo que se debe lograr, y lo incorporamos en los métricas de medición, así como qué valores y comportamientos son esperados en el desempeño.

Los mandos intermedios mantienen conversaciones sobre la evaluación del rendimiento a mitad de año para volver a examinar los objetivos fijados a principios de año, evaluar los progresos realizados en relación con ellos e identificar las medidas de desarrollo adicionales necesarias para apoyar un rendimiento eficaz.

Al final del año fiscal se lleva a cabo el proceso completo de evaluación anual del rendimiento y el potencial de todas las personas que forman eDreams ODIGEO. Tanto para la revisión de mitad de año como para la de final de año, los eDOers pueden seleccionar a un compañero o compañera para que evalúe y aporte información adicional sobre su rendimiento.

MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL eDOer A TRAVÉS DE SU IMPLICACIÓN

Nuestro departamento de Recursos Humanos (RRHH) está muy centrado en prestar un servicio de calidad y una herramienta notable para facilitarlo es el panel de control de RRHH. Dicho panel incluye el perfil demográfico de cada función, e indicadores clave que ayudan a la función de RRHH a tomar decisiones sobre temas fundamentales relacionados con las personas que conforman nuestros equipos.

Durante el año las siguientes iniciativas han contribuido a mejorar la experiencia de nuestro personal:

- Creación de un Centro de Apoyo de RRHH, para agilizar las respuesta a las consultas de los eDOers. Este centro de autoservicio permite a los eDOers buscar información, solicitar y descargar documentos de forma autónoma.
- Mayor automatización de las operaciones en la plataforma de RRHH "Cornerstone".

Comunicación interna

La comunicación interna es un factor clave para generar y mantener el compromiso de los eDOers con la empresa, así como una poderosa palanca de gestión del cambio.

Durante el último año el papel de dicho departamento ha sido fundamental; mediante una comunicación fluida con los equipos ha garantizado que éstos se sintieran apoyados, comprometidos y entretenidos durante la pandemia.

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Encuesta eDOTogether – Índice de Salud de la Organización (OHI)

Para evaluar el nivel de compromiso de nuestros eDOers, la Compañía realiza la encuesta "eDOTogether" basada en el Índice de Salud de la Organización (OHI), desarrollado por la empresa de consultoría McKinsey. eDOTogether mide una serie de prácticas de la empresa como el liderazgo, la responsabilidad, la ejecución, la innovación, el entorno laboral, la motivación y la orientación externa, que se traducen en resultados específicos.

"Lo que no puede ser medido no puede ser gestionado, y lo mismo se aplica al rendimiento de los miembros del equipo"

Compromiso de los eDOers durante el COVID-19

En las condiciones excepcionales de la pandemia nos pareció importante tomar el pulso con mayor regularidad al estado de ánimo de nuestros equipos. En lugar de confiar en la encuesta anual de compromiso de OHI, en abril de 2020 se lanzó el Barómetro eDOer, con el propósito de dar a todos y cada uno de los eDOers la oportunidad de compartir semanalmente sus sentimientos, observaciones y comentarios (positivos y negativos), haciéndonos saber cómo iban las cosas y lo que necesitaban. #WeJourneyTogether.

Gracias al Barómetro eDOer hemos podido conocer mejor el estado de ánimo de nuestros eDOers y actuar con mayor rapidez para abordar juntos sus preocupaciones. Ha sido una herramienta fundamental para ayudarnos a mejorar y ha recibido un feedback realmente bueno.

RETENCIÓN DE TALENTO

Como prueba del éxito y la eficacia de las medidas con las que eDreams ODIGEO da prioridad al bienestar, el desarrollo, la lealtad y el compromiso de los eDOers, seguimos **manteniendo una duración media de servicio de 4,8 años, y una reducción significativa de horas de ausencia por enfermedad (62%)**, entre los años fiscales 2021 y 2020. El sector de la tecnología en el que operamos suele tener una alta tasa de abandono debido a la gran demanda. **Nuestra tasa de dimisión voluntaria ha sido del 17%**, en comparación con un 19% en el ejercicio 2020. Nuestro objetivo es reducir al máximo esta tasa mediante un enfoque continuo en nuestros eDOers.



| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS, LA LUCHA CONTRA LA ESCLAVITUD, LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

La esclavitud, el trabajo infantil y la trata de seres humanos son abusos a la libertad y a los derechos de las personas. Nos oponemos tajantemente a tales abusos en nuestras operaciones directas, indirectas y en nuestra cadena de suministro en su conjunto.

Como Grupo, nos esforzamos por garantizar que la esclavitud y la trata de personas no se produzcan en ninguna parte de nuestro negocio o de nuestra cadena de suministro. Cumplimos plenamente los requisitos de la Ley de Esclavitud Moderna del Reino Unido ("MSA", por sus siglas en inglés), y exigimos a todos nuestros proveedores externos relevantes que proporcionen certificados de cumplimiento anuales, lo cual está reflejado en nuestra declaración anual de Conducta Comercial Responsable (UKMSA) disponible en nuestro sitio web corporativo.

eDreams ODIGEO Secciones sobre los Derechos Humanos en el Código de Conducta del Grupo



No discriminación



Libertad de asociación/ Negociación colectiva



Salud y seguridad en el trabajo



No al trabajo infantil



Lucha contra la esclavitud y la trata de personas



Salarios justos

PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA E INFORMACIÓN

eDreams ODIGEO tiene una **política de puertas abiertas** que permite a cualquiera la libertad de consultar cuestiones o preocupaciones éticas, sin temor a represalias.

Hemos puesto a disposición de los eDOers y externos una serie **de canales y procedimientos** de denuncia para que puedan plantear **cualquier inquietud relacionada con** infracciones o el incumplimiento del Código de Conducta de forma anónima y confidencial.

eDreams ODIGEO dispone de dos canales para recibir consultas/denuncias:

- El "Compliance Helpline": un formulario en la intranet a través del cual todos los eDOers pueden dirigir sus consultas e informar de forma confidencial y anónima.
- Una dirección de correo electrónico (compliancecommittee@edreamsodigeo.com) para proveedores, clientes y terceras partes para que puedan reportar de forma confidencial.

Los eDOers pueden seleccionar el canal que les resulte más cómodo, mientras que los externos pueden dirigirse al Comité de Cumplimiento utilizando el correo electrónico.

El Comité de Cumplimiento se encarga de investigar y hacer un seguimiento – **en estricta confidencialidad** - de todas las comunicaciones recibidas a través del canal de denuncia. La Compañía **prohíbe las represalias** contra cualquier eDOer por denuncias realizadas de buena fe, y también protege los derechos del eDOer afectado.

No hemos recibido ninguna denuncia/inquietud relacionada con violaciones de los derechos humanos durante este año, ni en los años anteriores.

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

REPRESENTACIÓN SINDICAL Y CONVENIO COLECTIVO

Estamos comprometidos en asegurar la libertad de asociación. Se han establecido comités de empresa en todas las entidades de la Compañía con un número importante de eDOers. El derecho a asociarse libremente y a negociar colectivamente se comunica activamente a nivel local a través de correos electrónicos, tablones de anuncios y pantallas en los comedores.

El diálogo continuo entre la empresa y los representantes de los trabajadores se articula a través del Comité de Empresa y los sindicatos con los que la empresa mantiene una **comunicación fluida**, con reuniones periódicas en las que se abordan cuestiones relativas a las condiciones de trabajo, la igualdad, la prevención de riesgos laborales, la trayectoria profesional, etc., y la existencia de comités destinados a tratar temas específicos como los planes de seguridad e higiene o los planes de igualdad.

SALUD Y SEGURIDAD

eDreams ODIGEO está firmemente comprometido **con el mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro.** Nuestra Comisión de Salud y Seguridad se dedica a la mejora continua y a garantizar que se aborden todas las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

Hemos puesto en marcha **medidas para crear un entorno de trabajo saludable para los eDOers, contratistas, visitantes autorizados** y cualquier otra persona que participe activamente en nuestras operaciones, con el fin de optimizar las condiciones físicas, psicológicas y sociales.

Nuestros niveles de seguridad ocupacional superan el mínimo exigido para cumplir con la normativa, alineando los programas y procedimientos con todas las normas locales, e implementándolos a nivel local después de la aprobación de la Comisión de Salud y Seguridad.

eDreams ODIGEO colabora con organizaciones especializadas en la salud, la seguridad y la prevención de riesgos y participa activamente en las principales conferencias, congresos y foros organizados a nivel nacional e internacional.



| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Salud y Seguridad durante el COVID-19

En eDreams ODIGEO estamos firmemente comprometidos a seguir las directrices de todos los gobiernos de los países en los que se encuentran nuestras oficinas y eDOers. El bienestar de nuestros eDOers es lo primero y es de suma importancia asegurar que nuestros equipos puedan trabajar de la manera más segura y eficiente posible.

A nuestros eDOers se les ofrece la posibilidad de trabajar desde la oficina o a distancia, por lo que hemos implantado medidas en ambos entornos para garantizar que se pueda hacer de forma segura.

Hemos implantado una serie de medidas sanitarias y de seguridad en nuestras oficinas, para garantizar la limpieza y el adecuado distanciamiento social, que han sido certificadas por expertos acreditados en salud y seguridad.

Para el trabajo a distancia, además de las medidas de conectividad y seguridad, hemos puesto en marcha una serie de medidas para salvaguardar el bienestar emocional de nuestros eDOers y ayudarles a mantenerse conectados.

Algunos ejemplos incluyen;

En la oficina:

- **Refuerzo de las medidas del servicio de limpieza** en cada oficina para garantizar la desinfección periódica de los puntos de contacto críticos, como las manillas de las puertas, los grifos, las cisternas y/o los botones de los ascensores. Instalación de dispensadores de desinfectante para manos en todas las entradas de las plantas y el cierre de las zonas de colaboración y de las salas de reuniones.
- Una **aplicación informática de reserva de mesas** con el triple objetivo de asegurar que se respeta la capacidad máxima de las plantas, garantizar la distancia de seguridad entre los eDOers y, como herramienta de registro de todos los que van a la oficina y el lugar que ocupan, en caso de que se detecte un caso de COVID-19 en la oficina.
- **Refuerzo de las comunicaciones internas** a través de seminarios web en toda la organización, la intranet, el canal de televisión interno, los salvapantallas y una serie de charlas sobre temas relacionados con la salud: Cómo superar momentos difíciles y estrategias para ayudar a afrontarlos, la nutrición y la dieta, las medidas de salud y seguridad en la oficina y consejos para hacer ejercicio y ponerse en forma.

Trabajo remoto:

- **Una página de información sobre el COVID-19 en la Intranet de la empresa** (actualizada a diario), en la que se ofrecen orientaciones sanitarias aprobadas por la OMS; síntomas, medidas preventivas y preguntas frecuentes (esta información también se transmite a través de nuestro canal de televisión interno).
- **Confort ergonómico** mediante la entrega en los hogares de nuestros eDOers de pantallas de ordenador, teclados y sillas ergonómicas, para garantizar que tengan en casa las mismas condiciones ergonómicas y saludables de las que disponen en la oficina.
- **Refuerzo de la comunicación interna mediante webinars semanales del equipo de dirección ejecutiva a toda la empresa**, proporcionando un foro de preguntas y respuestas para responder a las preocupaciones de los eDOers, dando visibilidad sobre el rendimiento del negocio, explicando las medidas específicas de respuesta al COVID-19 que se están adoptando, incluyendo las principales acciones para apoyar el trabajo a distancia, destacando y reconociendo a los equipos, y asegurando que todos los eDOers tienen a su disposición numerosos puntos de contacto humano y virtual.

"Si nos mantenemos unidos, nos ayudamos mutuamente, hablamos cuando necesitamos ayuda, saldremos de esta situación mucho más fuertes"
Dana Dunne, CEO

- **Apoyo emocional:** Hemos tomado muchas medidas para garantizar que la gente sepa que puede pedir apoyo. La empresa ofrece una serie de puntos de contacto que, en última instancia, conducen (según sea necesario) al apoyo psicológico. Cada persona puede elegir como solicitar dicho apoyo: su gerente (que está vinculado al especialista en RRHH); el CSM de su área; RRHH; y/o el consejero externo.
- **Creación de la Red de Apoyo eDO**, una red de apoyo entre compañeros. Conectarse y hablar con los demás es una práctica saludable.

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

- **Mayor sensación de unión y comunidad:** toda la empresa pasó progresivamente del correo electrónico o el chat a los canales de "Slack", lo que generó una mayor sensación de pertenencia a la comunidad en todos los ámbitos, incluidos los foros de los canales, las guías y vídeos sobre cómo hacerlo y una serie de eventos sociales virtuales. Algunos ejemplos son:
  - «Cómo hacer ejercicio en casa», Artículo informativo para los eDOers.
  - «Mantente positivo». Video con el objetivo de enviar un mensaje positivo para ayudar a mejorar el bienestar y la salud y seguridad de los eDOers durante el período de confinamiento y teletrabajo (durante el estado de alarma).
- **Eventos sociales a distancia:** Este nuevo contexto de trabajo a distancia ha visto florecer orgánicamente las iniciativas individuales y de equipo: clases de yoga virtuales, juegos de equipo online, espectáculos de magia y concursos de talentos, son buenos ejemplos del sentido de unión y del fuerte compromiso de la familia eDreams ODIGEO .

La formación en materia de salud y seguridad de este año se ha centrado en el COVID-19 y se ha impartido a distancia. El departamento de Formación y Desarrollo junto con el equipo de Salud y Seguridad, han creado muchas sesiones de formación sobre cómo gestionar estas situaciones (por ejemplo, cómo manejar el estrés, el modelo GLAD, etc.), y cursos online sobre cómo volver a la oficina de forma segura "eDO #safelybacktotheoffice" (realizado por el 100% de nuestros eDOers). También hemos puesto en marcha una encuesta de autoevaluación del lugar de trabajo, para garantizar un lugar de trabajo ergonómico y saludable a todos nuestros eDOers.

El éxito y la eficacia de todas las medidas mencionadas se ha reflejado en cero accidentes laborales y en un drástico descenso de las horas de absentismo por enfermedad durante el ejercicio 2021.



| B.3.2. eDOers: nuestro equipo**

*** Durante el ejercicio 2021 hemos mantenido nuestros equipos intactos, sin realizar ninguna reestructuración de plantilla. Los principales factores subyacentes a la disminución del número de empleados, que ha pasado de 1131 a 932, son los siguientes: i. la salida del personal restante de CC (principalmente personal femenino) y ii. la rotación natural de los desarrolladores de TI (principalmente hombres).*

Distribución de empleados por clasificación profesional y género

			Ejercicio 2021			Ejercicio 2020
Clasificación profesional	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
0. Miembro Ejecutivo del Consejo	—	2	**2**	—	2	**2**
1. Alta Dirección	10	32	**42**	12	28	**40**
2. Mandos intermedios	60	91	**151**	62	105	**167**
3. Colaborador individual	315	422	**737**	340	524	**864**
3. Colaborador individual - servicio de atención telefónica	—	—	**—**	42	16	**58**
Total	**385**	**547**	**932**	**456**	**675**	**1.131**

Distribución de empleados por edad y género

			Ejercicio 2021			Ejercicio 2020
Edad	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
1. <30	76	79	**155**	110	153	**263**
2. 30<50)	303	448	**751**	337	504	**841**
3. (50+)	6	20	**26**	9	18	**27**
Total	**385**	**547**	**932**	**456**	**675**	**1.131**

Distribución de empleados por género y país

			Ejercicio 2021			Ejercicio 2020
País	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
España	349	490	**839**	394	599	**993**
Hungría	7	24	**31**	8	27	**35**
Francia	14	7	**21**	15	9	**24**
Italia	4	11	**15**	18	15	**33**
Alemania	8	5	**13**	17	13	**30**
Portugal	—	5	**5**	—	5	**5**
Inglaterra	2	4	**6**	3	6	**9**
Australia	—	1	**1**	—	1	**1**
USA	1	—	**1**	1	—	**1**
Total	**385**	**547**	**932**	**456**	**675**	**1.131**

Distribución de empleados por género y modalidades de contrato

				Ejercicio 2021			Ejercicio 2020
Género		**Tiempo Completo**	**Tiempo parcial**	**Total**	**Tiempo Completo**	**Tiempo parcial**	**Total**
Mujer	Indefinidos	374	11	**385**	435	7	**442**
	Temporales	—	—	**—**	5	3	**8**
	Becarios	—	—	**—**	6	—	**6**
Hombre	Indefinidos	542	4	**546**	658	6	**664**
	Temporales	1	—	**1**	6	—	**6**
	Becarios	—	—	**—**	5	—	**5**
Total		**917**	**15**	**932**	**1.115**	**16**	**1.131**



| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional.

	Ejercicio 2021			Ejercicio 2020		
Clasificación profesional	**Indefinidos**	**Temporales**	**Becarios**	**Indefinidos**	**Temporales**	**Becarios**
0. Miembro Ejecutivo del Consejo	2	—	—	2	—	—
1. Alta Dirección	45	—	—	45	—	—
2. Mandos intermedios	163	1	—	191	1	—
3. Colaborador individual	788	5	6	793	25	6
3. Colaborador individual - servicio de atención telefónica	16	5	—	207	—	—

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y de contratos a tiempo parcial por género y edad

		Ejercicio 2021			Ejercicio 2020		
		Indefinidos	**Temporales**	**Becarios**	**Indefinidos**	**Temporales**	**Becarios**
Mujer	1. <30	82	—	3	104	6	1
	2. [30<50)	328	5	1	427	7	—
	3. [50+)	8	—	—	18	—	—
Hombre	1. <30	88	2	1	129	7	4
	2. [30<50)	488	4	1	532	4	1
	3. [50+)	20	—	—	28	2	—

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Número de despidos por género y clasificación profesional

			Ejercicio 2021			Ejercicio 2020
Clasificación profesional	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
1. Alta Dirección	—	—	—	1	1	**2**
2. Mandos intermedios	1	1	**2**	7	5	**12**
3. Colaborador individual	8	2	**10**	27	29	**56**
3. Colaborador individual - servicio de atención telefónica	16	11	**27**	47	16	**63**
Total	**25**	**14**	**39**	**82**	**51**	**133**

Número de despidos por edad y clasificación profesional

			Ejercicio 2021			Ejercicio 2020
Edad	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
1. <30	1	1	**2**	8	8	**16**
2. 30<50)	22	11	**33**	61	39	**100**
3. (50+)	2	2	**4**	13	4	**17**
Total	**25**	**14**	**39**	**82**	**51**	**133**



Remuneraciones medias por clasificación profesional (€)

Clasificación profesional	**Ejercicio 2021**	**Ejercicio 2020**
0. Miembro Ejecutivo del Consejo	1.230.633	1.445.283
1. Alta Dirección	192.681	198.094
2. Mandos intermedios	63.775	60.965
3. Colaborador individual	36.796	36.991
3. Colaborador individual - servicio de atención telefónica	NA	26.958

Nota: La remuneración media indicada se refiere a la compensación total prevista (salario base, bonificación anual teórica e incentivos a largo plazo).

Nota 2: Durante el ejercicio 2020 no se realizó ningún pago de bonus como consecuencia del COVID-19. En el ejercicio 2021 hubo un pago de bonus variable que ha compensado parcialmente los ahorros generados por el ERTE (abril-noviembre).

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por género (€)

Género	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Mujer	39.868	37.620
Hombre	58.416	55.355

Nota: La remuneración media indicada se refiere a la compensación total prevista (salario base, bonificación anual teórica e incentivos a largo plazo).

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por edad (€)

Edad	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
1. <30	31.963	30.419
2. 30<50)	50.725	49.654
3. (50+)	163.612	176.297

Nota: La remuneración media indicada se refiere a la compensación total prevista (salario base, bonificación anual teórica e incentivos a largo plazo).

Brecha salarial media por clasificación profesional

Clasificación profesional	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
0. Miembro Ejecutivo del Consejo*	N.A	N.A
1. Alta Dirección	37%	43%
2. Mandos intermedios	18%	19%
3. Colaborador individual	13%	17%
3. Colaborador individual - servicio de atención telefónica**	N.A	8%

Nota: La brecha salarial, mostrada en porcentaje, se calcula como la diferencia entre la remuneración media de los empleados masculinos y la remuneración media de las empleadas, dividida por la remuneración media de los empleados masculinos, con porcentajes positivos que reflejan una brecha a favor de los hombres, y porcentajes negativos a favor de las mujeres.

*Nota *: Los dos miembros del Consejo de Administración son hombres, no hay ninguna mujer en esta categoría.*

*Nota **: A 31 de marzo 2021 no hay empleados dentro de esta categoría.*

Brecha salarial mediana por clasificación profesional

Clasificación profesional	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
0. Miembro Ejecutivo del Consejo*	N.A	N.A
1. Alta Dirección	12%	24%
2. Mandos intermedios	14%	10%
3. Colaborador individual	20%	25%
3. Colaborador individual - servicio de atención telefónica**	N.A	10%

Nota: La brecha salarial, mostrada en porcentaje, se calcula como la diferencia entre la compensación mediana de los empleados masculinos y la compensación mediana de las empleadas, dividida por la compensación mediana de los empleados masculinos, con porcentajes positivos que reflejan una brecha a favor de los hombres, y porcentajes negativos a favor de las mujeres.

*Nota *: Los dos miembros del Consejo de Administración son hombres, no hay ninguna mujer en esta categoría.*

*Nota **: A 31 de marzo 2021 no hay empleados dentro de esta categoría.*

Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por género (€)

	Ejercicio 2021		Ejercicio 2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Miembro Ejecutivo del Consejo	NA	1.230.634	NA	1.445.283
Consejeros Independientes (1)	70.000	175.000	70.000	71.250
Otros Directivos (2)	124.625	192.778	129.247	227.599

Nota:

(1) La remuneración de los Consejeros Independientes consiste en una cuota fija anual por su pertenencia al Consejo, más una cuota fija anual adicional por la presidencia o la pertenencia a los comités del Consejo. Por lo tanto, la remuneración total percibida por los Consejeros Independientes sólo depende del tiempo que formen parte del Consejo durante el año, y de si también son miembros de uno o más de los Comités del Consejo durante parte o todo el año. Más información en el Informe Anual sobre Remuneraciones.

(2) Incluye al Comité Ejecutivo de la empresa, así como a otras personas con responsabilidades de alta dirección (todas ellas denominadas Alta Dirección en la tabla de remuneraciones anterior).

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Remuneración media por posiciones iguales *

Departamento	Posición similar/Rol	Brecha salarial del ejercicio 2021** Remuneración media Femenino/Masculino	Brecha salarial del ejercicio 2020** Remuneración media Femenino/Masculino
Revenue Management	Data Scientist	6%	(3%)
Departamento de informática	Front End Software Engineer	4%	0%
Departamento de informática	Lead Engineer	13%	4%
Comunicaciones	Especialista	(52%)	0%
Product Management	Product Manager	6%	0%
Productos vacacionales	Lodging Sales Contractor	(1%)	0%

** El análisis incluye todos los departamentos con puestos de trabajo/funciones con 10 o más titulares, que tienen más de una persona para cada género.*

***Los porcentajes positivos reflejan una diferencia a favor de los hombres, y los negativos a favor de las mujeres.*

Horas perdidas por baja laboral

	Ejercicio 2021			Ejercicio 2020			
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Var %
Horas perdidas por baja laboral	27.600	11.992	39.592	75.144	27.728	102.872	(62%)

Ratio de accidentes laborales

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Días de trabajo perdidos por accidentes (Nº accidentes/ Nº empleados) *100.000	—	228,4
Días de trabajo perdidos debido a accidentes en el camino hacia y desde el trabajo (Nº accidentes/ Nº empleados) *100.000	—	342,7
Tasa de accidentes (durante las horas de trabajo) (Nº accidentes durante las horas de trabajo / (Nº empleados * horas trabajadas en el período)) *1.000.000	—	1,3
Tasa de lesiones graves (durante las horas de trabajo) (Nº días de accidentes durante el período/ (Nº empleados * horas trabajadas en el período)) *1.000	—	0,07

Nota: En el ejercicio 2021 no se produjo ningún accidente laboral , ni ninguna enfermedad profesional con baja. Se registraron dos accidentes que afectaron a empleados varones. Ninguno de ellos provocó la pérdida de días de trabajo.

Días de trabajo perdidos por tipo de lesión

	Ejercicio 2021		Ejercicio 2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Cuello, espalda y hombros	—	—	—	1
Múltiples partes del cuerpo	—	—	3	2
Extremidades inferiores (Muñeca/Tobillo/Pies)	—	—	5	2
Extremidades superiores	—	—	1	1

Nota: En el ejercicio 2021 se registraron dos accidentes laborales, pero ninguno causó baja.

| B.3.2. eDOers: nuestro equipo

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

País	% de Empleados cubiertos	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
España	100%	100%
Francia	100%	100%
Italia	100%	100%
Resto Europa	0 %	0 %
Total empleados cubiertos	**94%**	**93%**

Horas de formación por género

	Mujer	Hombre	Total
Total horas formación ejercicio 2021	3.065	4.854	7.919



Horas de formación por clasificación profesional

		1. Alta Dirección	2. Mandos intermedios	3. Colaborador individual	3. Colaborador individual - servicio de atención telefónica**	Total
Ejercicio 2021	Total horas de formación	344	1.781	5.794	NA	7.919
	Número empleados por categoría	44	151	737	NA	932
	Media de horas de formación por empleado/ categoría de trabajo	**8**	**12**	**8**	**NA**	**8**
Ejercicio 2020	Total horas de formación	754	6.554	22.903	772	30.983
	Número empleados por categoría	42	167	864	58	1.131
	Media de horas de formación por empleado/ categoría de trabajo	**18**	**39**	**27**	**13**	**27**

Nota: Aunque durante el ejercicio 2021 se impartió una amplia selección de cursos online, se produjo un descenso global en el número de horas de formación impartidas debido a la ausencia de cursos presenciales a causa del COVID-19, y a la reducción de las horas de trabajo durante el periodo del ERTE (abril - noviembre).

*Nota **: A 31 de marzo 2021 no hay empleados dentro de esta categoría.*

B.3.3. Clientes

NUESTROS CLIENTES EN EL CENTRO

Nuestros clientes están en el centro de todo lo que hacemos. **Nos centramos en ellos**, y los ponemos en primer lugar, sobretodo durante la pandemia del COVID-19. Sabemos que este último año ha sido extremadamente difícil para nuestros viajeros. Debido a las restricciones de circulación aplicadas por los gobiernos de todo el mundo, miles de proveedores de viajes suspendieron sus servicios bruscamente, lo que provocó una oleada de cancelaciones de reservas sin precedentes que dejó a miles de viajeros con necesidad de asistencia inmediata.

Nuestra máxima prioridad durante este periodo fue estar al lado de nuestros clientes y proporcionarles la mejor asistencia posible cuando sus planes de viaje fueron interrumpidos. Consecuentemente, en el momento inicial de la pandemia, pusimos en marcha un ambicioso plan de iniciativas en todo el Grupo para optimizar nuestro servicio a los clientes y adaptarnos al número sin precedentes de consultas, que aumentó en más de un 500% de la noche a la mañana.

Nuestras **extraordinarias capacidades tecnológicas** han resultado clave para adaptarnos fácilmente a este nuevo entorno. En pocos días lanzamos una versión mejorada de nuestra **plataforma de autogestión de la reserva online, para permitir a los viajeros tramitar fácilmente sus requerimientos y realizar de forma autónoma acciones diversas**, como los cambios de reserva y las solicitudes de cancelación, desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin tener que ponerse en contacto con nosotros. Esta mejora no sólo ha aumentado nuestra agilidad durante la pandemia, sino que también nos permitirá ser más fuertes una vez el mercado se recupere.

Nuestro enfoque inicial fue atender a todos los viajeros con la repatriación segura y oportuna antes del aislamiento, con nuestro apoyo continuo a todas las solicitudes de reembolso. Con dicho propósito aumentamos nuestro apoyo de primera línea con 200 agentes adicionales y aumentamos nuestro equipo de operaciones de reembolso en un 150% para ayudar a gestionar las solicitudes de devolución de nuestros clientes a las compañías aéreas, especialmente en un contexto en el que las principales aerolíneas cambiaron unilateralmente e incluso suspendieron los procesos de reembolso, que habían estado en vigor en la industria durante años, lo que provocó importantes retrasos para los reintegros de nuestros clientes.

Ahora que estamos emergiendo de la pandemia, queremos asegurarnos de que todos nuestros clientes reciben información actualizada sobre las restricciones en cada país, así como los requisitos de entrada, ofreciendo soluciones de productos flexibles que permiten planificar cualquier futuro viaje con la tranquilidad de poder modificarlo o cancelarlo según cambie el panorama COVID-19.

Estamos agradecidos por los incansables esfuerzos de toda nuestra plantilla, que han trabajado a contrarreloj para desarrollar soluciones innovadoras con el fin de apoyar a nuestros clientes en tiempos tan difíciles, y que constituye el mayor esfuerzo operativo del Grupo en los más de 20 años de historia.



| B.3.3. Clientes

1 MODELO INNOVADOR DE SUSCRIPCIÓN DE VIAJES

2 GESTIÓN ÚNICA DEL VIAJE DE PRINCIPIO A FIN

3 LÍDER EN MÓVILES E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

4 DIVERSIFICAR Y CRECER

eDreamsPrime
opodoprime
GOPrime



SERVICIO AL CLIENTE Y ACCESIBILIDAD - FACILIDAD DE USO DE NUESTROS PRODUCTOS

Nuestros productos están disponibles para nuestros clientes a través de múltiples canales digitales. **Una consideración fundamental de nuestros equipos de diseño de productos es la experiencia del usuario, y nos esforzamos por hacer que el proceso de reserva online de nuestros clientes sea lo más sencillo, eficiente y agradable posible.**

Nuestra oferta se basa en un **alto nivel de servicio al cliente**, gestionado por las mejores empresas asociadas. A diferencia de muchas aerolíneas, hemos implementado un **servicio de atención al cliente de 24 horas.**

El Grupo ha realizado importantes inversiones en tecnología de vanguardia para mejorar aún más las funcionalidades para que los clientes se auto gestionen, y así responder a cualquier demanda de los viajeros las 24 horas al día, 7 días a la semana, y seguirá centrando sus esfuerzos en ofrecer a los clientes una experiencia de viaje sin fisuras como la **principal empresa de servicios de viajes integral en Europa.**

"El sector turístico se ha visto muy afectado por esta crisis y esto también significa que es una gran oportunidad para marcar la diferencia ofreciendo soluciones disruptivas".

Hay 3 canales principales de interacción con el cliente

Autoservicio/MMB

Chat/Chatbox

Teléfono

| B.3.3. Clientes

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19

La seguridad, el servicio y la experiencia de los clientes se han vuelto aún más críticos para nosotros, a raíz de la pandemia en curso y el grave impacto que ha tenido en el sector de viajes en su conjunto. Estamos **profundamente comprometidos con el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros clientes**,y en estos tiempos de crisis garantizamos su paso seguro y nos adaptamos al reajuste de los planes de viaje futuros.

En los primeros meses de la pandemia, ante un aumento exponencial y sin precedentes del volumen de cancelaciones de vuelos y de solicitudes de asistencia y reembolso de los clientes, se creó un **grupo de trabajo interdisciplinario** para apoyar al Servicio de Atención al Cliente, formado por voluntarios de otras áreas de la empresa. Esto nos ayudó a **reducir el volumen de peticiones pendientes mucho más rápido y a atender a nuestros clientes con mayor celeridad.**

Durante la pandemia hemos **aprovechado nuestra experiencia tecnológica y hemos invertido mucho en tecnología de vanguardia para ofrecer a nuestros clientes un servicio de atención las 24 horas del día**, a diferencia de la mayoría de las aerolíneas. **Nuestro objetivo es hacer que el viaje del cliente sea fluido y sin complicaciones.**

Hemos acelerado y desplegado una serie de iniciativas para seguir automatizando la experiencia del cliente y algunos procesos internos, varias de las cuales ya están aportando beneficios tangibles al Servicio de Atención al Cliente y mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Siendo una empresa centrada en el cliente, y teniendo como principal preocupación su bienestar y su satisfacción, tratamos todas las reclamaciones con la máxima prioridad. Los clientes pueden presentar quejas sobre nuestros productos o servicios a través de múltiples canales e incluso tenemos un espacio dedicado en nuestro sitio web para presentar una reclamación, a través del Centro de Ayuda.

Las reclamaciones son gestionadas por un equipo dedicado de agentes senior, que estudian detalladamente cada caso con el objetivo de resolver el problema del cliente, así aprovechar ese feedback para mejorar continuamente la experiencia y el servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Hemos examinado las reclamaciones de clientes únicas presentadas en nuestro Centro de Ayuda en relación al número total de clientes con reservas con fecha de salida en el año fiscal 2021: recibimos 0,66* reclamaciones por cada 100 pasajeros que habían programado un vuelo durante ese año. La mayoría de estas reclamaciones se debieron a la crisis del COVID, que provocó un aumento considerable en el número de vuelos cancelados y por los cuales las aerolíneas en muchos casos no habían cumplido con su obligación de reembolsar el billete al cliente.

**Nota: Consideramos las reclamaciones únicas de los clientes presentadas en nuestro Centro de Ayuda vs número total de clientes que viajaban durante el año fiscal 21.*

COMPROMISO CON EL CLIENTE

Como parte de nuestra búsqueda continua para hacer más felices a nuestros usuarios, utilizamos diferentes encuestas para medir la satisfacción del cliente y ayudarnos a identificar áreas de mejora.

eDreams ODIGEO cuenta con un equipo especializado en la investigación de usuarios, que a través de una serie de procesos en nuestros principales mercados recopila información de nuestros clientes y evalúa su nivel de compromiso.

Este conocimiento nos ayuda a aprender rápidamente y permite a nuestros Responsables de Producto, Desarrolladores y Diseñadores ser eficaces en cuanto a costes y tiempo durante las fases de ideación, iteración, mejora e implementación de los productos y servicios de eDreams ODIGEO.

MARKETING RESPONSABLE

Estamos comprometidos con el marketing responsable guiado según la ley vigente en todas las jurisdicciones en las que operamos, y llevamos a cabo nuestras actividades de acuerdo con las legislaciones aplicables, incluyendo la obligación de realizar comunicaciones claramente discernibles y prácticas de marketing justas.

PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES

"Nos tomamos muy en serio la responsabilidad de mantener la seguridad y la privacidad de los datos de nuestros clientes, eDOers y otros terceros."

eDreams ODIGEO y todos nuestros grupos de interés están obligados a cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables relacionados con la privacidad y la protección de datos. Nos comprometemos plenamente a mantener la privacidad y garantizar la seguridad de los datos personales proporcionados por nuestros clientes (así como del resto de las partes, como eDOers, contratistas, etc.).

| B.3.3. Clientes

Avisos de privacidad y derechos del interesado

Disponemos de un único Aviso de Privacidad para todos nuestros sitios web y aplicaciones comerciales, con el fin de facilitar a nuestros clientes la búsqueda de la información pertinente. En nuestros avisos de privacidad nos comprometemos a recopilar datos personales únicamente sobre una base legal (es decir, con el consentimiento del cliente) y a especificar claramente el uso que daremos a los datos recopilados.

Nos comprometemos a mantener a nuestros usuarios y clientes, así como a nuestros eDOers, informados de forma oportuna y transparente sobre toda la información relevante en materia de protección de datos. Cuando es debido explicamos, por ejemplo, quién es el responsable de sus datos, por qué recopilamos sus datos, en qué base legal nos basamos, qué tipo de datos recopilamos, quiénes serán los destinatarios de estos datos, cómo protegemos sus datos o cómo pueden controlar los datos que tenemos sobre ellos. Esta información se proporciona en el Aviso de Privacidad de nuestros sitios web y aplicaciones y también en el Aviso de Privacidad de los eDOers.

Nos comprometemos a aplicar medidas técnicas y organizativas para evitar el tratamiento no autorizado o ilegal de los datos personales y contra la pérdida o destrucción accidental de los datos personales, o su deterioro. No conservamos datos personales más tiempo del necesario según los fines para los que se obtuvieron. Para agilizar dichas acciones a nuestros interesados (por ejemplo, clientes, eDOers), hemos creado un formulario de privacidad fácil de usar vinculado a nuestros Avisos de Privacidad en el que el interesado puede ejercer sus derechos (por ejemplo, acceso, rectificación, oposición, supresión, etc.) de forma sencilla y fácil de entender.

Políticas y procedimientos de privacidad y seguridad

Contamos con una serie de políticas del Grupo que establecen normas internas y proporcionan orientación a diferentes partes para garantizar que los datos privados se mantengan seguros y libres de violaciones. Estas políticas incluyen: la Política Interna de Privacidad del Grupo, la Política de Seguridad de la Información, la Política de Información Confidencial del Grupo y la Política de Uso Aceptable de Equipos y Programas Informáticos Corporativos.

eDreams ODIGEO cuenta con un equipo específico dedicado a revisar cuidadosamente todas las solicitudes recibidas de las autoridades de protección de datos en todas las zonas geográficas en las que operamos, para garantizar que cumplimos plenamente con la legislación aplicable.

La privacidad por diseño se ha integrado como un paso en nuestro ciclo de vida de desarrollo de productos para garantizar que cualquier nueva función o producto que implique información del cliente siga los principios de procesamiento de datos y se respete la privacidad de los interesados. Las actividades de tratamiento de datos se registran y actualizan periódicamente en una aplicación informática de privacidad, seguridad y cumplimiento líder en el sector. Bajo la dirección de nuestro Responsable de Protección de Datos, nos comprometemos a mejorar y perfeccionar continuamente estos y otros procesos.

Medidas técnicas y operativas (MTO)

La seguridad cibernética e informática es de suma importancia para nosotros, ya que somos una empresa de comercio electrónico que procesa volúmenes significativos de datos sensibles de los clientes, y lo gestionamos mediante un conjunto sólido de controles generales cibernéticos e informáticos (ITGC), que comprobamos frecuentemente de forma interna por nuestra Oficina de Seguridad y Auditoría Interna, y externamente por nuestros auditores y consultores especializados que realizan con pruebas de penetración.

Estas verificaciones se complementan con campañas de formación y concienciación recurrentes que se imparten a nuestros eDOers a través de varios canales: cursos de formación en línea sobre RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), información confidencial y la ciberseguridad, vídeos breves sobre el cumplimiento de la normativa distribuidos a través de nuestra intranet o en los salvapantallas de la empresa sobre temas como identificar la suplantación de identidad o qué medidas de seguridad se deben seguir con el trabajo en remoto.

(MTOs) en el procesamiento de datos subcontratados

Cuando subcontratamos el procesamiento de datos a un tercero, esperamos que nuestros proveedores y socios subcontratados mantengan estándares similares de seguridad y control sobre la información de los clientes.

Los terceros que procesen datos están obligadas por contrato a aplicar medidas adecuadas para garantizar la seguridad de la información y pueden existir cláusulas contractuales que exijan que dichos subprocesadores de datos tengan que subcontratar a otros terceros la cobertura de dichas medidas de seguridad.

Cuando las circunstancias lo requieran (por ejemplo, en el caso de contratos a largo plazo en los que se tratan los datos personales de un número importante de interesados y otros datos significativos), el Grupo limitará su supervisión y revisión a encargados específicos del tratamiento de datos.

Durante el año fiscal terminado en marzo 2021 la compañía:

- No había sufrido ninguna filtración de datos relevante ni robo o pérdida de datos de clientes.
- No había recibido ninguna reclamación legal relacionada con la violación de la privacidad de los clientes por parte de terceros.
- No había sido investigada ni había recibido ninguna reclamación de organismos reguladores.

B.3.4. Proveedores y socios

NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

En eDreams ODIGEO tenemos las siguientes principales cadenas de suministro:

- Proveedores de soluciones de viaje.
- Centros de atención al cliente subcontratados y otros proveedores.
- Proveedores de servicios tecnológicos y en la nube.

PROVEEDORES DE SOLUCIONES DE VIAJE Y SOCIOS

Como una de las mayores empresas de viajes online del mundo, y una de las más importantes de Europa en comercio electrónico, nuestro contenido de soluciones de viaje, que incluye vuelos, hoteles, paquetes dinámicos (vuelo más hotel), trenes, alquileres de coches y servicios auxiliares (como asientos, maletas, seguros, etc.), se obtiene de una amplia gama de proveedores, entre los que se incluyen: aerolíneas, hoteles, GDS, agregadores, socios de marca blanca, proveedores de alquiler de coches, operadores ferroviarios y proveedores de seguros.

A finales del año fiscal 2021 habíamos combinado más de 650 aerolíneas complementadas con una oferta de más de 2,1 millones de alojamientos.



Nuestra tecnología nos permite comparar los precios de todos los proveedores de productos de viaje, **combinar eficientemente varios productos y ofrecer rápidamente a nuestros clientes una gama de opciones de planes de viaje adecuados a sus necesidades.** Tener todas las opciones de viaje en un solo lugar significa planificar fácilmente el viaje sin tener que visitar docenas de sitios web.

Utilizamos nuestra tecnología para convertir miles de combinaciones de proveedores y tarifas (de hoteles y aerolíneas directamente, de sistemas de distribución global (GDS), agregadores, mayoristas y otros socios) en propuestas a medida adaptadas a las necesidades y preferencias de cada cliente. Podemos conectarnos directamente con una aerolínea o un hotel, obtener el inventario a través de marcas blancas (vendiendo el producto de otra empresa) o colaborar con empresas asociadas.

Para ofrecer a nuestros clientes los productos más adecuados, trabajamos estrechamente con agregadores, aerolíneas, operadores turísticos, hoteles, empresas de alquiler de coches y socios suministradores de servicios en destino.

Valor añadido para socios y proveedores

Somos los **primeros en nuestro sector en ofrecer un programa de suscripción a nuestros clientes. A nuestros socios de Prime no sólo les ofrecemos ofertas de mayor valor, sino también tejer una relación más fluida, personalizada y duradera con ellos.** Nuestros socios y proveedores se benefician de la información sobre tendencias y hábitos de comportamiento que eDreams ODIGEO recoge de los más de 17 millones de clientes a los que presta servicio en 45 mercados diferentes de todo el mundo.

El acceso a nuestra amplia base de clientes permite a nuestros socios y proveedores reducir sus costes de adquisición, aumentando su alcance, con la ventaja añadida de proporcionarles la cobertura del servicio de atención al cliente de eDreams ODIGEO para todos los productos vendidos a través de nuestra plataforma.

"Acceder a un segmento adicional de viajeros ha permitido a los hoteles ganar exposición y registrar incrementos de hasta el 50% en sus transacciones, con un aumento del periodo de reserva del 21% y de la duración media de la estancia del 36%. Estamos encantados de poder trabajar directamente con estos negocios para mejorar tanto su competitividad como la nuestra." Director de Alojamientos eDreams ODIGEO."

| B.3.4. Proveedores y socios

Compromiso con los proveedores de buena reputación y con un buen historial de seguridad y servicio al cliente.

La venta de viajes online no es un negocio habitual de comercio electrónico. Estamos gobernados por IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) que nos obliga a cumplir con requisitos estrictos, y también tenemos contratos con los sistemas de distribución global (GDS), Amadeus y Travelport, lo que nos permite vender nuestros productos y realizar la venta de billetes en nombre de nuestros proveedores.

La salud y seguridad de nuestros clientes, así como su tranquilidad, son una prioridad absoluta para nosotros, y nunca han sido tan importantes como en el entorno actual, en el que estamos aprendiendo a vivir con COVID-19. Nuestros equipos supervisan constantemente la lista de aerolíneas prohibidas en la UE (https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_en), por si alguna no cumple con las normas de seguridad internacionales aplicables, y en el caso que sea necesario, eliminan su contenido en todas nuestras webs.

eDreams ODIGEO muestra información sobre las aerolíneas que se han adaptado con éxito para ofrecer un servicio excepcional a sus clientes frente a la crisis mundial, utilizando un análisis de la información de 360° basado en más de 61.000 opiniones de clientes, y datos de más de 650 aerolíneas, y en el año fiscal 2021 hemos actualizado nuestro estudio sobre las mejores aerolíneas del mundo. Los primeros puestos en la clasificación corresponden a las aerolíneas que han proporcionado un servicio inigualable, no sólo a bordo de sus aviones, sino en todos los puntos de contacto con el cliente, como el reembolso del precio de los vuelos, la fiabilidad, la flexibilidad de los billetes, la relación calidad-precio, la experiencia general y la seguridad.

Durante este año de incertidumbre en los viajes, hemos seguido de cerca el riesgo de quiebra de las aerolíneas. Tenemos un equipo especializado para asegurarse de que, cuando se produce una quiebra de una aerolínea, todos los clientes afectados sean informados con rapidez y debidamente asistidos.

POLÍTICAS Y FORMACIÓN RELEVANTE

En consonancia con nuestro compromiso de actuar con transparencia e integridad en todas nuestras relaciones comerciales, contamos con una serie de políticas relevantes aplicables a todos los proveedores y socios, que refuerzan la necesidad de comportarse de forma ética, **respetar los derechos humanos y cumplir con todas las leyes aplicables,** en particular las leyes anticorrupción que prohíben el soborno activo o pasivo.

Supervisamos de cerca a los proveedores que trabajan en nuestras instalaciones, comprobando que cumplen con sus obligaciones éticas, fiscales y laborales.

Las políticas del Grupo relevantes incluyen (ver más detalles en la sección B.2.2. Marco Ético):

- Código de Conducta.
- Política de Regalos e invitaciones.
- Política de Compras y de Proveedores Subcontratados Significativos.
- Política de Seguridad de la Información.

Cuando iniciamos una relación con un nuevo proveedor, le proporcionamos una copia de los Principios de Ética Empresarial del Grupo eDreams ODIGEO, una versión abreviada de nuestro Código de Conducta Empresarial (ambos están disponibles en nuestro sitio web corporativo) y, si se considera necesario, también se exige que firme nuestras cláusulas de seguridad informática y de protección de datos.

Exigimos a nuestros proveedores y socios los mismos estándares de comportamiento ético y responsabilidad social y medioambiental que esperamos de nosotros mismos y de nuestros equipos.

Todos los socios y proveedores deben cumplir con todas las leyes y reglamentos apropiados en todos los países y jurisdicciones en los que operan. En particular, en lo que respecta a las leyes y reglamentos relativos a la salud y la seguridad, el trabajo, los derechos humanos y la discriminación, la libertad de asociación de sus eDOers, el uso de información privilegiada, la fiscalidad, la privacidad de los datos, la competencia y antimonopolio, el medio ambiente, las licitaciones públicas y la lucha contra el soborno.

Nuestro departamento de compras, que gestiona de forma centralizada el proceso de alta de proveedores, y los responsables de los departamentos clave que se relacionan con los proveedores, reciben formación específica sobre el cumplimiento de la normativa en áreas relevantes como la lucha contra el soborno y la corrupción, el blanqueo de dinero y la ética empresarial, para garantizar que se observen las políticas y normas del Grupo.

Nos oponemos totalmente a cualquier forma de discriminación o abuso de los derechos humanos en nuestras operaciones directas, nuestras operaciones indirectas y nuestra cadena de suministro en su conjunto. Como Grupo, nos esforzamos para garantizar que la esclavitud y la trata de seres humanos no tengan lugar en ninguna parte de nuestro negocio o de nuestras cadenas de suministro, y tenemos una **política de tolerancia cero hacia las violaciones de las leyes que prohíben el trabajo forzado, la esclavitud y la trata de seres humanos**, y la discriminación de cualquier tipo.

| B.3.4. Proveedores y socios

SELECCIÓN DE PROVEEDORES / DUE DILIGENCE

Ponemos el máximo cuidado y la debida diligencia a la hora de elegir con quién hacemos negocios, en particular con nuestras funciones subcontratadas. Para ello, llevamos a cabo una serie de procesos y validaciones con el fin de obtener garantías sobre el historial de un posible proveedor en áreas como el rendimiento empresarial, la estabilidad financiera, la seguridad informática y el historial de violaciones de datos, la salud y la seguridad, y el cumplimiento de derechos humanos.

Estas medidas incluyen: **Evaluación de la Seguridad de los Socios (PSA),** para evaluar la exposición al riesgo potencial de la relación comercial.

Una evaluación interna (IPSA) que tiene que realizar el responsable del departamento que disfruta del producto o servicio, que cubre las siguientes áreas:

- La reputación de la empresa y su historial de resultados.
- Estabilidad y solvencia financiera.
- Posibles conflictos de intereses.
- Historial de calidad del servicio al cliente.
- El número y la competencia del personal y los directivos.
- Cumplimiento de las obligaciones legales en materia de impuestos, recursos humanos y seguridad social.
- Adecuada cobertura del seguro de responsabilidad civil con una empresa de prestigio.
- Las normas de garantía de calidad y gestión de la seguridad (por ejemplo, ISO 9000 e ISO/IEC 27001), en particular los requisitos específicos relacionados con el servicio externalizado (por ejemplo, el cumplimiento de las normas del sector de las tarjetas de pago si el subcontratista va a tener acceso a la información de las tarjetas de crédito de los clientes).
- Historial en materia de derechos humanos, trabajo infantil y esclavitud moderna.
- Historial de sanciones, multas y publicidad negativa del proveedor.

- **Una evaluación externa (EPSA)** completada por el proveedor externo y que incluye preguntas de autoevaluación que abarcan:
  - Políticas y antecedentes relacionados con la lucha contra la corrupción, el fraude, el blanqueo de dinero, la ética, los derechos humanos, el trabajo infantil, las normas laborales y las sanciones comerciales.
  - Nivel de cobertura del seguro.
  - Preguntas relacionadas con la privacidad de los datos y los datos personales.
  - Preguntas relacionadas con la seguridad informática, la continuidad del negocio y el plan de recuperación ante desastres.

Durante el año fiscal 2021, la empresa mejoró las autoevaluaciones de los proveedores para incluir preguntas más detalladas sobre: Ciberseguridad, Privacidad de Datos y criterios ESG (ética, corrupción, fraude y cuestiones medioambientales).

Una vez el proveedor ha sido seleccionado, se incluye en el contrato un Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA” por sus siglas en inglés) que define claramente los parámetros acordados de rendimiento esperado, con claras cláusulas de penalización en caso de desviaciones adversas en el nivel de servicio ofrecido.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Es política de eDreams ODIGEO evaluar periódicamente a los proveedores de bienes, y/o servicios, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- El cumplimiento de las obligaciones contractuales (KPIs y SLAs).
- La revisión del historial del rendimiento y del servicio ofrecido.
- La capacidad del proveedor para prestar un servicio satisfactorio..
- El cumplimiento de las normas éticas del Código de Conducta Empresarial de eDreams ODIGEO.
- La competitividad de los precios ofrecidos por el proveedor.
- La calidad y conformidad con las especificaciones del producto/servicio del proveedor.

Aunque en la actualidad eDreams no realiza auditorías sociales y medioambientales a sus proveedores, trabaja continuamente para alinear los criterios ESG con la gestión sostenible de la cadena de suministro.

| B.3.4. Proveedores y socios

CERTIFICACIONES DE PROVEEDORES

Anualmente, el Grupo publica una declaración de "Conducta Empresarial Responsable" (basada en las definiciones establecidas en la Ley de Esclavitud Moderna del Reino Unido de 2015 (MSA por sus siglas en inglés), guiada por la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU -artículos 23 y 24- relativa a las condiciones laborales) que detalla las medidas que el Grupo y sus filiales han tomado para garantizar que la esclavitud y la trata de personas no tienen lugar en ninguna de nuestras cadenas de suministro ni en ninguna parte de nuestro negocio.

Como parte de este proceso, los proveedores o socios significativos de los que dependemos para la mano de obra subcontratada, en países que podrían ser potencialmente más susceptibles de riesgo en cuanto a los derechos humanos, reciben anualmente una certificación para atestiguar que cumplen con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se comprometen a:

a. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

b. Garantizar que no somos cómplices de abusos de los derechos humanos.

c. Defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

d. Rechazar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.

e. Apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

f. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

g. Apoyar un enfoque preventivo ante los retos medioambientales.

h. Emprender iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental.

i. Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

j. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Durante el año fiscal 2021, nuestros proveedores subcontratados de servicios de atención al cliente y nuestros proveedores de servicios financieros nos proporcionaron certificado confirmando su compromiso con el cumplimiento de la Ley de Esclavitud Moderna del Reino Unido, la adhesión a los derechos humanos y a los derechos de los trabajadores reconocidos internacionalmente, la prohibición del trabajo infantil y del trabajo forzado, la promoción de una conducta empresarial ética, la adhesión a las normas legales y a las reglas medioambientales (basadas en los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU).





B.3.5. Sociedad

La pandemia del COVID-19 paralizó por completo el turismo mundial de la noche a la mañana. Millones de personas perdieron la oportunidad de explorar diferentes lugares y abrazar diferentes culturas y costumbres, al cerrarse países y verse restringidas severamente las oportunidades de viajar.

Durante este paréntesis en los viajes, hemos seguido trabajando sin cesar, centrándonos en la mejor manera de servir a nuestros clientes y conseguir que la sociedad y la economía vuelvan a moverse, mientras salimos de la pandemia, acelerando una serie de iniciativas centradas en el cliente que tienen en cuenta la alteración del panorama de los viajes y las expectativas y prioridades de los clientes.

Como dice nuestro propósito, queremos "**ayudar a las personas a descubrir su mundo a través de los viajes". Somos facilitadores, ayudamos a las personas a explorar su mundo y las conectamos a través de los viajes, ampliando horizontes**".

Al ser una de las empresas principales en Barcelona, eDreams ODIGEO se compromete con las comunidades locales y, cuando es posible, toma medidas para preservar la calidad del entorno local en todos los lugares en los que opera.

Entendemos y valoramos que la sociedad y el medio ambiente son temas importantes para nuestros eDOers y, cuando es posible, nos esforzamos por facilitar y promover canales para que gestionen de forma proactiva estas áreas de las siguientes maneras:

- **GO!Teams** es una iniciativa lanzada por y para los eDOers de eDreams ODIGEO para fomentar y estimular una cultura abierta y conectada. Los GO!Teams organizan todo tipo de iniciativas sociales y benéficas.
- **Comunidad CSR en eDreams ODIGEO:** Reconocemos que tenemos una responsabilidad hacia el medio ambiente y con las comunidades en donde operamos. La Comunidad CSR, que depende del Comité de CSR, está formada por un grupo de voluntarios que ayudan a eDO a poner en marcha acciones que promuevan la responsabilidad social corporativa. Las acciones se centran en torno a tres pilares:
  - **#Sostenibilidad (bajo el logo eDOGreen):** acciones, soluciones y consejos para producir menos residuos, reciclar mejor y preservar nuestro planeta.
  - **#Solidaridad:** iniciativas para apoyar a las comunidades locales y ayudar a las personas necesitadas.
  - **#Bienestar:** consejos, acciones para preservar nuestra salud y hacernos felices en el trabajo.

| B.3.5. Sociedad

NUESTROS PRINCIPALES LOGROS

Durante el año fiscal 2021 nuestro equipo de voluntarios de eDOGreen ha llevado a cabo una serie de iniciativas comunitarias y estamos especialmente orgullosos de las siguientes acciones realizadas:

#Sostenibilidad

- Limpieza de playas en Barcelona.
- Mejora de la gestión de residuos y de la eficiencia energética en nuestras oficinas.
- Promoción de comportamientos y hábitos respetuosos con el medio ambiente en todo el Grupo.

#Solidaridad

- Contribución a la recogida de alimentos (Gran Recapte del Banc d'Aliments).
- Una iniciativa en nuestras oficinas españolas en colaboración con la Fundación SEUR llamada: "Tapones de botellas para una nueva vida", en la que los eDOers reciclan tapones de botellas con el objetivo de ayudar a niños con problemas graves de salud.
- Recaudación de fondos para organizaciones benéficas mediante la subasta de los obsequios de Navidad recibidos de proveedores.
- Recogida de alimentos, juguetes, mantas y ropa de abrigo, etc. para personas necesitadas.

#Bienestar

- Durante el confinamiento, el bienestar de nuestros eDOers fue una preocupación primordial y rápidamente adaptamos las prácticas de trabajo a distancia, proporcionando todo el mobiliario de oficina para que se pudiera trabajar de forma ergonómica, y proporcionando apoyo emocional a través de varios canales (como cursos de gestión del estrés, grupos de apoyo, etc.). Para conocer todos los detalles de las actividades, consulte la sección B.3.2 COVID-19 Salud y seguridad - Bienestar de los eDOers.
- El fomento de la cultura de equipo de eDreams ODIGEO mediante eventos deportivos y culturales para los eDOers.
- Negociación de descuentos con gimnasios e instalaciones deportivas locales o instructores para promover un buen equilibrio entre la vida laboral y la personal de los eDOers.

ASOCIACIONES

eDreams ODIGEO está comprometida con la competencia y las prácticas comerciales justas en el sector en el que opera y actualmente es un miembro proactivo de las siguientes asociaciones comerciales europeas:

- **UE:** EU Travel Tech, presidida por nuestro Asesor de Asuntos Jurídicos desde noviembre de 2019, (anteriormente "Asociación Europea de Tecnología y Servicios de Viajes" - ETTSA) una organización que representa y promueve los intereses de los sistemas de distribución global (GDS) y los distribuidores de viajes distribuidores de viajes ante todas las partes interesadas europeas relevantes, desde la industria a los responsables políticos.
- **UE:** European Tech Alliance (EUTA) una organización que representa a las empresas tecnológicas europeas .
- **Italia:** Netcomm, la principal asociación italiana de comercio electrónico.
- **Francia:** Les Entreprises du Voyage ('EDV'), que representa a las Agencias de Viaje en Francia; También la Fédération du eCommerce et de la vente a distance'; FEVAD (miembros desde el 1 de enero de 2021) principal asociación de comercio electrónico de Francia; Syndicat des Entreprises du Tour Operating ('SETO'), una asociación que representa a los operadores turísticos franceses.
- **España:** Emisores Españoles (por traslado de sede en España); Confederacion Española de Agencias de Viajes ('CEAV') y la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas' (ACAVE'), la asociación que representa a las agencias de viajes catalanas.
- **Alemania:** DRV (Asociación Alemana de Viajes), el principal grupo de interés de la industria turística alemana.

RELACIONES CON LOS GOBIERNOS

La empresa gestiona su negocio de acuerdo con sus valores corporativos y su marco ético y de conducta. Asimismo, vela por el estricto cumplimiento de la legislación vigente en cada país..

En relación con los gobiernos locales, la compañía actúa siempre con independencia de cualquier poder político, manteniendo la transparencia en sus relaciones con las instituciones públicas y administrativas.

Durante FY21, eDreams ODIGEO recibió 2 subvenciones/ayudas del gobierno español para paliar los efectos de las medidas restrictivas adoptadas para mitigar los efectos del COVID-19.

- Una subvención para compensar la reducción temporal de la jornada laboral o "ERTE", el acrónimo de Expediente de Regulación Temporal de Empleo.
- Un préstamo sindicado con la garantía del Instituto de Crédito Oficial (ICO). (Ver C3.Notas a los Estados Financieros Consolidados 2.1 y 2.3)

eDreams se caracteriza por su absoluta neutralidad política, y tiene una estricta política de no realizar aportaciones económicas ni de cualquier tipo a partidos políticos o candidatos a elecciones.

| B.3.5. Sociedad

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En eDreams ODIGEO nos esforzamos por alcanzar la excelencia y nos sentimos impulsados por nuestro propósito de ayudar a las personas a descubrir el mundo a través de los viajes. Estamos muy orgullosos de nuestros logros -ya sea a nivel de empresa, de equipo o individual- y cada hito nos motiva para innovar aún más pensando en cada uno de nuestros clientes y hacer de eDO el portal de venta única de viajes online más exitoso.

Estamos orgullosos de haber recibido premios de prestigio para nuestras marcas de consumo y corporativas.

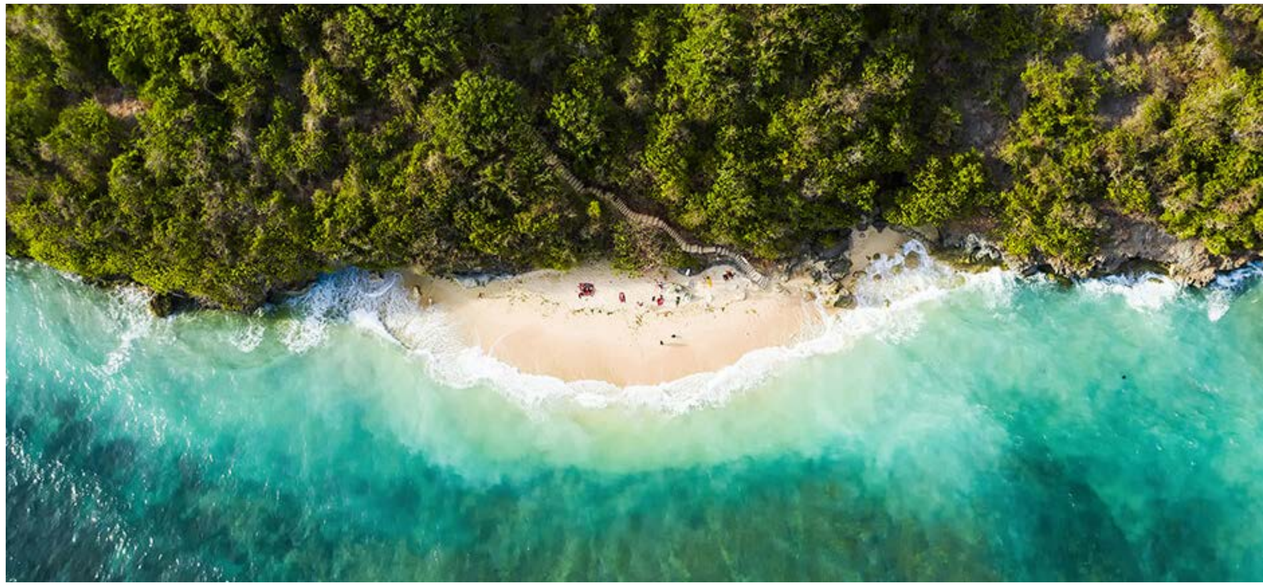
Estos reconocimientos son una prueba de nuestra continua dedicación a poner a nuestros expertos clientes en primer lugar, proporcionándoles las herramientas para buscar más lejos y más rápido que en cualquier otro lugar en internet, comparando millones de opciones de viaje en cuestión de segundos para proporcionar un servicio personalizado.

Para conocer todos los detalles de los premios que ha obtenido eDreams ODIGEO, visite https://www.edreamsodigeo.com/es/compania/premios/

Contribución fiscal

El cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales, en relación con los impuestos pagados directamente por el Grupo, así como con los impuestos recaudados de terceros derivados de las actividades realizadas por el Grupo, constituyen la principal contribución a la sostenibilidad de las finanzas públicas y al desarrollo de las regiones en las que operamos.

El Grupo cumple con las leyes y reglamentos locales en todas las jurisdicciones en las que opera. En los casos en los que pudiera existir dudas sobre el tratamiento correcto aplicado por la Grupo, ésta se asegura de tener argumentos suficientes que apoyen su tratamiento fiscal. El Grupo no opera en ninguna jurisdicción no cooperativa.



	Beneficio antes de Impuestos		Impuesto de Sociedades pagado durante el año fiscal	
Jurisdicción Tributaria	**31 de marzo 2021**	**31 de marzo 2020**	**31 de marzo 2021**	**31 de marzo 2020**
Australia	785	18	48	(38)
Francia	(13.241)	(15.193)	(101)	656
Alemania	285	282	26	50
Hungría	19	89	—	—
Italia	(49)	(883)	7	(1.800)
Luxemburgo	(38.875)	(44.271)	—	(5)
Portugal	(103)	78	(5.063)	(11)
España	(83.303)	22.454	168	(8.628)
Suecia	(3.431)	(20.355)	109	—
Reino Unido	(468)	18.684	(474)	(2.812)
Estados Unidos de América	(260)	20	—	(46)
Total	**(138.641)**	**(39.078)**	**(5.281)**	**(12.635)**

B.3.6. Accionistas e inversores

EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES CON LOS INVERSORES

Es de vital importancia para eDreams ODIGEO mantener una comunicación efectiva y directa con todas las partes interesadas en los mercados de capitales, asegurando la transparencia en relación al desempeño de la Compañía.

El departamento de Relaciones con los Inversores mantiene un diálogo abierto con la comunidad financiera, incluidos los inversores actuales y potenciales (ya sean institucionales o minoristas), los analistas de investigación, los tenedores de deuda, las agencias de calificación crediticia y los organismos reguladores como la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores), y se esfuerza por construir relaciones a largo plazo basadas en la credibilidad y la confianza.

El Grupo utiliza diversos canales de comunicación para garantizar la calidad y la frecuencia de su relación con los inversores institucionales y los accionistas. Nuestro departamento de Relaciones con los Inversores actúa como un canal permanentemente abierto y transparente a través del cual podemos comunicarnos con los accionistas e inversores institucionales y atender a sus consultas y solicitudes de información. Nuestro objetivo es comunicarnos de forma eficaz y proactiva, proporcionando información relevante de forma coherente y oportuna.

El departamento de Relaciones con los Inversores forma parte del departamento de Finanzas del Grupo, y su Responsable de Relaciones con los Inversores depende del Director Financiero.

Durante el año fiscal 2021, el departamento de Relaciones con los Inversores organizó más de 200 reuniones con inversores, y se hizo especial hincapié en la captación de inversores directamente sin utilizar intermediarios, con más de 100 reuniones organizadas de tal modo. A lo largo del año se celebraron un gran número de presentaciones virtuales globales, más del 50% de las cuales fueron organizadas directamente por el Grupo para los accionistas actuales y potenciales. El equipo directivo dedicó 26 días a reuniones con inversores, que se celebraron mediante una combinación de giras virtuales y conferencias con inversores situados en ciudades como Singapur, Nueva York, Boston, Chicago, San Francisco, Los Ángeles, Miami, Toronto, Londres, Edimburgo, Fráncfort, París, Barcelona y Madrid.

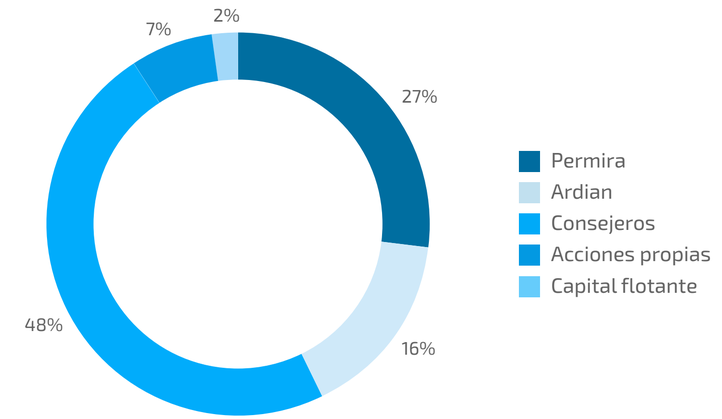
Nuestra página web corporativa www.edreamsodigeo.com es el principal canal oficial de comunicación entre eDreams ODIGEO y los accionistas, inversores institucionales y el público en general. En la sección "Inversores", se puede encontrar toda la información exigida por las leyes y reglamentos de los mercados de valores. Dicha página se actualiza constantemente.

A 31 de marzo de 2021, la estructura del accionariado de eDreams ODIGEO era la siguiente:

Accionista	Número de acciones	% Capital Social
Permira	32.011.388	26,9%
Ardian	18.720.320	15,8%
Consejeros	2.366.748	2,0%
Acciones propias	8.755.738	7,4%
Capital flotante [1]	56.927.336	47,9%
Total	**118.781.530**	**100%**

(1) El capital flotante ha sido calculado a partir de las notificaciones de derechos de voto de los accionistas comunicadas a la Compañía a 31 de marzo de 2021 de acuerdo con el Real Decreto 136272007 y otras informaciones puestas a disposición de la Sociedad por los accionistas, tomando el número total de acciones emitidas menos las acciones de los Accionistas Significativos, las acciones en poder de los Administradores y las acciones propias.

Composición del capital flotante	Número de acciones	% Capital Social
Bybrook Capital LLP	12.300.775	10,4%
Sunderland Capital Partners LP	6.371.316	5,4%
Otros con menos del 3%	38.255.245	32,2%



| B.3.6. Accionistas e inversores

EL MERCADO DE VALORES

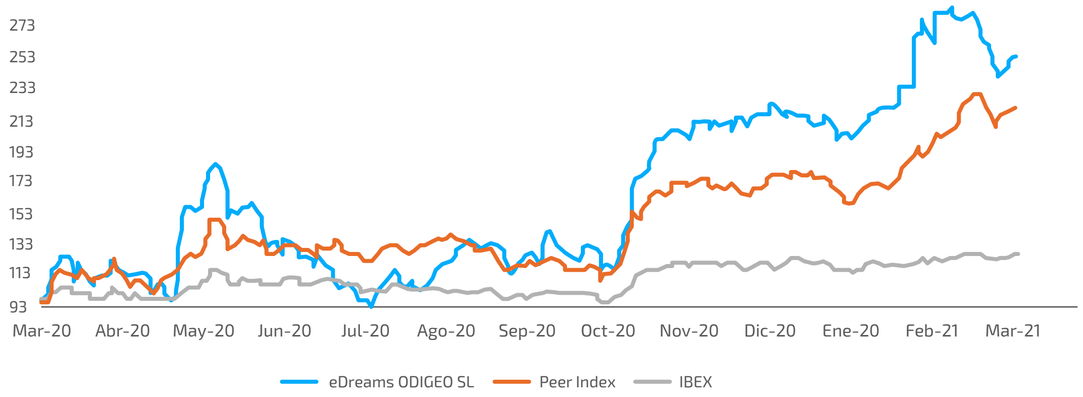
Durante el ejercicio fiscal 2021, la pandemia del COVID-19, con las consiguientes restricciones de viaje y aislamiento de países, afectó negativamente a la economía mundial. También fue un año difícil para los mercados mundiales de renta variable y de renta fija, así como para el sector turístico mundial.

La evolución positiva de la cotización desde la publicación de nuestros resultados del año fiscal 2020, en julio de 2020, ha sido prometedora e indica una renovada fe de parte de los inversores gracias a nuestros mensajes claros y a nuestra respuesta ágil durante la pandemia. La gran actividad de relaciones con los inversores durante el COVID-19 ha dado sus frutos, con inversores dispuestos a invertir y a mirar hacia adelante cuando el flujo de noticias positivas empezó a repuntar. Como resultado, a finales del año fiscal 2021, el 31 de marzo de 2021, nuestras acciones (con una subida del 155%) superaban el rendimiento del sector global de las agencias de viaje online.

Si observamos el rendimiento de nuestras acciones desde la publicación de la primera noticia positiva sobre la vacuna, el 9 de noviembre de 2020, por parte de Pfizer, el precio de nuestras acciones (con un aumento del 102%) ha superado la media de las OTAs globales (con una subida del 78%) y el IBEX 35 (aumento del 26%).

eDreams ODIGEO | Apertura: 1.84 | Máxima:5.31 | Mínima:1.72 | Cierre: 4.71

31/03/2020 – 31/03/2021



La acción de eDreams ODIGEO, desde nuestro punto más bajo en octubre de 2014 y el cambio de gestión posterior, sigue siendo la de mejor rendimiento de la renta variable en un periodo largo. El precio de nuestra acción entre el 25 de octubre de 2014 (nuestro punto más bajo) y el 31 de marzo de 2021, se ha incrementado en un 390%, superando en 297pp y 407pp, al IBEX 35, el índice bursátil español de referencia, y al índice Global Online Travel, respectivamente..

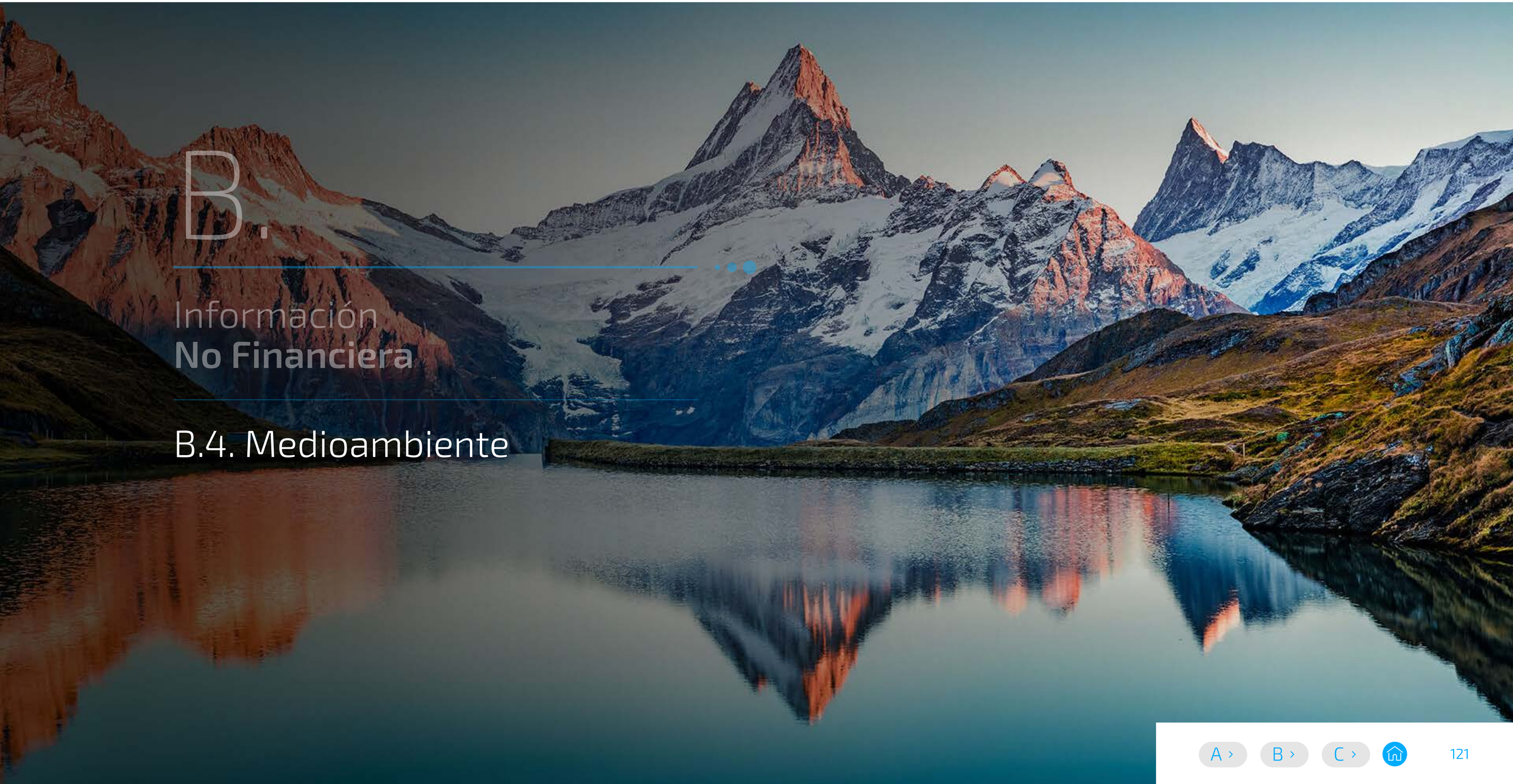
Evolución de la acción eDreams ODIGEO frente a sus semejantes y al mercado español

Desde	25 de Octubre de 2014	31 de Marzo de 2020	9 de Noviembre de 2020
Hasta	**31 de Marzo de 2021**	**31 de Marzo de 2021**	**31 de Marzo de 2021**
eDO	390%	155%	102%
Global OTAs	93%	116%	78%
IBEX 35	(17)%	26%	26%
IGBM	9%	33%	29%
Booking Holdings	106%	73%	32%
Despegar	(36)%	140%	105%
Expedia	122%	206%	75%
lastminute.com (*)	143%	75%	121%
On the Beach	128%	85%	58%
Trip.com	47%	69%	31%

(*) lastminute.com confirmó el 3 de febrero y el 4 de marzo de 2020 conversaciones sobre una posible transacción corporativa

Nuestra capitalización bursátil a 31 de marzo de 2021 era de 559 millones de euros. El volumen medio diario de negociación durante el año fiscal 2021 fue de 178.720 acciones (793,056 euros). El porcentaje de capital flotante fue del 48%.

Nota: Con fecha 10 de Marzo 2021, eDreams ODIGEO,S.A comunicó que había recibido la confirmación de que la escritura pública para su traslado a España había sido debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Madrid.



B.

Información **No Financiera**

B.4. Medioambiente

B.4. Medioambiente

Como empresa de tecnología online, creemos que existen numerosas oportunidades para que la tecnología sea una poderosa fuerza de cambio.

Aunque nuestras actividades principales tienen un impacto relativamente bajo, en virtud del hecho de que somos un negocio online, siempre buscamos formas de reducir nuestra huella medioambiental directa aplicando prácticas sostenibles, tanto en la oficina como cuando el trabajo nos lleva fuera de ella: en los procesos de adquisición y compra, en el uso de la energía y el agua, la gestión de residuos, los viajes y en cada uno de nuestros procesos empresariales.

Aunque no podemos influir directamente en el impacto medioambiental generado por los productos que vendemos, nuestros equipos se comprometen a explorar iniciativas que puedan contribuir realmente a un futuro mejor para los viajes y nuestro planeta.

Nuestra estrategia de gestión del medio ambiente está incluida en nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), y es gestionada por el Comité de RSC; las iniciativas y los objetivos son supervisados por la Comisión de Auditoría.

En línea con nuestro objetivo de crear un entorno de trabajo más ecológico y sostenible, el equipo de RSC, a través de la etiqueta eDoGreen, ha seguido promoviendo iniciativas respetuosas con el medio ambiente. Mediante campañas internas de comunicación (charlas, carteles, encuestas, formación, ..) estamos concienciando a nuestros equipos de la necesidad de reducir el consumo de energía y agua, mejorar hábitos de reciclaje y el desperdicio de alimentos

El Grupo no ha sido objeto de ninguna reclamación, multa o acción relacionada con su impacto medioambiental en el ejercicio fiscal 2021, ni años anteriores. Dada esta trayectoria intachable y la naturaleza de nuestra actividad, no hemos registrado ninguna provisión para riesgos medioambientales.

CONSUMO DE ENERGÍA Y EMISIONES

Seguimos el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP) para gestionar e informar de nuestras emisiones de CO_2. Las operaciones de eDreams ODIGEO tienen un impacto ambiental directo limitado.

- Alcance 1, **eDreams ODIGEO no utiliza gas natural ni gasóleo.** La emisión de alcance 1 no se considera relevante para el Grupo.
- Alcance 2, incluimos las **emisiones vinculadas al uso de electricidad (kWh) en nuestras oficinas** de todo el mundo.
- Alcance 3, incluimos las **emisiones procedentes de los viajes de negocios**. Realizamos el cálculo usando los factores de emisión procedentes del DEFRA y de la Guía de Cálculo de la Huella de Carbono 2021 de la OECC. **Nuestros 2 centros de datos están externalizados**, y no disponemos de la información suficiente para realizar el cálculo de las emisiones de CO_2.

Alcance 2: contabiliza las emisiones procedentes de la generación de la electricidad comprada que consume una empresa.

La única fuente de emisiones de GEI de Alcance 2 generada por eDreams ODIGEO es la electricidad comprada que consumen nuestras oficinas alquiladas. Durante este año fiscal hemos reducido el consumo de electricidad en nuestras oficinas en un **-49% de 1.686.267* kWh** consumidos en el ejercicio 2020 hemos pasado a **862.825* kWh consumidos en 2021**, Dicha reducción se debe principalmente al cierre de nuestras oficinas durante largos periodos de tiempo como consecuencia del COVID-19, y en el plan de reapertura "energéticamente eficiente" de nuestras sedes principales en Barcelona, reabriendo sólo aquellas plantas necesarias en uno de los 2 edificios en los que operamos. Además, se ha reducido el espacio de oficinas en algunas de nuestras sedes europeas como Londres, París y Milán.

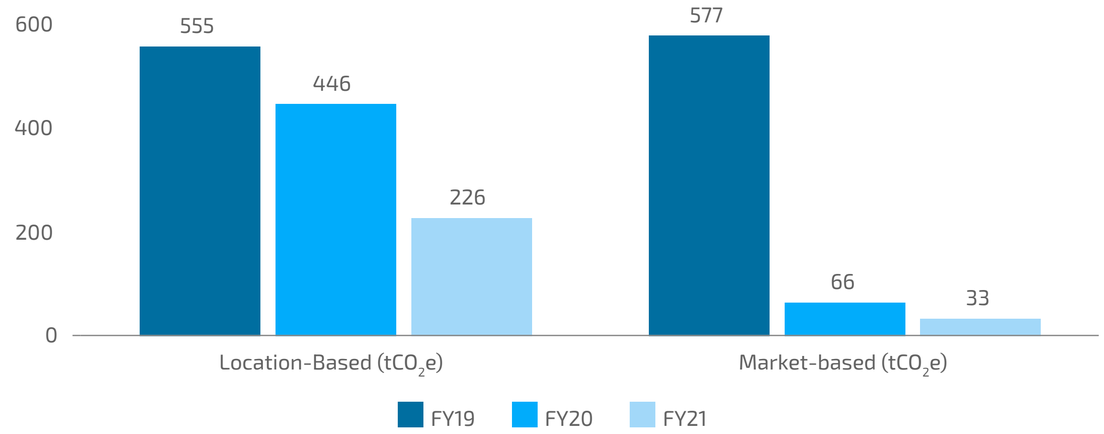
Estamos muy concienciados en mantener las emisiones de GEI al mínimo, y desde el año fiscal 2020 compramos nuestra electricidad en España (el 87% de nuestro consumo total de electricidad), a un **proveedor de energía que sólo se abastece de energía 100% verde**. Con esta medida hemos reducido la huella de carbono de alcance 2, generada por nuestro consumo de electricidad en nuestras oficinas en un **-94% (de 577 tCO2 en el ejercicio fiscal 2019 a 66 tCO2 y hasta 33 tCO2 en 2021).**

**Nota: El 95% de la información sobre el consumo de electricidad se basa en las facturas reales del año natural 2020. El 5% restante se refiere a pequeñas oficinas de co-working para las que el cálculo de la electricidad se ha estimado sobre la base de la superficie de metros cuadrados alquilada de las oficinas.*

| B.4. Medioambiente

Tablas de Emisiones de CO_2 (tCO_2) – Alcance 2**

(Oficinas)



*Nota**: Para las emisiones del consumo de electricidad basadas en la localización, se han utilizado los factores de emisión de la electricidad de la red para los diferentes países en los que opera eDreams. Para las emisiones del consumo de electricidad según el método basado en el mercado, se han utilizado los mismos factores de emisión, a excepción de los datos comunicados en España. Para España, el factor de emisión procede de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Desde 2020, toda la electricidad adquirida por la empresa en España procede de fuentes renovables.*

En el último trimestre del ejercicio 2020, el Grupo **eDreams ODIGEO superó con éxito las auditorías de eficiencia energética** (de acuerdo con la Directiva Europea de Eficiencia Energética) realizadas por Schneider Electric en nuestras oficinas más significativas de Barcelona y Londres. No se planteó ninguna recomendación importante.

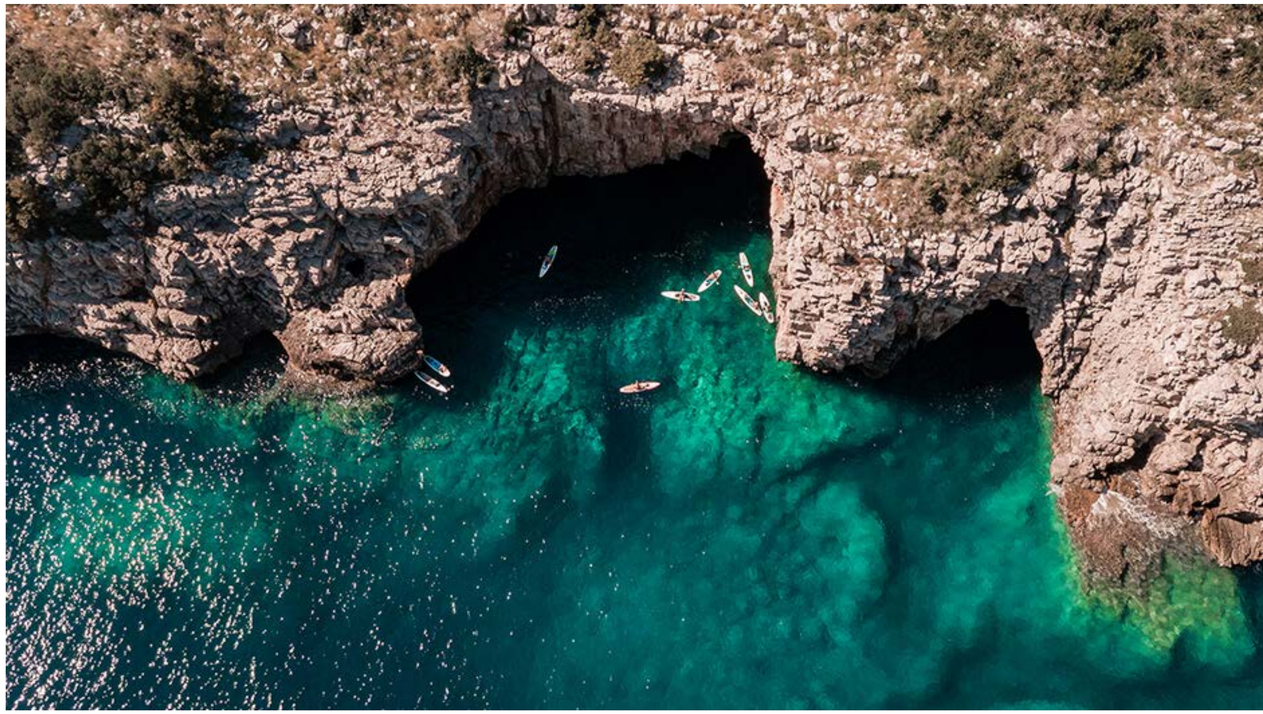
Dada la naturaleza de nuestras actividades, **la contaminación acústica y lumínica no es material para eDreams ODIGEO.**

Alcance 3 – cubre las emisiones asociadas a los viajes de negocios y a los centros de datos externalizados

Viajes de Negocio

Durante el ejercicio 2021, las emisiones de Alcance 3 relativas a los viajes de los empleados (avión + tren) se redujeron drásticamente en comparación con el ejercicio 2020 debido a los cierres debido al COVID-19 y al trabajo a distancia. Aún así, desde que las restricciones de cierre se suavizaron, los viajes de trabajo han tendido a reducirse, pues nuestros equipos han adoptado fácilmente opciones más respetuosas con el medio ambiente, como las videoconferencias.

La tendencia subyacente de múltiples y repetidos viajes de negocio, está disminuyendo año tras año, y como resultado directo hemos reducido nuestras emisiones de Alcance 3 de 325 tCO_2 en el ejercicio 2020 a 48 tCO_2 en el 2021.



| B.4. Medioambiente

Centros de Datos externalizados

En relación a los dos centros de datos externalizados que utilizamos, no disponemos de la información suficiente para realizar el cálculo de las emisiones de CO_2. Sin embargo, nos hemos asegurado que nuestros dos proveedores están bien posicionados para apoyar la agenda de sostenibilidad de eDreams ODIGEO, con un serio compromiso de proporcionar servicios basados en infraestructuras energéticamente eficientes que reducen las emisiones globales, y con estrictas medidas de seguridad para proteger nuestros datos. Ambos proveedores de centros de datos están certificados en la norma medioambiental (ISO 14001), la norma de gestión energética (ISO 50001) y la norma de gestión de la seguridad informática (ISO 27001).

Ambos centros de datos se esfuerzan por conseguir las puntuaciones PUE más bajas posibles, aplicando una serie de técnicas de eficiencia energética que incluyen: la medición frecuente y la evaluación comparativa del uso de la energía, la regulación del flujo de aire evitando la mezcla de aire caliente y frío, la alineación de los pasillos calientes y fríos, la contención de los pasillos, la reducción de las fugas de flujo de aire, la comprobación periódica de los suelos elevados en busca de huecos y posibles brechas de flujo de aire, el control de la temperatura del aire, la regulación de la humedad y la desconexión de las máquinas redundantes.

Nuestro principal centro de datos externalizado en Barcelona es miembro del grupo de empresas Green Grid que colaboran para mejorar la eficiencia de los recursos de los centros de datos, y ha ganado varios premios como el International Data centre & Cloud Awards for Energy Efficiency and Environmental Sustainability.

Durante el año fiscal, nos complace informar de **dos grandes iniciativas en las que estamos reduciendo con éxito el consumo de energía y las emisiones generadas por nuestras actividades**, en nuestros centros de datos externalizados:

- **Migración de nuestra infraestructura a la nube,** lo que se traduce en una reducción del espacio de bastidores necesario en los centros de datos. La finalización del proyecto de consolidación de los centros de datos de Colt supuso el desmantelamiento de 175 servidores, una reducción del 69% de los racks utilizados, y con ello el consumo de energía y el ahorro de costes asociados. **El 90% de nuestra infraestructura funciona actualmente en la nube, que está libre de carbono las 24 horas del día, consumiendo un 50% menos de energía que la media de los centros de datos y con una efectividad de uso de energía (PUE) de 1,11.**
- El cambio a **escritorios virtuales para más de 286 empleados,** con la correspondiente reducción del consumo de energía asociado a esos empleados.

Compensación de la huella de carbono de nuestras emisiones

Como complemento a las iniciativas en curso para reducir nuestro uso interno de energía operativa y las emisiones de carbono**, hemos logrado la neutralidad de carbono para los ejercicios 21 y 20 de todas las emisiones de GEI derivadas de nuestra compra de electricidad y viajes de negocios**, a través de la compra de compensaciones de carbono en proyectos certificados por Gold Standard y Verified Carbon Standard que apoyan; la reforestación global, la biodiversidad y la transición global a la energía renovable.

Prácticas respetuosas con el medioambiente

A continuación, se presentan ejemplos de prácticas respetuosas con el medio ambiente aplicadas en todas las instalaciones de eDreams ODIGEO:

- Nuestro equipo de compras se encarga de garantizar que los equipos informáticos de nuestra oficina estén certificados o cumplan con las normas reconocidas internacionalmente. Los ordenadores portátiles y los monitores, nuestros artículos más importantes, cumplen con las versiones 5.0 y 6.0 de ENERGY STAR y con las normas Gold y Silver de EPEAT.
- Apagamos los ordenadores portátiles, PC y cualquier otro dispositivo eléctrico, como los monitores, antes de salir de la oficina.
- Apagamos las pantallas de televisión y cualquier equipo en las salas de reuniones.
- Control centralizado de los sistemas de aire acondicionado y calefacción, con controles horarios, para adaptar la temperatura de la habitación a las condiciones meteorológicas del momento y evitar consumos innecesarios.
- Aprovechamiento máximo de la luz natural, antes de que entren en acción los temporizadores de luz artificial, y apagado automático a horas predeterminadas.
- Evitar los viajes de negocios en favor de las videoconferencias y las audioconferencias siempre que sea posible (como se indica en la política de viajes de eDreams ODIGEO). Utilizar el chat en lugar de los teléfonos móviles.
- Animar a los empleados a ir a pie y en bicicleta, y promover el uso del coche compartido y del transporte público.
- Cambiar a impresoras ecológicas, y configurarlas por defecto en escala de grises, a dos caras y en modo ECO.
- Implantar la firma electrónica para reducir la impresión y entrega de versiones impresas de los contratos.
- Pegatinas de ahorro energético (#Apágame antes de irte) en todos los portátiles/pantallas.
- Mensajes de concienciación medioambiental en las firmas de los correos.



| B.4. Medioambiente

CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua que está directamente bajo nuestro control en nuestros edificios de oficinas (cocinas, aseos, etc.) es relativamente bajo y se ha reducido en el año fiscal 2021 en comparación con el año fiscal 2020. Dicha reducción se debe principalmente al cierre de nuestras oficinas durante largos periodos de tiempo como consecuencia del COVID-19, y en el plan de reapertura "energéticamente eficiente" de nuestras sedes principales en Barcelona, reabriendo sólo aquellas plantas necesarias en uno de los 2 edificios en los que operamos. Además, se ha reducido el espacio de oficinas en algunas de nuestras sedes europeas como Londres, París y Milán.

Para nuestros dos centros de datos externalizados, no disponemos de la información relativa al consumo de agua.

El consumo en m^3 de las dos principales sedes de eDreams ODIGEO situadas en Barcelona fue de 2.295 m^3 (un 58% menos que el FY20).

Algunas medidas implementadas son:

- Grifos con sensor de movimiento en los lavabos.
- Instalación de difusores de aire en los grifos para reducir el caudal y el consumo de agua.
- Evitar el uso de agua embotellada en favor de las fuentes de agua.

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Var
Consumo de agua (m^3)	2.295	5.524	(58,45%)

| B.4. Medioambiente

GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

Como empresa de tecnología online, generamos muy pocos residuos, y los escasos que se generan en nuestras instalaciones proceden de los comedores y del uso general de la oficina, y se gestionan de acuerdo con la normativa de cada país. A pesar de nuestros bajos niveles de generación de residuos, estamos comprometidos con una política de reducción-reutilización-reciclaje, y hemos desarrollado procedimientos de gestión destinados a minimizar los residuos.

En todas nuestras sedes hay contenedores de reciclaje para facilitar el reciclaje de productos orgánicos, plásticos, latas y envases ligeros, papel y otros residuos.

Promovemos activamente una oficina sin papel y nos esforzamos por mantener el consumo de papel en nuestras instalaciones al mínimo, manteniendo la mayor parte de nuestra documentación electrónicamente, y para la escasa impresión que generamos, existen sistemas de impresión automatizados basados en tarjetas de identificación para restringir el consumo, y controlar e identificar las áreas de mejora.

Además de las iniciativas mencionadas, otras medidas de reducción de residuos aplicadas hasta la fecha son las siguientes:

- Creación de una página de RSC en la intranet de la empresa, y un canal de Slack de RSC donde se comparten semanalmente consejos/ideas/hechos relacionados con la RSC.
- La comunidad eDO G+ de RSC, en la que los empleados pueden colaborar como voluntarios en iniciativas de ESG (los ejemplos hasta la fecha incluyen la limpieza de playas, la donación de juguetes y la recogida en bancos de alimentos).
- Charlas eDOGreen como "Journey to Zero Waste Office" para concienciar a los eDOers sobre el impacto de nuestras acciones individuales y promover una forma de vida más sostenible.
- Reutilización de pantallas de PC y otros equipos electrónicos obsoletos, y reciclaje de aparatos electrónicos y mobiliario de oficina mediante donaciones a organizaciones benéficas.
- Sustituir la publicidad en papel por canales digitales.
- Reutilizar el papel usado (de la impresora) siempre que sea posible, aprovechando la cara en blanco para las notas, y enviando el papel usado para su reciclaje. Cabe destacar que no se ha consumido papel durante este 2021.
- Tazas y botellas de agua para todos los empleados, reduciendo el consumo de vasos de plástico de un solo uso.
- Eliminación de las papeleras de uso individual por puntos centrales de reciclaje en cada planta.
- Contenedores de reciclaje especiales para: pilas, aparatos eléctricos y electrónicos, tapones de plástico.
- Separación y recogida de residuos: implantación de una infraestructura adecuada que facilite la separación de residuos para su reciclaje (residuos generales, envases y orgánicos).
- Consumo de vasos compostables para los contenedores ecológicos
- Consumo de palillos de madera biodegradables aptos para los contenedores ecológicos
- Sustitución de las cápsulas de café por máquinas de café molido: residuos orgánicos.
- Uso de tetra bricks frente a bricks de leche individuales.
- Sustitución de sobres de azúcar individuales por dispensadores de azúcar.
- Sustitución de las toallas de papel por nuevos secadores de manos eficientes.

Gestión del final de la vida útil de los equipos

Subcontratamos la destrucción y eliminación de equipos informáticos obsoletos a una empresa especializada, totalmente certificada en ISO14001 (gestión medioambiental) e ISO 27001 (gestión de la seguridad de la información), que garantiza la destrucción o el desmantelamiento y el reciclaje de los equipos, de forma segura y respetuosa con el medio ambiente.

OTRAS CONSIDERACIONES MEDIOAMBIENTALES: MATERIAS PRIMAS, BIODIVERSIDAD, ZONAS PROTEGIDAS, RUIDO, CONTAMINACIÓN LUMÍNICA...

Las operaciones directas de eDreams ODIGEO no consumen materia prima en cantidades significativas, no generan una contaminación acústica o lumínica significativa, y no tienen ningún impacto directo en áreas protegidas o zonas de biodiversidad. Estos no se consideran riesgos ESG materiales para nosotros.





B.

Información
No Financiera

B.5. Tabla de Contenido de la ley 11/2018 & Indicadores GRI

Contenido	Descripción	Indicador de normas GRI	Ubicación/Capítulo, páginas/Observación
Modelo de negocio	Una breve descripción del modelo comercial del grupo, incluido su entorno comercial, organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución.	102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-10	A2.1(11-12), A2.2(14-23), A2.3(24), A2.5(34)A2.6(35-59) B1.2(63-64)
Políticas aplicadas por el Grupo	Las políticas aplicadas por el Grupo, incluidos los procedimientos de diligencia debida aplicados para identificar, evaluar, prevenir y mitigar riesgos y repercusiones importantes, para verificar y controlar, así como las medidas que se han adoptado.	103-2, 102-16	B2.2 (76-78), B2.3 (80-85)
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del grupo, incluidas, cuando sean pertinentes y proporcionadas, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y la forma en que el grupo gestiona esos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para identificarlos y evaluarlos de conformidad con los marcos de referencia nacionales, europeos o internacionales de cada tema. Esto debería incluir información sobre los impactos identificados, con un desglose de estos impactos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102.15	B1.2 (63-65), B2.3 (83-85)
Información sobre CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			La visión estratégica actual de la Compañía considera que las repercusiones ambientales de una agencia de viajes en línea son muy limitadas y se concentran principalmente en los impactos directos que se gestionan adecuadamente
	Impactos actuales y previsibles de las actividades de la Compañía en el medio ambiente y, en su caso, en la salud y la seguridad.	103-2	B.3.2(99-101), B.4(122-126)
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	103-2	B.4(122)
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	103-2	B2.4 (86) B.4(122)
	Aplicación del principio de precaución.	102-11	B.4(122)
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	103-2	B.4(122-126)
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO_2 que tienen un grave impacto en el medio ambiente.	103-2, 302-4, 302-5, 305-5, 305-7	B.4(122-124)
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que generan contaminación atmosférica (incluida la contaminación acústica y lumínica).	No es material	B.4(122-124)

Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclado, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	103-2	B.4 (122,126)
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	No es material	B.4 (64,126)
Uso sostenible de los recursos	Consumo y suministro de agua en cumplimiento con las limitaciones locales.	301-1, 302-2, 302-3	B.4 (125)
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para garantizar un uso más eficiente de las mismas.		B.4 (126)
	Consumo directo e indirecto de energía y medidas establecidas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	302-1	B.4(122-124)
Cambio climático	Aspectos importantes relacionados con las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por las actividades de la Compañía (incluidos tanto los bienes como los servicios).	305-2 305-3	B.4(122-124)
	Medidas establecidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	103-2	B.4(122-124)
	Objetivos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero a medio y largo plazo y medidas establecidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.	103-2	B.4(122-124)
Protección de la biodiversidad	Medidas establecidas para conservar o restaurar la biodiversidad.	103-2	B.4 (126)
	Impacto causado por las actividades y operaciones en zonas protegidas.	103-2	B.4 (126)

Información sobre cuestiones SOCIALES y EMPLEO

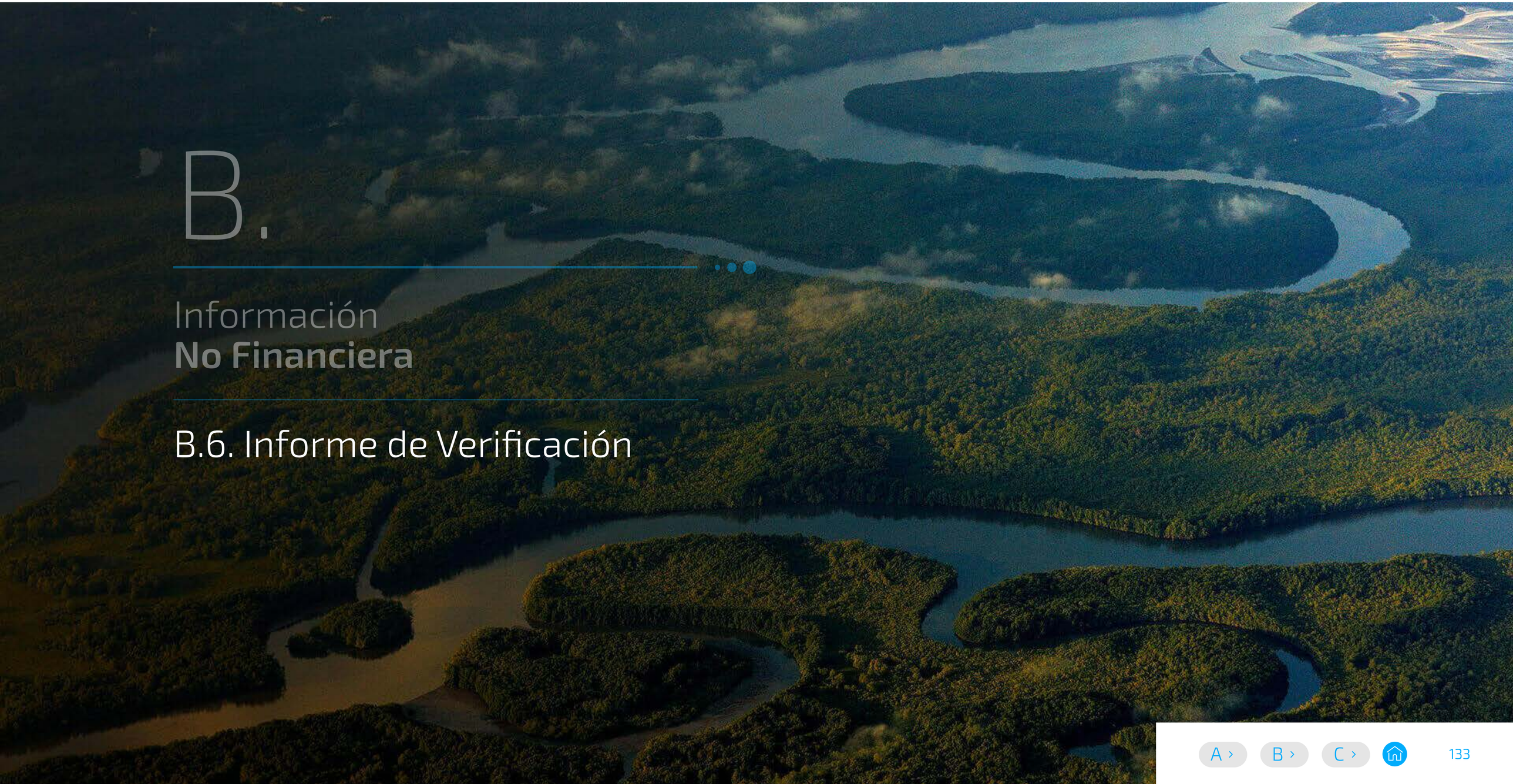
Empleo	Número total y distribución de los empleados por género, edad, país y categoría de trabajo.	102-8, 405-1	B3.2 (102)
	Número total y distribución de contratos de trabajo por tipo.	102-8	B3.2 (102)
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por género, edad y categoría de trabajo.	102-8	B3.2 (103)
	Número de despidos por género, edad y categoría de trabajo.	401-1	B3.2 (104)

	Remuneración media y tendencias, desglosadas por género, edad y categoría de empleo.	405-2	B3.2 (104-105)
	Brecha salarial.	405-2 ("1")	B3.2 (104-105)
	Remuneración por puestos de trabajo similares o remuneración media en la Compañía.	405-2	B3.2 (106)
	Remuneración media de los miembros del consejo de administración y los ejecutivos (incluida la remuneración variable, dietas, indemnizaciones y finiquitos, pagos a planes de pensiones y de ahorro a largo plazo y cualquier otra remuneración, desglosada por género).	102-35, 102-36, 201-3	B3.2 (105)
	Implementación de políticas de desconexión del trabajo.	103-2	B3.2 (94)
	Empleados discapacitados	405-1	B3.2 (91)
Organización del trabajo	Organización de la jornada laboral.	103-2	B3.2 (94)
	Absentismo en horas.	403-9 (2018)	B3.2 (106)
	Medidas para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal de los empleados y para garantizar un equilibrio adecuado entre la madre y el padre.	103-2	B3.2 (94)
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	401-3 (2018)	B3.2 (99-101)
	Accidentes de trabajo, especialmente la frecuencia y la gravedad, así como las enfermedades profesionales, desglosados por género.	403-9 (2018), 403-10 (2018)	B3.2 (106)
Relaciones laborales	Habilitación y organización del diálogo con los empleados (incluidos los procedimientos para informar, consultar y negociar con los empleados).	103-2	B3.2 (98)
	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo, por país.	102-41	B3.2 (107)
	Lista de convenios colectivos (especialmente en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo).	403-4 (2018)	B3.2 (107)
Formación	Políticas aplicadas en el ámbito de la formación.	404-2	B3.2 (95)
	Número total de horas de formación por categoría de trabajo.	404-1	B3.2 (107)
Accesibilidad	Accesibilidad universal para las personas.	103-2	B3.2 (91)

Nota: (1) Criterio interno.

Igualdad	Medidas establecidas para defender la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	103-2	B3.2 (92-93)
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3 de 22 de marzo de 2007, sobre la igualdad efectiva entre mujeres y hombres).	103-2	B3.2 (92)
	Medidas establecidas para fomentar el empleo.	103-2, 404-2	B3.2 (97)
	Protocolos contra el acoso sexual y de género.	103-2	B3.2 (92)
	Política contra la discriminación en todas sus formas y, en su caso, integración de protocolos contra el acoso sexual y de género.	103-2	B3.2 (92)
	Protocolos contra la discriminación en todas sus formas y, en su caso, para garantizar la gestión adecuada de la diversidad.	103-2, 406-1	B3.2 (91-92)
Información sobre el respeto a los DERECHOS HUMANOS			
Aplicación de los procesos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	Prevención del riesgo de cometer violaciones de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar los posibles abusos cometidos.	102-16, 102-17	B3.2 (98,113)
	Informes de casos en los que se han violado los derechos humanos.	103-3	B3.2 (98)
	Promover y cumplir los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo que rigen el respeto de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el lugar de trabajo y en la contratación, la erradicación del trabajo forzoso y la erradicación efectiva del trabajo infantil.	103-2	B3.2 (98-99)
Información sobre la LUCHA contra la CORRUPCIÓN y el SOBORNO			
	Medidas establecidas para prevenir la corrupción y el soborno.	103-2, 205-2, 205-1, 205-3	B2.2 (77-78)
	Medidas contra el blanqueo de dinero.	103-2	B2.2 (77-78)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	102-13, 201-1	Las aportaciones económicas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro no fueron significativas en este ejercicio.

Información sobre la SOCIEDAD			
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la Compañía en el empleo, el desarrollo local y el entorno natural.	203-1, 203-2	B3.5 (116-117)
	Relaciones con los actores de las comunidades locales y formas de diálogo con dichas asociaciones y personas.	102-43, 413-1	B3.5 (116-117)
	Acciones de asociación o patrocinio.	102-13, 203-1, 201-1	B3.5 (116-117)
Subcontratación y proveedores	Inclusión de una política de adquisiciones que defienda las cuestiones sociales, la igualdad de género y la protección del medio ambiente.	103-3	B2.2 (76), B3.4 (112-115)
	Hacer de sus valores de responsabilidad social y ambiental parte de sus relaciones con los proveedores y subcontratistas.	102-9, 407-1, 409-1	B2.4 (86), B3.4 (112-115)
	Sistemas de supervisión, auditorías y procesos de solución de problemas.	414-2	B2.4 (86), B3.4 (112-115)
Consumidores	Medidas para mejorar la salud y la seguridad de los consumidores.	416-1, 416-2, 417-1	B3.3 (109-110)
	Sistemas de información y denuncia y quejas recibidas y resueltas.	418-1	B2.2(79), B3.2(98), B3.3(111)
Información fiscal	Ganancias obtenidas por país.	"Criterio contable"	B3.5 (118)
	Impuestos sobre las ganancias pagados.	"Criterio contable"	B3.5 (118)
	Subvenciones y ayudas públicas recibidas.	201-4	B3.5 (117)



B.

Información **No Financiera**

B.6. Informe de Verificación

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021

eDreams ODIGEO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Fórum
Avda. Sarrià, 102–106
08017 Barcelona

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

Building a better working world

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de eDreams ODIGEO, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021, de eDreams ODIGEO, S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la sección B.5 "Tabla de contenido de la Ley 11/2018 & Indicadores GRI" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de eDreams ODIGEO, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la sección sección B.5 "Tabla de contenido de la Ley 11/2018 & Indicadores GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de eDreams ODIGEO, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Domicilio Social: C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. Madrid 9 de Marzo de 1.989. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Building a better working world

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en la sección B.1.2 "Materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la sección B.5 "Tabla de contenido de la Ley 11/2018 & Indicadores GRI" del citado Estado.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº **20/21/02661** emitido por el Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya

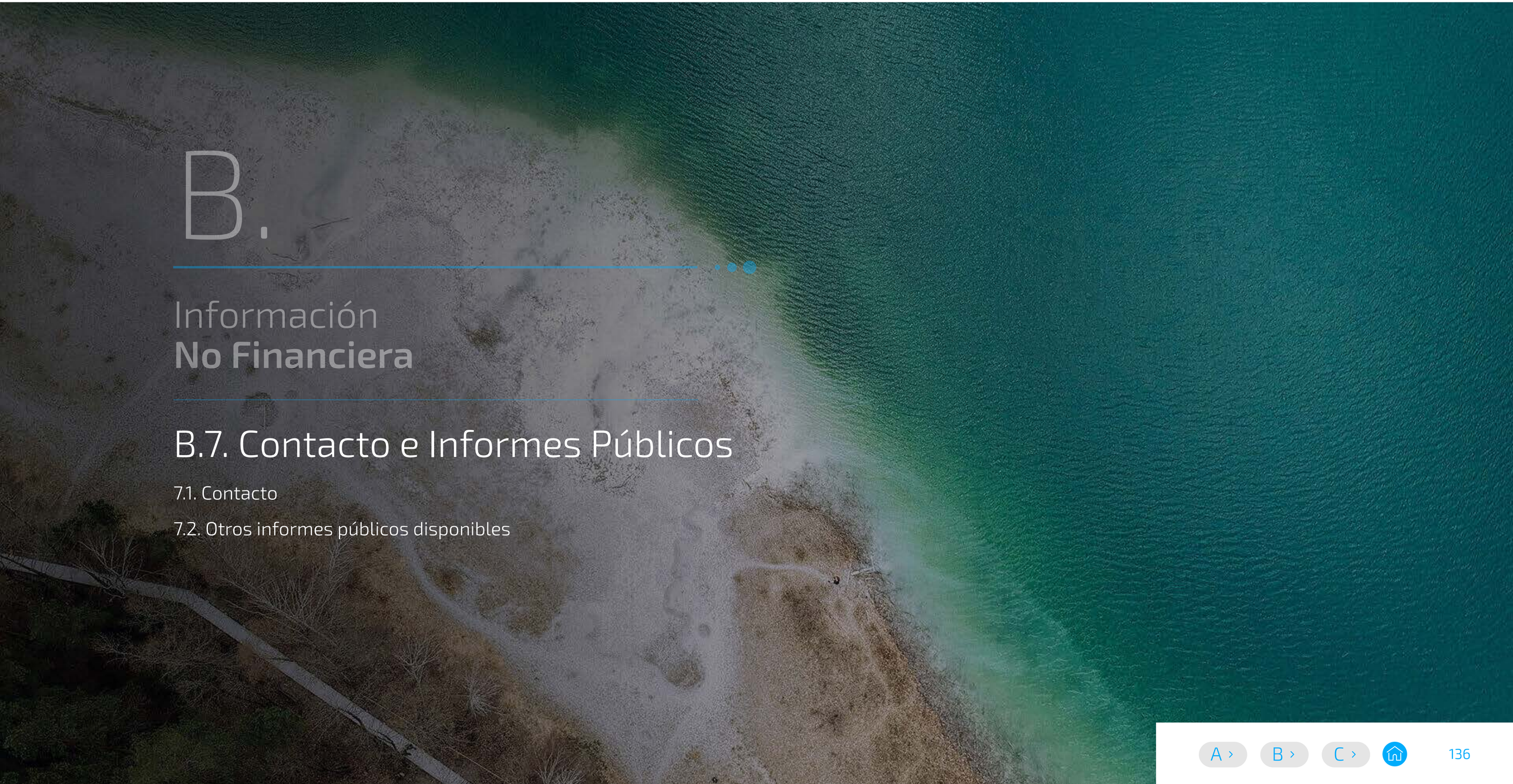
ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Cabella Elizalde

26 de mayo de 2021

A member firm of Ernst & Young Global Limited



B.

Información **No Financiera**

B.7. Contacto e Informes Públicos

7.1. Contacto

7.2. Otros informes públicos disponibles

B.7.1. Contacto

www.edreamsodigeo.com

Para más información por favor contactar:

Investor Relations Office
5 Merchant Square
London , W2 1AY
United Kingdom

investors@edreamsodigeo.com

B.7.2. Otros informes públicos disponibles

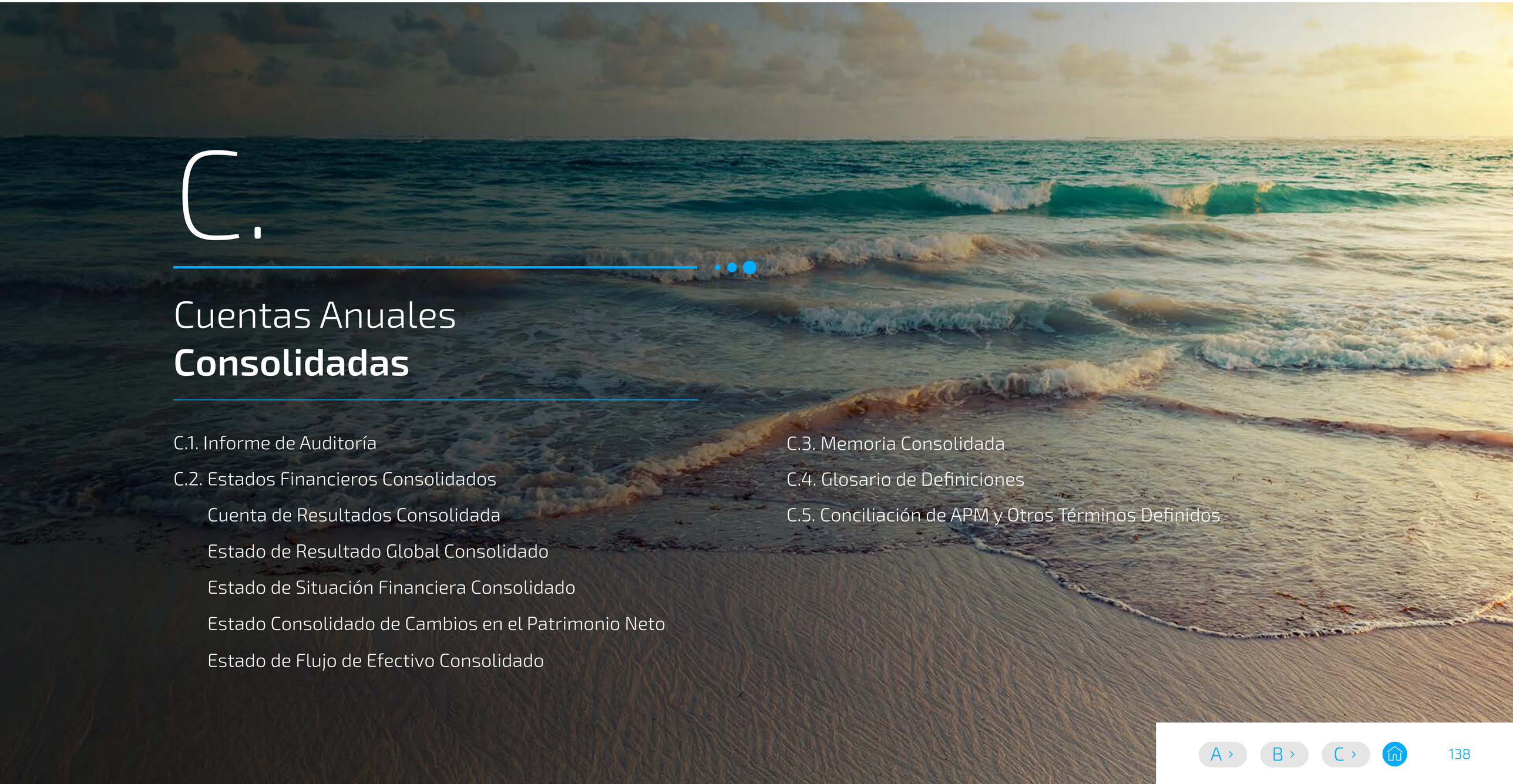
Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio fiscal 2021:
https://www.edreamsodigeo.com/es/category/inversores/informe-anual-de-gobierno-corporativo/

Informe Anual sobre la Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio fiscal 2021:
https://www.edreamsodigeo.com/es/category/inversores/informe-anual-de-remuneracion-de-consejeros/

Otros Informes Anuales:
https://www.edreamsodigeo.com/es/category/inversores/otros-informes-anuales/

- Informe de Actividades de la Comisión de Auditoría 2021
- Informe sobre la Independencia de los Auditores Externos y Carta EY 2021
- Informe de Actividades de la Comisión de Remuneración y Nombramientos 2021
- Declaración de Conducta Empresarial Responsable 2021





C.

Cuentas Anuales **Consolidadas**

C.1. Informe de Auditoría

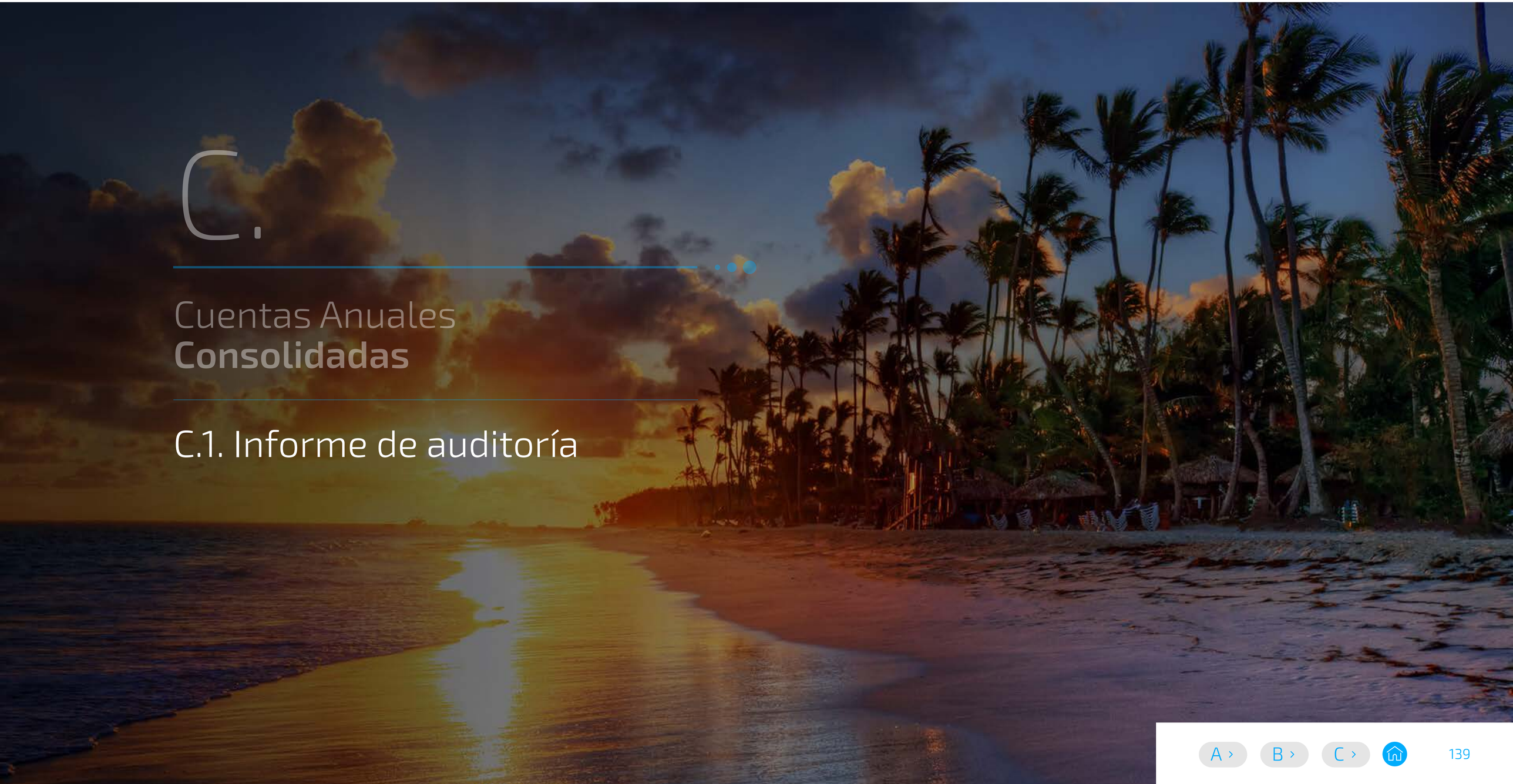
C.2. Estados Financieros Consolidados

- Cuenta de Resultados Consolidada
- Estado de Resultado Global Consolidado
- Estado de Situación Financiera Consolidado
- Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio Neto
- Estado de Flujo de Efectivo Consolidado

C.3. Memoria Consolidada

C.4. Glosario de Definiciones

C.5. Conciliación de APM y Otros Términos Definidos



C.

Cuentas Anuales **Consolidadas**

C.1. Informe de auditoría

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas emitido por un Auditor Independiente

eDreams ODIGEO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de marzo de 2021

EY
Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los accionistas de eDreams ODIGEO, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de eDreams ODIGEO, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el estado de situación financiera a 31 de marzo de 2021, la cuenta de resultados, el estado del resultado global, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de marzo de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Domicilio Social: C/Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid -Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3° del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª, Madrid 9 de Marzo de 1.989. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

EY
Building a better working world

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Análisis de la situación de liquidez del Grupo derivada de la pandemia COVID-19

Descripción Tal y como se indica en la Nota 3.2 de la memoria consolidada adjunta, la pandemia originada por la COVID-19 ha impactado significativamente en el sector en el que opera el Grupo, motivando un descenso muy relevante de las reservas en toda la industria de viajes y un elevado número de cancelaciones de vuelos, lo que ha conllevado a una contracción importante de los ingresos de sus actividades comerciales.

La evaluación anticipada de los riesgos de liquidez y viabilidad operativa del Grupo y, eventualmente, de la adecuada aplicación del principio de empresa en funcionamiento, requiere la realización de estimaciones complejas por parte de los Administradores de la Sociedad Dominante, lo cual conlleva la aplicación de juicios en relación con las proyecciones de tesorería, que están a su vez condicionados, además de por la incertidumbre inherente a cualquier tipo de estimación, por el contexto actual derivado de la pandemia y sus impactos en la industria en la que opera el Grupo.

Hemos considerado este asunto como una cuestión clave de nuestra auditoría debido a la complejidad de los juicios mencionados y a que la variación de tales juicios podría tener un impacto significativo sobre las cuentas anuales consolidadas adjuntas, considerando la relevancia de los impactos que ha tenido la COVID-19 en la actividad del Grupo.

Nuestra respuesta En relación con esta área, nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, los siguientes:

- Evaluación, en colaboración con nuestros especialistas en valoraciones, de la razonabilidad de las principales asunciones aplicadas por los Administradores de la Sociedad Dominante en relación con las proyecciones de tesorería aprobadas por la Dirección en cuanto a que son realistas, alcanzables y consistentes con fuentes internas y externas, incluyendo el entendimiento de los principales juicios aplicados en relación con las estimaciones realizadas y la evaluación de la sensibilidad de los resultados a cambios en las asunciones realizadas. Para ello se ha tenido en consideración, entre otros, la comparación de las proyecciones facilitadas con estudios de mercado realizados por terceros expertos del sector en el que opera el Grupo.
- Evaluación del nivel de convergencia de los resultados efectivamente alcanzados el presente ejercicio con aquellos previamente presupuestados, así como de la concordancia entre la proyección de tesorería a corto plazo revisada con el presupuesto anual del Grupo para el ejercicio 2022.
- Realización de procedimientos de revisión de hechos posteriores acaecidos hasta la fecha de emisión de nuestro informe, que incluye la evaluación de los datos reales de las principales magnitudes incluidas en las proyecciones de tesorería.

EY
Building a better working world

- Obtención de evidencia de la exención ("waiver") hasta junio 2022 de la única obligación financiera ("covenant") de Ratio de apalancamiento bruto del "Super Senior Revolving Credit Facility", otorgada a la Sociedad Dominante del Grupo por parte de los bancos acreedores.
- Revisión de los desgloses incluidos en la memoria consolidada de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable.

Valoración de fondo de comercio y marcas

Descripción El Grupo tiene registrados en el "Inmovilizado intangible" fondo de comercio y marcas cuyo valor neto contable al 31 de marzo de 2021 asciende a 631.920 miles de euros y 211.041 miles de euros, respectivamente, representando el 85% del total Activo.

Tal y como se indica en las notas 5.3 y 5.13 de la memoria consolidada adjunta, la Dirección del Grupo realiza, al menos anualmente, una prueba de deterioro de dichos activos para determinar el importe recuperable de las unidades generadoras de efectivo ("UGE") a las que se hayan asignado dichos activos, siendo el importe recuperable el mayor entre el valor razonable menos los costes de venta y el valor en uso, de manera que cuando el valor contable es mayor que el importe recuperable se produce una pérdida por deterioro.

La evaluación realizada por la Dirección del Grupo sobre la recuperación de estos activos se basa en las estimaciones del valor en uso, siendo dicho valor el valor actual de los flujos de efectivo futuros esperados, utilizando tipos de interés de mercado sin riesgo, ajustados por los riesgos específicos asociados al activo.

Hemos considerado este asunto como una cuestión clave de nuestra auditoría debido a la complejidad del proceso de estimación del valor recuperable, que requiere la realización de estimaciones significativas por parte de la Dirección del Grupo, en particular, sobre las asunciones que sustentan la generación de flujos de efectivo futuros esperados, considerando asimismo la relevancia de dichos activos.

Los principales criterios utilizados para concluir sobre la necesidad o no de registrar un deterioro de valor sobre los activos descritos, así como las asunciones aplicadas y el análisis de sensibilidad efectuados, se desglosan en las notas 18 y 19 de la memoria consolidada adjunta.

Nuestra respuesta En relación con esta área, nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, los siguientes:

- Entendimiento del proceso implementado por el Grupo para determinar el valor recuperable de los activos sujetos a revisión de deterioro, incluyendo la evaluación del diseño e implementación de los controles relevantes establecidos en el mencionado proceso.
- Evaluación, en colaboración con nuestros especialistas en valoraciones, de la metodología utilizada por el Grupo para la realización de las pruebas de deterioro y de la razonabilidad de las principales asunciones aplicadas por la Dirección en relación con los distintos escenarios considerados para las proyecciones a cinco años de los flujos de efectivo futuros esperados, incluyendo la validación de las tasas de descuento y crecimiento a largo plazo. Para ello se ha tenido en consideración, entre otros, su comparación con estudios de mercado realizados por terceros expertos del sector en el que opera el Grupo y la evaluación de la sensibilidad de los resultados a cambios en las asunciones realizadas en un entorno de incertidumbre generado por la COVID-19.

EY
Building a better working world

- Revisión de los desgloses incluidos en la memoria consolidada de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable.

Reconocimiento de ingresos relativos a los servicios de intermediación

Descripción

Tal y como se indica en la Nota 5.4 de la memoria consolidada adjunta, el Grupo obtiene una parte muy significativa de sus ingresos a través de los servicios de intermediación en la venta como comisionista de vuelos aéreos, habitaciones de hotel, paquetes dinámicos y otros servicios relacionados con viajes. En consecuencia, el Grupo reconoce sus ingresos por el valor razonable de la contraprestación recibida o pendiente de recibir y cuando el cliente ha reconocido y aceptado los términos y condiciones del Grupo que describen el servicio prestado, así como las condiciones de pago correspondientes. El Grupo considera que los ingresos son determinantes cuando el producto o servicio se ha entregado o prestado de conformidad con dicho acuerdo.

Estas ventas se realizan a través de diferentes canales asociados con sistemas informáticos específicos, así como las diferentes plataformas de cobro y pago que posee el Grupo.

Hemos considerado este asunto como una cuestión clave de nuestra auditoría debido al elevado volumen de transacciones implicadas, su automatización, la diversidad de canales de venta y sistemas informáticos utilizados y la naturaleza de los cobros y pagos, así como la relevancia de los importes involucrados.

Nuestra respuesta

En relación con esta área, nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, los siguientes:

- Entendimiento del proceso implementado por el Grupo para el reconocimiento de ingresos relativos a los servicios de intermediación, incluyendo la evaluación del diseño e implementación, así como la eficacia operativa de los controles relevantes establecidos en el mencionado proceso.
- Análisis, en colaboración con nuestros especialistas en sistemas de información, de los sistemas informáticos y de la integridad de la información relacionada con las aplicaciones involucradas en el proceso de reconocimiento de ingresos, tanto a nivel de controles generales como de los controles de aplicación, validando que la información fluye correctamente a través de las mismas.
- Realización, a partir del libro diario, de análisis masivos de datos y revisión de las correlaciones entre ingresos, cuentas a cobrar y cobros.
- Realización de un test de transacciones de ventas para una muestra representativa con la finalidad de validar su existencia y su correcto devengo y registro contable a través de, entre otros procedimientos, la verificación de su cobro.
- Revisión de los desgloses incluidos en la memoria consolidada de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable.

EY
Building a better working world

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2021 cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante, y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado, determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.

b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2021 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y de la comisión de auditoría en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

EY
Building a better working world

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

EY
Building a better working world

Nos comunicamos con la comisión de auditoría de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de eDreams ODIGEO, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2021 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la entidad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de eDreams ODIGEO, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2021 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE). A este respecto el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros han sido incorporados por referencia en el informe de gestión.

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y éstas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad dominante de fecha 26 de mayo de 2021.

EY
Building a better working world

Periodo de contratación

La Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23 de septiembre de 2020 nos nombró como auditores del Grupo por un período de 1 año, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020.

Con anterioridad, Ernst & Young en Luxemburgo fue designado por acuerdo de la Junta General de Accionistas para el periodo de 1 año y vino realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2017.

Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya

ERNST & YOUNG, S.L.

2021 Núm. 20/21/02225

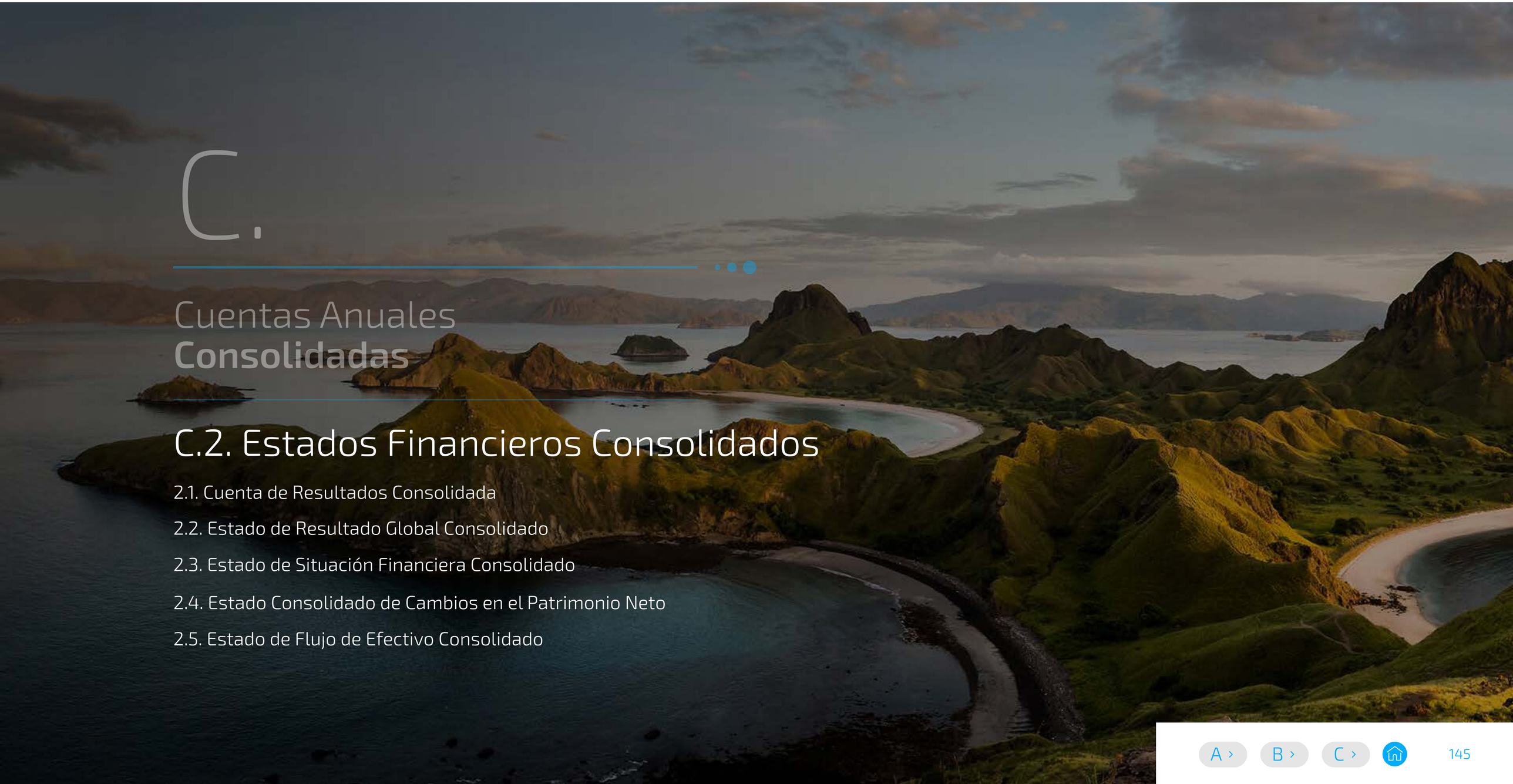
IMPORT COL·LEGIAL: 96,00 EUR

Informe d'auditoria de comptes subjecte a la normativa d'auditoria de comptes espanyola o internacional

ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº S0530)

Joan Tubau Roca
(Inscrito en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº 20846)

26 de mayo de 2021



C.

Cuentas Anuales **Consolidadas**

C.2. Estados Financieros Consolidados

2.1. Cuenta de Resultados Consolidada

2.2. Estado de Resultado Global Consolidado

2.3. Estado de Situación Financiera Consolidado

2.4. Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio Neto

2.5. Estado de Flujo de Efectivo Consolidado

C.2.1. Cuenta de Resultados Consolidada

(miles de euros)	Notas	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Ingresos ordinarios		107.172	561.762
Coste de las ventas		3.918	(33.099)
Margen sobre ingresos	9	**111.090**	**528.663**
Gastos de personal	10	(47.783)	(56.037)
Amortización	11	(35.353)	(34.525)
Pérdida por deterioro	11	(30.580)	(74.917)
Ganancias / (pérdidas) derivadas de la venta de activos	11	—	(490)
Pérdida por deterioro de deudas incobrables	21.2	1.417	(2.428)
Otros gastos de explotación	12	(109.740)	(369.515)
Resultado de explotación		**(110.949)**	**(9.249)**
Gastos de intereses de deuda		(27.777)	(25.348)
Otros ingresos / (gastos) financieros		85	(4.481)
Resultado financiero	13	**(27.692)**	**(29.829)**
Resultado antes de impuestos		**(138.641)**	**(39.078)**
Impuesto sobre las ganancias	14	14.412	(1.445)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas		**(124.229)**	**(40.523)**
Ganancia del ejercicio por operaciones interrumpidas, neta de impuestos		—	—
Resultado consolidado del ejercicio		**(124.229)**	**(40.523)**
Resultado atribuible a socios externos		—	—
Resultado atribuible a los accionistas de la Sociedad		**(124.229)**	**(40.523)**
Beneficio básico por acción (euros)	7	**(1,13)**	**(0,37)**
Beneficio diluido por acción (euros)	7	**(1,13)**	**(0,37)**

Las notas 1 a 36 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante de los estados financieros consolidados.

C.2.2. Estado de Resultado Global Consolidado

(miles de euros)	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Resultado consolidado del ejercicio (de la cuenta de resultados)	**(124.229)**	**(40.523)**
Ingresos / (gastos) registrados directamente en el patrimonio	**3.369**	**(3.980)**
Diferencias de cambio	3.369	(3.980)
Resultado global total del ejercicio	**(120.860)**	**(44.503)**
a) Atribuible a los accionistas de la Sociedad	(120.860)	(44.503)
b) Atribuible a socios externos	—	—

Las notas 1 a 36 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante de los estados financieros consolidados.

C.2.3. Estado de Situación Financiera Consolidado

ACTIVO

(miles de euros)	Notas	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Fondo de comercio	15	631.920	654.746
Otros activos intangibles	16	299.541	316.979
Inmovilizado material	17	7.865	8.403
Activos financieros no corrientes	20	2.199	2.597
Activos por impuestos diferidos	14.5	6.449	1.585
Activo no corriente		**947.974**	**984.310**
Deudores comerciales	21.1	15.233	48.802
Otras cuentas a cobrar	21.3	3.757	9.350
Activos por impuestos corrientes	14.4	7.142	7.568
Efectivo y equivalentes al efectivo	22	12.138	83.337
Activo corriente		**38.270**	**149.057**
TOTAL ACTIVO		**986.244**	**1.133.367**

Las notas 1 a 36 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante de los estados financieros consolidados.

PATRIMONIO NETO Y PASIVO

(miles de euros)	Notas	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Capital social		11.878	11.046
Prima de emisión		974.512	974.512
Otras reservas		(590.337)	(555.321)
Acciones propias		(4.088)	(3.320)
Resultado del ejercicio		(124.229)	(40.523)
Reserva por diferencias de conversión		(9.266)	(12.635)
Patrimonio neto atribuido a la Sociedad Dominante	23	**258.470**	**373.759**
Socios externos		—	—
Patrimonio neto		**258.470**	**373.759**
Pasivo financiero no corriente	25	488.745	489.368
Provisiones no corrientes	26	6.953	7.643
Pasivos por impuestos diferidos	14.5	19.584	32.465
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar no corrientes	27	6.160	7.951
Pasivo no corriente		**521.442**	**537.427**
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar corrientes	27	148.521	137.901
Pasivo financiero corriente	25	24.500	48.228
Provisiones corrientes	26	8.227	17.696
Ingresos diferidos corrientes	28	22.192	14.883
Pasivos por impuestos corrientes	14.4	2.892	3.473
Pasivo corriente		**206.332**	**222.181**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		**986.244**	**1.133.367**

C.2.4. Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado

(miles de euros)	Notas	Capital social	Prima de emisión	Otras reservas	Acciones propias	Resultado del ejercicio	Diferencias de conversión	Patrimonio neto total
Saldo final a 31 de marzo de 2020		**11.046**	**974.512**	**(555.321)**	**(3.320)**	**(40.523)**	**(12.635)**	**373.759**
Ingresos / (gastos) reconocidos		**—**	**—**	**—**	**—**	**(124.229)**	**3.369**	**(120.860)**
Aumentos de capital	23.1	832	—	—	(832)	—	—	—
Adquisición y venta de acciones propias	23.5	—	—	—	—	—	—	—
Transacciones con acciones propias	23.5	—	—	(64)	64	—	—	—
Operaciones con socios o propietarios		**832**	**—**	**(64)**	**(768)**	**—**	**—**	**—**
Pagos basados en acciones	24	—	—	6.111	—	—	—	6.111
Transferencia entre las partidas de capital		—	—	(40.523)	—	40.523	—	—
Otras variaciones	23.4	—	—	(540)	—	—	—	(540)
Otros cambios en el patrimonio		**—**	**—**	**(34.952)**	**—**	**40.523**	**—**	**5.571**
Saldo final a 31 de marzo de 2021		**11.878**	**974.512**	**(590.337)**	**(4.088)**	**(124.229)**	**(9.266)**	**258.470**

(miles de euros)	Notas	Capital social	Prima de emisión	Otras reservas	Acciones propias	Resultado del ejercicio	Diferencias de conversión	Patrimonio neto total
Saldo final a 31 de marzo de 2019		**10.972**	**974.512**	**(565.046)**	**—**	**9.520**	**(8.655)**	**421.303**
Ingresos / (gastos) reconocidos		**—**	**—**	**—**	**—**	**(40.523)**	**(3.980)**	**(44.503)**
Aumentos de capital		74	—	(74)	—	—	—	—
Adquisición y venta de acciones propias	23.5	—	—	(1.055)	(4.946)	—	—	(6.001)
Transacciones con acciones propias	23.5	—	—	(1.626)	1.626	—	—	—
Operaciones con socios o propietarios		**74**	**—**	**(2.755)**	**(3.320)**	**—**	**—**	**(6.001)**
Pagos basados en acciones	24	—	—	2.962	—	—	—	2.962
Transferencia entre las partidas de capital		—	—	9.520	—	(9.520)	—	—
Otras variaciones		—	—	(2)	—	—	—	(2)
Otros cambios en el patrimonio		**—**	**—**	**12.480**	**—**	**(9.520)**	**—**	**2.960**
Saldo final a 31 de marzo de 2020		**11.046**	**974.512**	**(555.321)**	**(3.320)**	**(40.523)**	**(12.635)**	**373.759**

Las notas 1 a 36 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante de los estados financieros consolidados.

C.2.5. Estado de Flujo de Efectivo Consolidado

(miles de euros)	Notas	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Resultado neto		(124.229)	(40.523)
Amortización	11	35.353	34.525
Deterioro y resultados de la venta de activos no corrientes	11	30.580	75.407
Otras provisiones		(20.237)	18.078
Impuesto sobre las ganancias	14	(14.412)	1.445
Resultado financiero	13	27.692	29.829
Gastos relacionados con los pagos basados en acciones	24	6.111	2.962
Otras partidas no monetarias		(157)	(3.039)
Variación del capital circulante		65.008	(207.408)
Impuesto sobre las ganancias pagados		(5.281)	(12.635)
Flujos de efectivo netos de las actividades de explotación		**428**	**(101.359)**
Adquisiciones de activos intangibles e inmovilizado material		(21.707)	(30.001)
Adquisiciones de activos financieros		(20)	(20)
Cobros por la venta de activos financieros		71	277
Combinaciones de negocios netas de efectivo adquirido		—	(6.456)
Flujos de efectivo netos de las actividades de inversión		**(21.656)**	**(36.200)**
Adquisición de acciones propias	23.5	—	(7.930)
Venta de acciones propias		—	1.929
Cobros por préstamos	25.3	15.000	109.500
Pagos por devolución de préstamos	25.3	(56.986)	(3.099)
Intereses pagados	25.3	(25.707)	(23.740)
Otros gastos financieros pagados	25.3	(1.758)	(1.816)
Intereses recibidos		—	20
Flujos de efectivo netos de las actividades de financiación		**(69.451)**	**74.864**
Variación neta del efectivo y equivalentes al efectivo		**(90.679)**	**(62.695)**

(miles de euros)	Notas	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Variación neta del efectivo y equivalentes al efectivo		**(90.679)**	**(62.695)**
Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del período		83.337	148.831
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio		2.833	(2.799)
Efectivo y equivalentes al efectivo netos de pólizas de crédito complementarias y descubiertos al final del período		**(4.509)**	**83.337**
Efectivo y equivalentes al efectivo	22	12.138	83.337
Pólizas de crédito complementarias y descubiertos bancarios	25	(16.647)	—
Efectivo y equivalentes al efectivo netos de pólizas de crédito complementarias y descubiertos al final del período		**(4.509)**	**83.337**

Las notas 1 a 36 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante de los estados financieros consolidados.



C.

Cuentas Anuales **Consolidadas**

C.3. Memoria Consolidada

1. INFORMACIÓN GENERAL

eDreams ODIGEO, S.A. (la "Sociedad), anteriormente LuxGEO Parent S.à r.l., se constituyó como sociedad de responsabilidad limitada (société à responsabilité limitée) en virtud de las leyes de Luxemburgo sobre sociedades comerciales el 14 de febrero de 2011, por un período ilimitado. En enero de 2014, la denominación de la Sociedad cambió a eDreams ODIGEO, S.A. y su forma corporativa de S.à r.l. a S.A. ("Société Anonyme").

El 31 de marzo de 2020, la Sociedad anunció su plan de trasladar el domicilio social ("siège sociale") y el centro de administración ("administration centrale") de la Sociedad de Luxemburgo a España, para lograr eficiencias organizativas y de costes.

El 23 de septiembre de 2020, la Junta General Extraordinaria de Accionistas aprobó el traslado del domicilio social a España y consecuentemente que la Sociedad adquiriese la nacionalidad española con la forma jurídica de una "Sociedad Anónima".

El traslado fue efectivo el 10 de marzo de 2021, una vez inscrita la escritura pública española en el Registro Mercantil de Madrid. Tras el cambio de nacionalidad, la denominación social cambió de eDreams ODIGEO, S.A. ("Société Anonyme") a eDreams ODIGEO, S.A. ("Sociedad Anónima").

El nuevo domicilio social se encuentra en la calle López de Hoyos 35, Madrid, España (anteriormente, ubicado en 4, rue du Fort Wallis, L-2714 Luxemburgo).

eDreams ODIGEO, S.A. y sus filiales directas e indirectas (colectivamente, el "Grupo"), encabezadas por la Sociedad, tal y como se detalla en la nota 36, es una importante empresa de viajes *online* que utiliza tecnología innovadora y se basa en las relaciones con los proveedores, y el alto conocimiento y experiencia sobre los productos y en materia de comercialización para atraer y permitir que los clientes busquen, planifiquen y reserven una amplia gama de productos y servicios de viajes.

Las cuentas anuales consolidadas adjuntas correspondientes al ejercicio terminado el 31 de marzo de 2021 fueron aprobadas por el Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión del 26 de mayo de 2021 para su aprobación ante la Junta General de Accionistas, que se espera que se produzca sin modificaciones.

2. EVENTOS SIGNIFICATIVOS DEL PERIODO

2.1. Reducción temporal de la jornada laboral

El 31 de marzo de 2020, el Grupo presentó ante la Autoridad Laboral española una solicitud para verificar la existencia de un hecho de fuerza mayor (la pérdida de actividad como consecuencia directa del COVID-19, de conformidad con el artículo 22 del Real Decreto-ley 8/2020 de la Ley española, de 17 de marzo de 2020, de medidas extraordinarias urgentes para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19) para llevar a cabo una reducción temporal de la jornada laboral o "ERTE" (Expediente de Regulación Temporal de Empleo).

La aplicación del ERTE implicó una reducción temporal de la jornada laboral, con una reducción proporcional de la retribución de los empleados afectados, y se ha aplicado entre abril de 2020 y noviembre de 2020. El ERTE no se aplicó a algunos colectivos, como los empleados que realizan roles de atención al cliente.

Durante el período en que se aplicó el ERTE, los empleados afectados percibieron prestaciones públicas por desempleo en los términos de la normativa aplicable. Además, el Grupo complementó estas prestaciones, tal y como se detalla en los siguientes párrafos. La Sociedad se benefició de determinadas exenciones (entre el 75% y el 25%) de la cotización a la Seguridad Social correspondientes a la reducción de jornada por un importe total de 0,9 millones de euros.

Desde el 1 de abril hasta el 31 de agosto de 2020, la jornada laboral de los empleados en ERTE fue del 60%, y el Grupo complementó las prestaciones públicas por desempleo para que los empleados afectados percibieran efectivamente el 80% de su retribución neta.

Desde el 1 de septiembre de 2020 hasta el 30 de noviembre de 2020, la jornada laboral de los empleados en ERTE fue del 80%, y el Grupo complementó las prestaciones públicas por desempleo para que los empleados afectados efectivamente recibieran el 90% de su retribución neta.

En el resto de países donde el Grupo tiene empleados, las medidas aplicadas han sido similares a las de España, bajo planes gubernamentales en Australia, Francia y Alemania, y acuerdos voluntarios de reducción de horas en Hungría, Italia, Portugal y Reino Unido. Estas medidas han tenido un menor impacto debido al menor número de empleados en estos países en comparación con España.

Efectivo desde el 1 de diciembre de 2020, el Grupo ha levantado las medidas de reducción temporal de la jornada laboral en todos los países.

2.2. Exención del Covenant de la SSRCF

El 21 de abril de 2020, el Grupo anunció que las negociaciones con nuestros prestamistas fueron exitosas y dieron como resultado la exención del único covenant de ratio de apalancamiento bruto de nuestra línea de crédito senior "Super Senior Revolving Credit Facility" ("SSRCF"), para el año terminado el 31 de marzo de 2021, logrando mayor flexibilidad financiera para el Grupo (ver nota 25). Los intereses sobre la SSRCF y las Senior Notes 2023 se han seguido pagando como de costumbre.

El 30 de abril de 2021, el Grupo anunció la obtención de una exención adicional del mismo covenant de ratio de apalancamiento bruto, aplicable durante el año terminado el 31 de marzo de 2022 (ver nota 35.1). Por lo tanto, el próximo periodo en el que el covenant estará sujeto a prueba es el de 30 de junio de 2022.

2.3. Nuevo préstamo avalado por el Gobierno

El 30 de junio de 2020, la filial del Grupo Vacaciones eDreams, S.L. firmó un préstamo sindicado por 15 millones de euros, garantizado por el Instituto de Crédito Oficial de España (ICO). El acuerdo se encuentra dentro del marco legal establecido por el gobierno español para mitigar el impacto económico del COVID-19.

El préstamo tiene un plazo de tres años, con amortizaciones bianuales del 25% a partir de los 18 meses. El tipo de interés del préstamo es el tipo de referencia EURIBOR más un margen del 2,75%.

Los fondos de 15 millones de euros del préstamo han sido recibidos por el Grupo el 7 de julio de 2020 (ver nota 25).

2.4. Emisión de acciones

El 7 de julio de 2020, previo al traslado de la Sociedad a España, el Consejo de Administración acordó emitir 8.318.487 nuevas acciones, correspondientes a la cantidad máxima de acciones disponibles de acuerdo con el capital autorizado incluido en los Estatutos Sociales de la Sociedad vigentes a esa fecha con el fin de atender los Planes de Incentivos a Largo Plazo del Grupo ("LTIP", por sus siglas en inglés, ver nota 24).

Asimismo, se acordó que las acciones serían entregadas a los beneficiarios de acuerdo con los plazos establecidos por el Consejo de Administración en el momento de la aprobación de los LTIP y que, en general, se espera que se produzcan previamente o en la publicación de los resultados financieros de la Sociedad de los tres primeros trimestres, siempre que se cumplan los parámetros de asignación pertinentes. Si existieran acciones no asignadas al final de los LTIP, se cancelarían.

Dichas acciones fueron suscritas por eDreams International Network, S.L. de conformidad con la ley de Luxemburgo, que era la ley aplicable a la Sociedad en ese momento.

Las nuevas acciones serán mantenidas por el Grupo en autocartera, por lo que tanto los derechos económicos como políticos de las nuevas acciones están suspendidos.

Tras la emisión de las 8.318.487 acciones, el capital social de la Sociedad asciende a 11.878.153 € y está representado por 118.781.530 acciones con un valor nominal de 0,10 € por acción.

2.5. Entrega de acciones propias

El 25 de agosto de 2020, el Consejo de Administración acordó entregar 217.516 acciones propias (ver nota 23.5) a los beneficiarios del Plan de Incentivos a Largo Plazo 2016 (ver nota 24.1).

El 17 de noviembre de 2020, el Consejo de Administración acordó entregar 216.183 acciones propias (ver nota 23.5) a los beneficiarios del Plan de Incentivos a Largo Plazo 2016 (ver nota 24.1).

El 19 de febrero de 2021, el Consejo de Administración acordó entregar 210.516 acciones propias (ver nota 23.5) a los beneficiarios del Plan de Incentivos a Largo Plazo 2016 (ver nota 24.1).

2.6. Brexit

El Brexit entró en plena vigencia durante el año fiscal actual, con un impacto poco significativo en nuestras operaciones en el Reino Unido. En el contexto de pandemia por COVID-19, el impacto en los volúmenes de ventas por el Brexit ha sido insignificante comparativamente. Asimismo, el Brexit tampoco ha supuesto un impacto significativo en las proyecciones de negocio para el Reino Unido, estando éstas ya impactadas por la pandemia de COVID-19 (ver nota 18).

Desde una perspectiva operativa, antes del final del periodo de transición del Brexit dejamos de operar en la entidad legal del Reino Unido y concentramos la actividad en España. Nuestra entidad en el Reino Unido permanece como licenciatario de la marca Opodo. La venta de paquetes vacacionales en el Reino Unido por una entidad de la UE requiere la concesión de una licencia ATOL por parte de la Autoridad de Aviación Civil del Reino Unido. Esta licencia está sujeta a las mismas condiciones que las exigidas a las agencias de viajes online del Reino Unido.

Desde una perspectiva fiscal, el impacto del Brexit ha sido marginal. Según las normas actuales, la intermediación de vuelos con salida y / o llegada en el Reino Unido sigue exenta de IVA (0%). El Impuesto sobre los servicios digitales (DST) del 2% implementado por las autoridades fiscales del Reino Unido, también es aplicable independientemente del Brexit y no afecta a nuestro Grupo, ya que nuestra facturación no alcanza el umbral.

2.7. Alta Dirección

En abril de 2020, el grupo nombró a Lindsey Auty como directora de Recursos Humanos del Grupo. La Sra. Auty se incorporó al Grupo en 2009 y antes de esta promoción era directora de Recursos Humanos del área Internacional del Grupo.

3. IMPACTO DEL COVID-19

3.1. Impacto en los Estados Financieros Consolidados de 31 de marzo de 2021

El COVID-19 se detectó inicialmente en China en diciembre de 2019, y en los meses siguientes el virus se propagó a otras regiones, incluyendo nuestros principales mercados en Europa. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote de COVID-19, de rápida propagación, era una pandemia mundial.

En respuesta a la pandemia, muchos países han aplicado medidas como políticas de confinamiento y restricciones de viaje. Estas medidas han llevado a una disminución significativa de las reservas en el sector de viajes, así como a un nivel de cancelaciones de vuelos sin precedentes. A 31 de Marzo de 2021, el desarrollo de vacunas y la programación de diferentes planes para inmunizar a la población contra el COVID-19, es prometedor para la industria de viajes, ya que conducirá al levantamiento de las restricciones de viaje.

Los principales impactos del COVID-19 en el Grupo para el año terminado el 31 de marzo de 2021 son los siguientes:

- Reducción de la actividad comercial, con una reducción del 70% en reservas y 79% en Margen sobre ingresos, comparado con el año terminado el 31 de marzo de 2020.
- El coste de ventas, generado por el suministro de alojamiento hotelero donde el Grupo actúa como principal, fue positivo por 3,9 millones de euros debido al alto volumen de cancelaciones de reservas y la muy baja actividad comercial. La correspondiente cancelación de los ingresos brutos de las reservas de estos hoteles afectó negativamente a la línea de Ingresos brutos.
- Los gastos de marketing y otros gastos operativos se redujeron un 74% respecto al ejercicio anterior, ya que una gran parte son costes variables directamente relacionados con el volumen de reservas (ver nota 12).
- Como consecuencia directa de la disminución del volumen de reservas, el importe de deudores comerciales, efectivo y equivalentes al efectivo han disminuido significativamente en comparación con los importes anteriores a la pandemia (ver notas 21 y 22).
- La información prospectiva para el cálculo de la pérdida por deterioro de las cuentas por cobrar considera el impacto del COVID-19 en la situación financiera de nuestros clientes. Se ha realizado un análisis exhaustivo a fin de estimar sus posibles dificultades financieras. Para reflejar las pérdidas crediticias adicionales esperadas, se ha reconocido un deterioro de 0,5 millones de euros a 31 de marzo de 2021 (3,1 millones de euros a 31 de marzo de 2020). La disminución del importe de deterioro en el año terminado el 31 de marzo de 2021 se debe a la disminución significativa en las cuentas de deudores comerciales como consecuencia de la caída en el volumen de reservas (ver nota 21).
- El Grupo reconoció provisiones operativas adicionales relacionadas con el impacto de COVID-19 en las cancelaciones de comisiones y devoluciones a 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2021. En el año terminado el 31 de marzo de 2021, estas provisiones han disminuido en 8,1 millones de euros y 9,3 millones de euros respectivamente debido a la caída en el volumen de reservas y a su utilización (ver notas 21 y 26). El importe de estas provisiones a 31 de marzo de 2021 es de 2,1 millones de euros y 3,7 millones de euros, respectivamente (10,2 millones de euros y 13,0 millones de euros, respectivamente a 31 de marzo de 2020).
- Como resultado de la reducción de la actividad del Grupo debido a la pandemia de COVID-19, las proyecciones utilizadas para el cálculo de la prueba de deterioro han disminuido en valor comparado con las proyecciones anteriores a la pandemia (ver notas 18 y 19). El Grupo ha registrado un cargo por deterioro del fondo de comercio y de la marca de 24,1 millones de euros y 6,3 millones de euros, respectivamente (65,2 millones y 8,9 millones, respectivamente en el año terminado el 31 de marzo de 2020).

3.2. Futuros efectos del COVID-19 en el Grupo

Los estados financieros consolidados se han elaborado sobre la base de empresa en funcionamiento, ya que la dirección considera que el Grupo se encuentra en una posición sólida tanto financiera como de liquidez y que las medidas de gestión adoptadas desde el comienzo de la crisis han sido prudentes y han garantizado la posición del Grupo para asegurar un rápido retorno a la plena eficacia operativa una vez que se reanude la actividad normal.

El Grupo ha elaborado tres escenarios diferentes de proyecciones. Estas proyecciones se han basado en informes externos sobre el sector de viajes publicados por IATA, Moody's y S&P. El Grupo ha tenido en cuenta las diferencias que tiene nuestro propio negocio respecto la evolución general del sector de viajes en función de las diferencias reales observadas en el comportamiento de este ejercicio fiscal. Los escenarios varían según la duración del impacto de la pandemia COVID-19 y la forma y el momento de la recuperación posterior:

- En el escenario I, la inmunidad colectiva en Europa y Estados Unidos no se alcanza en el año terminado el 31 de marzo de 2022 y hay más brotes del virus durante el año. En este escenario, el Grupo alcanzará un volumen de reservas anuales similar a los niveles anteriores al COVID-19 en el año terminado el 31 de marzo de 2024.
- En el escenario II, la inmunidad colectiva en Europa y Estados Unidos se alcanza en la segunda mitad del año terminado el 31 de marzo de 2022. En este escenario, el Grupo alcanzará un volumen de reservas anuales similar a los niveles anteriores al COVID-19 en el año terminado el 31 de marzo de 2023.
- En el escenario III, la inmunidad colectiva en Europa y Estados Unidos se alcanza en el segundo trimestre del año terminado el 31 de marzo de 2022. En este escenario, el Grupo alcanzará un volumen de reservas anuales superior a los niveles anteriores al COVID-19 en el año terminado el 31 de marzo de 2023.

El alcance del impacto futuro de la pandemia del COVID-19 sobre las operaciones, los flujos de efectivo y las perspectivas de crecimiento del Grupo es muy incierto y depende de eventos futuros. Entre ellas figuran la gravedad, el alcance y la duración de la pandemia, así como sus repercusiones en el sector de los viajes y el nivel de consumo en general.

El Grupo tiene acceso a la financiación de su línea de crédito SSRCF de 175 millones de euros (de los cuales 93,8 millones de euros están disponibles en efectivo a 31 de marzo de 2021, 60,5 millones de euros a 31 de marzo de 2020) para gestionar las necesidades de liquidez de sus operaciones. En abril de 2020 el Grupo obtuvo una exención de 12 meses de sus prestamistas en relación con el único covenant de ratio de apalancamiento bruto de la SSRCF, con lo que se logró una mayor flexibilidad financiera para el Grupo (ver notas 2.2 y 25). El 30 de abril de 2021, el Grupo anunció la obtención de una exención adicional del covenant para el año terminado el 31 de marzo de 2022 (ver nota 35.1).

Incluso en el peor de los escenarios, las proyecciones muestran que la liquidez del Grupo será suficiente para los próximos 12 meses y con un margen amplio frente al límite de 25 millones de euros requerido en la nueva exención del covenant de la SSRCF (ver nota 35.1).

Desde el comienzo de la crisis del COVID-19, la Dirección siempre ha adoptado un enfoque prudente en cuanto a su base de costes e inversiones. Se han tomado varias medidas para lograr ahorros, reduciendo los costes fijos y las inversiones, y agregando de esta manera una adaptabilidad adicional a nuestro modelo de negocio. El Grupo también ha adaptado su estrategia sobre algunos productos para mitigar riesgos en el contexto de COVID-19. Por último, el Grupo ha centrado su inversión en ciertas iniciativas estratégicas: Prime, atención al cliente, móvil y contenido de viaje para emerger más fuerte y mejor posicionado de la crisis una vez que se reanude la actividad normal.

Incluso si las condiciones económicas y operativas mejoran, el Grupo no puede predecir los efectos a largo plazo de la pandemia en sus actividades o en el sector de viajes en general, y se espera que el mercado en el que operamos evolucione. Sin embargo, a medida que continúe el despliegue de la vacuna y se sigan levantando las restricciones para viajar, habrá una demanda muy fuerte de viajes. Incluso antes de la vacunación, el verano pasado, en dos meses, casi el 50% del mercado se recuperó simplemente por el levantamiento de las restricciones implantadas en primavera. Como negocio centrado únicamente en los viajes de ocio, tenemos la ventaja de que este segmento del mercado se recuperará incluso más rápido. El Grupo es optimista y cree que con la vacunación nos recuperaremos rápidamente a los niveles Pre-COVID-19 o incluso los superaremos.

4. BASES DE PRESENTACIÓN

4.1. Principios Generales

Los presentes estados financieros consolidados han sido elaborados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea y las cifras se expresan en miles de euros.

4.2. Normas Internacionales de Información Financiera nuevas y revisadas

Las siguientes normas y modificaciones entran en vigor por primera vez en el año terminado el 31 de marzo de 2021, y no se han derivado impactos en los estados financieros consolidados del Grupo:

Normas que entraron en vigor para el Grupo el 1 de abril de 2020
Definición de negocio - Modificaciones a la NIIF 3
Reforma de la tasa de interés de referencia - Modificaciones a la NIIF 9, la NIC 39 y la NIIF 7
Definición de material - Modificaciones a la NIC 1 y la NIC 8
El marco conceptual para la información financiera
Concesiones de alquiler relacionadas con COVID-19 - Modificación a la NIIF 16

Las siguientes normas y modificaciones entrarán en vigor por primera vez en el año terminado el 31 de marzo de 2022 o después:

Normas que entrarán en vigor para el Grupo a partir del 1 de abril de 2021	Entrada en vigor para períodos anuales que comienzan el
Normas adoptadas por la Unión Europea	
Reforma de la tasa de interés de referencia - Fase 2 - Modificación a las NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16	1 de abril de 2021
Normas emitidas por el IASB y aún por adoptar por la Unión Europea	
Referencia al marco conceptual - Modificaciones a la NIIF 3	1 de abril de 2022
Propiedades, planta y equipo: Producto antes del uso previsto - Modificación a la NIC 16	1 de abril de 2022
Contratos onerosos - Costes de cumplir un contrato - Modificación a la NIC 37	1 de abril de 2022
PMA NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera - Subsidiaria como adoptante por primera vez	1 de abril de 2022
PMA NIIF 9 Instrumentos financieros - Comisiones en la prueba del '10 por ciento' para la baja en cuentas de pasivos financieros	1 de abril de 2022
PMA NIC 41 Agricultura - Tributación en las mediciones del valor razonable	1 de abril de 2022
NIIF 17 Contratos de seguro	1 de abril de 2023
Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes - Modificación a la NIC 1	1 de abril de 2023
Venta o contribución de activos entre un inversor y su asociada o negocio conjunto - Modificaciones a la NIIF 10 y la NIC 28	1 de abril de 2023
Definición de estimaciones contables - Modificación a la NIC 8	1 de abril de 2023

El Grupo no ha adoptado antes de tiempo ninguna norma, interpretación o modificación que se haya publicado pero que aún no haya entrado en vigor.

El Grupo tiene la intención de adoptar las normas, interpretaciones y modificaciones de las normas emitidas por la IASB, que aún no son obligatorias en la Unión Europea, cuando entren en vigor, si procede. Sobre la base de la evaluación realizada hasta la fecha, el Grupo estima que la adopción de estos nuevos pronunciamientos no tendrá un impacto significativo en los estados financieros consolidados en el período inicial de aplicación.

El Grupo aplicó la CINIIF 23 "Incertidumbre sobre los tratamientos del impuesto sobre las ganancias" por primera vez en el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020. La Interpretación no tuvo impacto en los estados financieros consolidados del Grupo, salvo la reclasificación de los activos y pasivos por tratamientos impositivos inciertos de los epígrafes "Activos financieros no corrientes" y "Provisiones" a los epígrafes "Activos de impuestos diferidos" y "Pasivos de impuestos diferidos" (ver nota 14.5).

4.3. Uso de estimaciones y juicios

En la aplicación de las políticas contables del Grupo, el Consejo de Administración debe hacer juicios, estimaciones e hipótesis sobre el valor contable de los activos y pasivos que no se desprenden fácilmente de otras fuentes. Las estimaciones y las hipótesis conexas se basan en la experiencia histórica y en otros factores que se consideran relevantes, incluidas las consecuencias de COVID-19 que se explican en la nota 3. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Estas estimaciones y supuestos se refieren principalmente a:

Activos intangibles: medición, vida útil y deterioro

La determinación de la vida útil del inmovilizado requiere realizar estimaciones en relación con circunstancias futuras, tales como futuros desarrollos tecnológicos.

La determinación de si ciertos activos, como las marcas, tienen una vida útil indefinida requiere estimaciones sobre el límite previsible para el período durante el cual se espera que generen entradas netas de efectivo.

La capitalización de software internamente desarrollado requiere el uso de juicio en relación a la viabilidad económica y técnica del proyecto.

La decisión de reconocer una pérdida por deterioro de partidas de inmovilizado como el software requiere considerar factores como la obsolescencia tecnológica, la suspensión de determinados servicios y otros cambios circunstanciales, que ponen en evidencia la necesidad de evaluar un posible deterioro. El software del Grupo consiste en prestaciones y funcionalidades que generarán beneficios futuros. Dada la importancia del software para las operaciones del Grupo, estas prestaciones y funcionalidades se revisan mensualmente en grupos de trabajo multidisciplinares en los que participan los equipos de IT, finanzas y producto para evaluar si existen indicadores de deterioro.

El Grupo realiza anualmente o en caso de indicio de deterioro, una prueba de deterioro sobre el valor de las marcas al objeto de identificar un posible deterioro en ellas. La determinación del valor recuperable de las marcas entraña el uso de hipótesis y estimaciones y requiere un grado significativo de juicio, tanto para realizar las proyecciones de flujos de efectivo futuros como para determinar la tasa de descuento (WACC).

Como resultado de la reducción del negocio del Grupo debido a la pandemia de COVID-19, los flujos futuros proyectados han disminuido de valor. Al mismo tiempo, como consecuencia de la incertidumbre causada por la pandemia de COVID-19, el Grupo ha planteado tres escenarios ponderados para calcular las proyecciones de flujos futuros. Ver más detalles sobre los juicios y estimaciones relacionados con las proyecciones de negocio dada la incertidumbre relacionada con la pandemia de COVID-19 en el apartado “Juicios y estimaciones relacionadas con proyecciones de negocio”.

Ver mayor detalle de las políticas contables relacionadas con el inmovilizado intangible en nota 5.13.

Asignación del precio de compra y del fondo de comercio

En operaciones de combinación de negocios, la asignación del precio de compra y del fondo de comercio requieren uso de juicio y estimaciones para determinar el valor razonable de los activos adquiridos, así como el valor razonable de la contraprestación en caso de contraprestaciones contingentes.

Ver mayor detalle de las políticas contables relacionadas con las combinaciones de negocios, el fondo de comercio y el inmovilizado intangible en notas 5.2, 5.3 y 5.13.

Prueba de deterioro de las UGEs

El Grupo realiza anualmente o en caso de indicio de deterioro, una prueba de deterioro sobre el valor de las Unidades Generadoras de Efectivo (“UGEs”) al objeto de identificar un posible deterioro en los fondos de comercio. La determinación del valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo a las que se asignan los fondos de comercio entraña el uso de hipótesis y estimaciones y requiere un grado significativo de juicio, tanto para realizar las proyecciones de flujos de efectivo futuros como para determinar la tasa de descuento (WACC).

Como resultado de la reducción del negocio del Grupo debido a la pandemia de COVID-19, los flujos futuros proyectados han disminuido de valor. Al mismo tiempo, como consecuencia de la incertidumbre causada por la pandemia de COVID-19, el Grupo ha planteado tres escenarios ponderados para calcular las proyecciones de flujos futuros. Ver más detalles sobre los juicios y estimaciones relacionados con las proyecciones de negocio dada la incertidumbre relacionada con la pandemia de COVID-19 en el apartado “Juicios y estimaciones relacionadas con proyecciones de negocio”.

Reconocimiento de ingresos

El Grupo utiliza juicios y estimaciones para valorar el impacto en ingresos del riesgo de cancelaciones.

Los ingresos por incentivos GDS (Sistema de Distribución Global) están sujetos a cancelación. En base a datos históricos, el Grupo siempre ha observado un nivel de cancelaciones en vuelos muy bajo, debido a que las condiciones de cancelación de vuelos a las que está sujeto el cliente son muy restrictivas. Por este motivo el riesgo de cancelación en condiciones habituales no es relevante. Pero en el contexto de la pandemia por COVID-19, dado el aumento de cancelaciones de vuelos, el Grupo ha considerado que sí existe un riesgo de cancelación en este caso. El Grupo ha estimado el riesgo de cancelaciones de vuelos considerando los datos más recientes de restricciones y cancelaciones, basándose en datos de la industria proporcionados por ciertos proveedores.

Respecto a las comisiones de proveedores de hoteles y de alquiler de coches (incluidos los casos en los que el Grupo actúa como principal), el Grupo calcula una provisión de cancelación para aquellas reservas que han sido contratadas pero no utilizadas a la fecha del cierre reportado. Esta provisión se basa en porcentajes históricos de cancelaciones. Sin embargo, en el contexto de la pandemia por COVID-19, el Grupo ha estimado que las cancelaciones esperadas son superiores a las históricas y ha incrementado los porcentajes teniendo en cuenta las tendencias en el periodo de COVID-19 y las medidas de confinamiento y cuarentena implantadas.

Asimismo, el Grupo también utiliza juicios para determinar los criterios de reconocimiento de ingresos aplicables a sus ventas.

Ver mayor detalle de las políticas contables relacionadas con el reconocimiento de ingresos en nota 5.4.

Impuesto sobre beneficios y recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos

El Grupo evalúa la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos en base a estimaciones de resultados futuros por grupo fiscal. Dicha recuperabilidad depende en última instancia de la capacidad del Grupo para generar ganancias imponibles durante el período en que los activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles.

Este análisis se basa en el cronograma estimado para revertir los pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de las ganancias imponibles. Estas estimaciones se obtienen en base a las proyecciones del plan de negocio del Grupo. Estas proyecciones incluyen las mejores estimaciones de la Dirección, que son consistentes con la información externa, la experiencia pasada y las expectativas futuras (ver más detalles sobre los juicios y estimaciones relacionados con las proyecciones de negocio dada la incertidumbre relacionada con la pandemia de COVID-19 en apartado “Juicios y estimaciones relacionadas con proyecciones de negocio”).

El reconocimiento de activos y pasivos fiscales depende de una serie de factores, que incluyen estimaciones sobre el momento y la expectativa de recuperación de los activos por impuestos diferidos y el calendario de beneficios fiscales proyectado. Los cobros y pagos reales del impuesto de sociedades del Grupo podrían diferir de las estimaciones realizadas por el Grupo como resultado de cambios en la legislación fiscal, el resultado de procedimientos fiscales en curso o transacciones futuras imprevistas que podrían afectar los saldos fiscales.

Ver más detalle de las políticas contables del impuesto sobre beneficios en nota 5.12.

Valoración de pagos basados en acciones

Los pagos basados en acciones del Grupo están sujetos a condiciones de prestación de servicio y de rendimiento, no a condiciones de mercado. La valoración de los pagos basados en acciones del Grupo depende del valor razonable de los derechos concedidos, así como de la estimación del número de acciones que se espera entregar. Al final de cada período sobre el que se informa, el Grupo revisa la estimación del número de acciones que se espera entregar en base a la rotación de empleados histórica y la estimación de cumplimiento de los objetivos de desempeño.

Ver más detalle de las políticas contables de pagos basados en acciones en nota 5.11.

Provisiones

El Grupo utiliza juicios para determinar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos a los que está expuesto, y estimaciones para cuantificar dichos riesgos. Debido a la incertidumbre inherente a las estimaciones necesarias para determinar el importe de las provisiones, los desembolsos reales pueden diferir de los importes reconocidos originalmente. Ver nota 5.15 de políticas contables de provisiones.

Como parte de las provisiones del Grupo, cabe destacar la provisión por contracargos. El riesgo de las cancelaciones de vuelos y de quiebra de aerolíneas expone al Grupo a un mayor riesgo de devolución de cargo bancario por parte del cliente. El Grupo reclama a sus clientes los contracargos injustificados y a sus proveedores los contracargos y cancelaciones de reservas. Para estimar tanto el riesgo de devolución del cargo del cliente como el importe a recuperar del proveedor, el Grupo estima y registra una provisión en base a estadísticas históricas. Asimismo el Grupo ha considerado que debido al aumento de cancelaciones de vuelos y el mayor riesgo de quiebra de aerolíneas relacionadas con la pandemia por COVID-19, el riesgo es mayor del habitual por clientes que devuelven el cargo de una reserva si el vuelo se ha cancelado.

Juicios y estimaciones relacionadas con riesgo de crédito

El Grupo ha establecido una matriz de provisiones por tipo de cliente, basada en la experiencia histórica de pérdidas crediticias del Grupo para estimar el riesgo crediticio del cliente. Se ha realizado un análisis exhaustivo para estimar sus posibles dificultades financieras y el riesgo crediticio adicional. Este análisis se basa en una combinación de los últimos datos de calificación externa disponibles en el momento de la revisión (rating de Dun & Bradstreet), análisis cuantitativo (por ejemplo: aumento del precio del combustible, volumen de rutas canceladas por aerolíneas, porcentaje de ventas en áreas fuertemente impactadas por COVID-19, ratios financieros, etc.) y comentarios relevantes adicionales de nuestro Comité de Riesgo de Aerolíneas.

El Grupo ha establecido un Comité de Riesgo de Aerolíneas, que se reúne dos veces por semana para revisar las decisiones sobre las categorías de riesgo a asignar para las aerolíneas que ofrecemos a nuestros clientes. El Comité evalúa las publicaciones de resultados de las aerolíneas cotizadas, noticias de prensa e información de la industria recopilada por nuestro equipo de relaciones con proveedores. En el caso de las aerolíneas no cotizadas, a menudo obtenemos información directamente de sus equipos financieros sobre su información financiera. Dependiendo de nuestra estimación de liquidez disponible y consumo de caja para cada aerolínea ajustamos la categoría de riesgo de crédito asignada, lo cual tiene implicaciones en las limitaciones para ofrecer su inventario de vuelos en cuanto a fechas de viaje y en el método de pago a la aerolínea.

En función de los factores cuantitativos y cualitativos anteriormente mencionados, el Grupo determina tres rangos de riesgo diferentes (alto, medio, bajo) para reconocer una provisión adicional por riesgo de crédito, ver impacto en la nota 21.2.

El porcentaje de riesgo aplicado corresponde al rango más alto de nuestras estadísticas históricas o es un porcentaje de juicio basado en nuestra mejor estimación. Ver nota 21.2.

Juicios y estimaciones relacionadas con proyecciones de negocio

Los estados financieros consolidados se han elaborado sobre la base de empresa en funcionamiento, ya que la dirección considera que el Grupo se encuentra en una posición financiera y de liquidez sólida y que las medidas de gestión prudentes adoptadas desde el comienzo de la crisis garantizan la posición del Grupo para asegurar un rápido retorno con la máxima eficacia operativa, una vez que se reanude la actividad normal (ver nota 3).

Dada la incertidumbre relacionada con la pandemia de COVID-19 (ver nota 3), la Dirección del Grupo ha preparado tres escenarios diferentes de proyecciones a 5 años, dependiendo de la duración del impacto de la pandemia de COVID-19 y la forma y el momento de la recuperación posterior. Ver detalle de los principales supuestos utilizados en las proyecciones financieras en notas 18 y 19.

4.4. Cambios en el perímetro de consolidación

No han habido cambios en el perímetro de consolidación del Grupo desde 31 de marzo de 2020.

4.5. Información comparativa

A efectos comparativos, los consejeros presentan, junto con las cifras correspondientes al año terminado el 31 de marzo de 2021, las cifras del período anterior para cada una de las partidas del estado de situación financiera consolidado, la cuenta de resultados consolidada, el estado del resultado global consolidado, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujo de efectivo consolidado y la información cuantitativa exigida en los estados financieros consolidados.

La pandemia de COVID-19 ha impactado durante todo el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 (ver nota 3), mientras que las cifras correspondientes al período anterior se vieron impactadas solo al final del período, lo que afecta a la comparabilidad de las cifras.

4.6. Capital circulante

El Grupo tenía un capital circulante negativo a 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2020, lo cual es común considerando el sector en el que opera el Grupo y teniendo en cuenta su estructura financiera. No presenta ningún impedimento para su actividad normal.

La línea de crédito SSRCF del Grupo, por valor de 175 millones de euros, está disponible para financiar las necesidades de capital circulante y garantías, de los cuales 93,8 millones de euros están disponibles en efectivo a 31 de marzo de 2021 (60,5 millones de euros a 31 de marzo de 2020). Ver nota 25.

5. POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS

Los estados financieros consolidados se han preparado sobre la base del coste histórico, salvo en el caso de determinados bienes e instrumentos financieros que se miden al valor de revalorización o al valor razonable, como se explica en las políticas contables que figuran a continuación. El coste histórico se basa generalmente en el valor razonable de la contraprestación ofrecida a cambio de los activos. A continuación se exponen las principales políticas contables.

5.1. Base, perímetro y métodos de consolidación

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de eDreams ODIGEO, S.A. y de todas las entidades controladas por la Sociedad (sus filiales) hasta el 31 de marzo de cada año. El control se logra cuando la Sociedad tiene la facultad de dirigir las políticas financieras y operativas de una entidad para obtener beneficios de sus actividades.

Los resultados de las filiales adquiridas o vendidas durante el ejercicio se incluyen en la cuenta de resultados consolidada desde la fecha efectiva de adquisición y hasta la fecha efectiva de venta, según corresponda. Los componentes del estado de resultado global de las filiales se atribuye a los propietarios de la Sociedad y a los socios externos (si hubiera), aunque esto dé como resultado que las participaciones no dominantes tengan un saldo deficitario.

Cuando es necesario, se realizan ajustes en los estados financieros de las filiales para ajustar sus políticas contables a las utilizadas por el Grupo. Todas las transacciones, balances, ingresos y gastos internos del Grupo se eliminan en el proceso de consolidación.

Los cambios en la participación del Grupo en las filiales que no dan lugar a que el Grupo pierda el control de las mismas se contabilizan como operaciones de capital. El valor contable de las participaciones del Grupo y las participaciones no dominantes se ajustan para reflejar los cambios en sus participaciones relativas en las filiales. Toda diferencia entre el importe por el que se ajustan las participaciones no dominantes y el valor razonable de la contraprestación pagada o recibida se reconoce directamente en el patrimonio neto y se atribuye a los propietarios de la Sociedad.

Todas las entidades controladas directa o indirectamente por la Sociedad han sido consolidadas por el método de consolidación global.

5.2. Combinaciones de negocios

El Grupo aplicará las modificaciones a la NIIF 3 a cualquier combinación de negocios que se produzca después del 1 de abril de 2020.

Las adquisiciones de negocios se contabilizan utilizando el método de adquisición cuando el conjunto de actividades y activos adquiridos cumple la definición de negocio y el control se transfiere al Grupo. Para determinar si un conjunto particular de actividades y activos es un negocio, el Grupo evalúa si éste incluye, como mínimo, una entrada de recursos y un proceso sustantivo y si el conjunto adquirido tiene la capacidad de elaborar productos.

El Grupo tiene la opción de aplicar una "prueba de concentración" que permite una evaluación simplificada de si un conjunto de actividades y activos adquiridos no es un negocio.

La contraprestación transferida en una combinación de negocios se mide a valor razonable, que se calcula como la suma de los valores razonables a la fecha de adquisición de los activos transferidos, los pasivos incurridos y las participaciones en el patrimonio emitidas por el Grupo a cambio del control de la adquirida. Los costes relacionados con la adquisición se reconocen en resultados a medida que se incurren.

El fondo de comercio se mide como el exceso de la suma del valor razonable de la contraprestación transferida, más el importe de cualquier participación sin control en la adquirida y el valor razonable de la participación en el patrimonio neto de la adquirida, menos el importe reconocido a valor razonable de los activos identificables adquiridos y pasivos asumidos a fecha de adquisición.

Cuando la contraprestación transferida por el Grupo en una combinación de negocios incluye activos o pasivos resultantes de un acuerdo de contraprestación contingente, la contraprestación contingente se mide a su valor razonable en la fecha de adquisición y se incluye como parte de la contraprestación transferida en una combinación de negocios. Los cambios en el valor razonable de la contraprestación contingente que se califican como ajustes del período de medición dentro de los primeros 12 meses se ajustan retrospectivamente, con los correspondientes ajustes en el fondo de comercio. Otros cambios en el valor razonable de la contraprestación contingente se reconocen en resultados.

5.3. Fondo de comercio

El fondo de comercio que surge de la adquisición de una empresa no se amortiza, sino que se contabiliza al coste establecido en la fecha de adquisición (véase más arriba) menos (si existen) las pérdidas por deterioro acumuladas.

A los efectos del test de deterioro, el fondo de comercio se ha asignado a cada mercado, excepto Metabuscador y Connect (que son sus propias Unidades Generadoras de Efectivo "UGE"), siendo este el nivel de granularidad utilizado para gestionar el negocio, tomar las decisiones operativas y evaluar el rendimiento operativo.

El valor contable de los activos asignados a la UGE se somete a pruebas de deterioro con frecuencia anual, o cuando hay indicios de que la unidad puede estar deteriorada. Si el valor recuperable de esos activos (ver nota 18) es inferior a su valor contable, la pérdida por deterioro se asigna en primer lugar a reducir el valor contable de cualquier fondo de comercio asignado a la unidad y, a continuación, a los demás activos de la unidad, a prorrata del valor contable de cada activo.

Toda pérdida por deterioro del valor del fondo de comercio se reconoce directamente en la cuenta de resultados consolidada y no se revierte posteriormente.

5.4. Reconocimiento de ingresos

Ver en anexo "Glosario de definiciones" las definiciones de los términos (específicos del sector) para comprender mejor los principios contables de reconocimiento de ingresos del Grupo.

Todos los ingresos del Grupo son ingresos procedentes de los contratos con clientes.

El Grupo pone a disposición de los clientes servicios relacionados con los viajes directamente a través de sus sitios web.

El Grupo obtiene sus ingresos de los servicios de intermediación en relación con la prestación de i) servicios de vuelo, incluido el transporte aéreo de pasajeros en aerolíneas regulares y de bajo coste, así como de seguros de viaje relacionados con el vuelo, ii) servicios no considerados "servicios de vuelo", incluido el transporte no aéreo de pasajeros, alojamiento en hoteles, paquetes dinámicos (incluidos los ingresos procedentes del componente de vuelo de los mismos) y seguros de viaje relacionados con estos servicios. Nuestros ingresos se obtienen a través de los honorarios por servicios, comisiones, pagos de incentivos recibidos de los proveedores y márgenes sobre ventas en casos específicos. El Grupo también recibe incentivos de sus proveedores de servicios del Sistema de Distribución Global (GDS), basados en el volumen de reservas que el Grupo media a través de los sistemas GDS. Además de los ingresos relacionados con los viajes que se han mencionado anteriormente, el Grupo también genera ingresos por servicios no relacionados con los viajes, como los ingresos por la prestación de servicios de publicidad en nuestros sitios web, las comisiones recibidas de las empresas de tarjetas de crédito y las tarifas cobradas por las llamadas de pago.

El Grupo reconoce los ingresos cuando (i) existe evidencia de una relación contractual con respecto a los servicios prestados, (ii) se identifican las obligaciones de cumplimiento separadas en el contrato, (iii) el precio de la transacción es determinable y su cobro está razonablemente asegurado, (iv) el precio de la transacción se asigna a la obligación de cumplimiento separada, y (v) los servicios se prestan al cliente (obligación de cumplimiento satisfecha). El Grupo tiene pruebas de una relación contractual cuando el cliente ha reconocido y aceptado los términos y condiciones del Grupo que describen el servicio prestado, así como las condiciones de pago correspondientes. El Grupo considera que los ingresos son determinantes cuando el producto o servicio se ha entregado o prestado de conformidad con dicho acuerdo.

Los ingresos se reconocen por el valor razonable de la contraprestación recibida o pendiente de recibir y representan las cantidades a cobrar por los servicios prestados en el curso ordinario de la actividad, netas de IVA e impuestos similares.

Cuando el Grupo actúa como agente comercial (es decir, no asume ningún riesgo de inventario y no es el principal deudor en el acuerdo), solamente reconoce como ingresos sus servicios de intermediación y las comisiones relacionadas a la prestación de servicios de intermediación en relación con los pasajeros de vuelos regulares, alojamiento en hoteles, alquiler de vehículos y paquetes de viaje. El Grupo no reconoce ningún ingreso por ventas ni coste de ventas relacionados con el suministro de los servicios de viaje subyacentes por parte de los proveedores de viaje para los que actúa como agente. El Grupo, como agente comercial, no tiene capacidad para determinar o cambiar los servicios suministrados

Cuando el Grupo actúa como agente comercial, pueden devengarse incentivos de los proveedores de viajes sobre la base del logro de determinados objetivos de ventas durante un determinado período convenido. Por consiguiente, el Grupo devenga esos ingresos cuando se considera muy probable que se cumplan los objetivos acordados y la cantidad que se recibe es cuantificable. Los ingresos se reconocen sobre la base del porcentaje del total de incentivos acordados que se haya alcanzado en la fecha de presentación de informes.

El Grupo solamente actúa en su propio nombre ante los clientes en relación al suministro de determinados alojamientos hoteleros por una empresa designada del Grupo, que compra alojamiento hotelero para suministrarlo a sus clientes y determina el precio. En este caso, la Sociedad tiene la responsabilidad principal del alojamiento. En este caso, el Grupo reconoce los ingresos en términos "brutos", equivalentes el valor bruto del servicio prestado al cliente, sin IVA, con cualquier gasto relacionado cargado como coste de ventas.

La presentación de información financiera sobre los ingresos en términos "brutos" frente a "netos" depende de si se considera que la empresa actúa como principal o como agente comercial en sus transacciones. El Grupo debe evaluar si controla los servicios antes de suministrarlos al cliente. Al realizar esta evaluación, el Grupo considera la relación contractual entre las partes, así como otros hechos y circunstancias relevantes. Este análisis se lleva a cabo utilizando diversos criterios como, por ejemplo, si el Grupo es el principal responsable de cumplir el compromiso de proporcionar el bien o servicio especificado, si el Grupo tiene un riesgo de inventario o tiene discreción para establecer el precio, y para seleccionar los proveedores.

Base del reconocimiento de los ingresos

En el cuadro que figura a continuación se resume la base de los criterios de reconocimiento de ingresos del Grupo.

Flujo de ingresos	Principal obligación de desempeño	Base del reconocimiento de ingresos
Servicios de intermediación de vuelos regulares	Servicio de intermediación	Fecha de reserva
Incentivos de las aerolíneas	Servicio de intermediación	Devengado en base al cumplimiento de los objetivos de ventas
Incentivos de GDS	Servicio de intermediación	Fecha de reserva
Ingresos por intermediación con proveedores (vuelos, hoteles, vehículos)	Servicio de intermediación	Fecha de reserva
Ingresos por intermediación de paquetes dinámicos (incluyendo la parte correspondiente a los vuelos)	Servicio de intermediación	Fecha de reserva
Ingresos por servicios de publicidad	Visualización de publicidad	Fecha de publicación
Metabuscador	Proporcionar tráfico	Fecha del clic o fecha de compra
Ingresos por intermediación de seguros	Servicio de intermediación	Fecha de reserva
Cancelación y modificación por cualquier motivo	Derecho a cancelar/modificar durante el periodo de cobertura	Linealmente en base al período de servicio
Prime	Derecho a descuentos en reservas durante cierto periodo	Prorrata en base al uso
Alojamiento hotelero como principal	Derecho a alojamiento hotelero	Fecha de reserva

En el caso de los servicios de intermediación de vuelos, los ingresos netos se reconocen al completarse la reserva, ya que el Grupo no asume ninguna otra obligación de cumplimiento con sus clientes después de que la aerolínea haya emitido los billetes de vuelo.

Además, el Grupo utiliza los servicios del Sistema de Distribución Global (GDS) para procesar las reservas de los servicios de viaje de sus clientes. En virtud de los acuerdos de servicios de los GDS, el Grupo obtiene ingresos en forma de pago de incentivos por cada segmento que se procesa a través de un proveedor de servicios de GDS. Estos ingresos se reconocen en el momento en que se tramita la reserva.

En caso de cancelación de una reserva, los incentivos de GDS ganados se revierten. Anteriormente a la pandemia por COVID-19, dichas cancelaciones no eran relevantes. Sin embargo, tal y como se explica en la nota 4.3, en el contexto de la pandemia por COVID-19, se ha considerado que existe un riesgo de cancelación y se ha estimado en base a los datos más recientes de restricciones y cancelaciones, utilizando información externa proporcionada por ciertos proveedores (ver nota 21.1, "Provisión por cancelación de reservas").

El Grupo también recibe incentivos de las aerolíneas por sus servicios de intermediación, que reconoce en base al cumplimiento de objetivos establecidos por contrato, que mayoritariamente están vinculados a las reservas de vuelos que efectivamente han volado, y por lo tanto no están sujetas a cancelación.

En el caso de las comisiones de proveedores de hotel y de alquiler de vehículos por servicios de intermediación en relación con el alojamiento en hoteles, los paquetes dinámicos y el alquiler de vehículos, los ingresos netos se reconocen en la fecha de la reserva. Sin embargo, se reconoce una provisión para cubrir el riesgo de cancelación de las reservas realizadas con anterioridad al cierre reportado y con fecha de pernoctación o de utilización futura. La provisión se actualiza, como mínimo, en cada cierre trimestral. Esta provisión se ha calculado para cubrir el riesgo de la pérdida de comisiones de acuerdo con la tasa de cancelación media histórica de los mercados, y considerando factores externos como las medidas de confinamiento y cuarentena implantadas en el contexto de COVID-19 (ver nota 21.1, "Provisión por cancelación de reservas").

El Grupo genera otros ingresos, que comprenden principalmente ingresos por publicidad y actividades de metabuscador. Esos ingresos se derivan principalmente de anuncios en los diversos sitios web donde el Grupo opera, de las búsquedas, los clics y las compras generadas por nuestras actividades de metabuscador. La política de reconocimiento de los ingresos por publicidad se aplica en la fecha de publicación durante el período de entrega, dependiendo de los términos del contrato de publicidad. En lo que respecta a los servicios de metabuscador, los ingresos se reconocen, según el contrato concreto, en la fecha del clic o la fecha de compra.

En cuanto a los ingresos por intermediación de seguros, se reconocen en la fecha de la reserva, al igual que cuando el Grupo presta su servicio de intermediación.

Los servicios de Cancelación o Modificación por cualquier motivo consisten en ofrecer al cliente la opción de cancelar o modificar su vuelo por cualquier razón durante el periodo de cobertura. El Grupo considera que la obligación de desempeño es el servicio de cobertura, y por tanto este se devenga en base al período durante el cual el cliente tiene la opción de cancelar o modificar la reserva. En caso de que el cliente no ejerza su derecho a

cancelación o modificación, el ingreso se devenga linealmente durante el periodo de cobertura. Sin embargo, si el cliente decide ejercer su derecho a cancelación, el devengo se acelerará, dado que el derecho se extingue una vez ha sido ejercitado.

El servicio Prime consiste en el derecho a descuentos en todas las reservas efectuadas por el cliente, durante el periodo contratado. Este servicio se puede utilizar varias veces dentro del periodo contratado. El Grupo considera que dicho servicio se devenga en base al uso que realiza el cliente cada vez que utiliza Prime para realizar su reserva con descuento.

Durante el ejercicio terminado el 31 de Marzo de 2020, el Grupo cambió la estimación del devengo, pasando de una linealización, durante el periodo del servicio Prime, a una estimación basada en el uso. Este cambió se realizó conforme a los datos históricos del patrón de consumo del servicio y se aplicó prospectivamente, dando lugar a un menor reconocimiento de ingresos durante el año terminado el 31 de Marzo de 2020 en 2,5 millones de euros.

De aplicación a todos los ingresos, si los juicios sobre los ingresos son inexactos, los ingresos reales podrían diferir de la cantidad que el Grupo reconoce, lo que afectaría directamente a nuestros ingresos declarados.

El momento en que se reconocen los ingresos, se facturan y se cobran los importes en efectivo da lugar a que se facturen las cuentas por cobrar, las facturas pendientes de emitir (activos de los contratos) y los ingresos diferidos (pasivos de los contratos) en el estado de situación financiera consolidado. Por lo general, la facturación se produce después del reconocimiento de los ingresos, lo que da lugar los activos contractuales. Sin embargo, a veces recibimos anticipos antes de que se reconozcan los ingresos, lo que da lugar a pasivos contractuales.

5.5. Coste de ventas

El coste de las ventas se refiere principalmente a los costes directos relacionados con la prestación de servicios de viajes, actuando como principal, con el fin de generar ingresos, relacionados con la oferta de determinados alojamientos hoteleros por una empresa designada del Grupo (ver nota 5.4). El coste de las ventas es de naturaleza variable y depende principalmente del volumen de las transacciones. El Grupo no adquiere inventario por adelantado, sino que lo gestiona bajo demanda.

5.6. Resultado de explotación

El resultado de explotación consiste en el margen sobre ingresos, tras deducir los gastos de personal, otros ingresos y gastos de explotación, las amortizaciones, el deterioro y los cargos netos de las reversiones de las provisiones.

5.7. Resultado financiero

El resultado financiero consiste en los ingresos y gastos relativos a la deuda financiera neta del Grupo durante el ejercicio contable.

5.8. Arrendamiento

Al inicio de un contrato, el Grupo evalúa si un contrato es, o contiene, un arrendamiento, basándose en las siguientes características:

- El contrato supone la utilización de un activo identificado que es físicamente diferenciable o representa sustancialmente toda la capacidad del activo físicamente diferenciable. Si el proveedor tiene un derecho de sustitución sustantivo, el activo no es un activo identificado;
- El Grupo tiene derecho a obtener sustancialmente todos los beneficios económicos derivados de la utilización del activo durante todo el período de utilización; y
- El Grupo tiene el derecho de dirigir el uso del activo, es decir, el Grupo ostenta los derechos de decisión más relevantes para cambiar cómo y con qué propósito se utiliza el activo.

El Grupo reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento en la fecha de inicio del arrendamiento. El activo con derecho de uso se mide inicialmente al coste, que comprende el importe inicial de la obligación de arrendamiento ajustado por los pagos de arrendamiento realizados en la fecha de inicio o antes de esta, más los costes directos iniciales en los que se haya incurrido y una estimación de los costes de desmantelamiento y remoción del activo subyacente o de restauración del activo subyacente o del sitio en que se encuentra, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

El activo con derecho de uso se amortiza posteriormente mediante el método lineal desde la fecha de inicio hasta el final de la vida útil del activo con derecho de uso o el final del plazo de arrendamiento, lo que ocurra primero. La vida útil estimada de los activos con derecho de uso se determina sobre la misma base que la de los activos de inmovilizado material. Además, el activo con derecho de uso se reduce periódicamente por las pérdidas por deterioro, si las hay, y se ajusta para determinadas reevaluaciones de la obligación de arrendamiento.

El pasivo por arrendamiento se mide inicialmente al valor presente de los pagos de arrendamiento que no se pagan en la fecha de inicio, descontados utilizando la tasa de interés implícita en el arrendamiento o, si esa tasa no puede determinarse fácilmente, la tasa de interés incremental del Grupo. Generalmente, para sus arrendamientos de oficinas, el Grupo utiliza su tasa de endeudamiento incremental como tasa de descuento, que es la tasa que el arrendatario individual tendría que pagar para tomar prestados los fondos necesarios para adquirir un activo de

valor similar al activo por derecho de uso. en un entorno económico similar con términos, garantías y condiciones similares.

El plazo del arrendamiento se estima tomando en consideración las cláusulas contractuales relativas a renovación y / o rescisión anticipada, así como la expectativa de la Dirección respecto al ejercicio de las cláusulas.

Los pasivos por arrendamiento se evalúan posteriormente al coste amortizado mediante la metodología de interés efectivo. Se vuelve a medir cuando hay un cambio en los pagos futuros de arrendamiento derivados de un cambio en un índice o tasa y si hay un cambio en la evaluación del Grupo sobre si va a ejercer una opción de compra, prórroga o terminación.

Cuando se vuelve a medir el pasivo por concepto de arrendamiento de esta manera, se realiza el ajuste correspondiente en el valor contable del activo por derecho de uso, o se registra en los resultados si el valor contable del activo por derecho de uso se ha reducido a cero.

El Grupo presenta los activos con derecho de uso en "Inmovilizado material" y las obligaciones por concepto de arrendamiento en "Pasivo financiero" en el estado de situación financiera consolidado.

El Grupo ha optado por no reconocer los activos con derecho de uso y las obligaciones por concepto de arrendamiento a corto plazo con un plazo de arrendamiento de 12 meses o menos, así como los arrendamientos de activos de bajo valor. El Grupo reconoce las cuotas de arrendamiento asociadas a estos arrendamientos como un gasto lineal durante el plazo del arrendamiento.

5.9. Moneda extranjera

En la elaboración de los estados financieros de cada una de las entidades del grupo, las transacciones en moneda extranjera (es decir, monedas distintas del euro, que es la moneda funcional de la Sociedad) se reconocen a los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones.

Al final de cada período contable, las partidas monetarias denominadas en moneda extranjera se convierten a los tipos vigentes en esa fecha.

Las diferencias de cambio en las partidas monetarias se reconocen en el resultado del ejercicio en que se producen.

Las partidas no monetarias contabilizadas al valor razonable que estén denominadas en divisas se convierten a los tipos vigentes en la fecha en que se determinó el valor razonable. Las partidas no monetarias que se miden en términos de coste histórico en una moneda extranjera no se vuelven a convertir.

A los efectos de la presentación de los estados financieros consolidados, los activos y pasivos de las operaciones del Grupo en el extranjero se convierten a euros utilizando los tipos de cambio vigentes al final de cada período contable. Las partidas de ingresos y gastos se convierten a los tipos de cambio medios del período. Las diferencias de cambio que surjan, si las hay, se reconocen en patrimonio.

Los ajustes del fondo de comercio y del valor razonable de los activos y pasivos identificables adquiridos que surgen de la adquisición de una operación en el extranjero se convierten al tipo de cambio de cierre. Las diferencias de cambio que se produzcan se reconocen en el patrimonio.

5.10. Costes de las prestaciones de jubilación

Planes de contribuciones definidas

Sobre la base de las disposiciones del Convenio Colectivo aplicable a las diferentes empresas del Grupo, este tiene un plan de contribución definido para los empleados. Un plan de aportaciones definidas es un plan por el cual el Grupo hace aportaciones fijas a una entidad externa y no tiene ninguna obligación legal, contractual o implícita de hacer aportaciones adicionales si la entidad externa no tiene suficientes activos para cumplir los compromisos asumidos. Una vez que se han pagado las contribuciones, el Grupo no tiene obligaciones de pago adicionales.

Las contribuciones se reconocen como beneficios del empleado cuando se devengan. Las prestaciones pagadas por adelantado se reconocen como un activo en la medida en que haya un reembolso en efectivo o una reducción de los pagos futuros.

Planes de prestaciones definidas

Los planes de prestaciones definidas establecen la cuantía de la prestación que el empleado recibirá al jubilarse, normalmente sobre la base de uno o más factores como la edad, los años de servicio y la remuneración.

El pasivo reconocido en el estado de situación financiera consolidado es el valor actual de la obligación respecto de las prestaciones definidas en la fecha reportada, menos el valor razonable de los activos del plan y los ajustes por los costes de los servicios pasados no reconocidos. La obligación por prestaciones definidas se calcula por actuarios independientes utilizando el método de la unidad de crédito proyectada. El valor actual de la obligación por prestaciones definidas se determina descontando las salidas de efectivo futuras estimadas, utilizando los tipos de interés de los bonos empresariales de alta calidad denominados en la misma moneda que la que se utilizará para pagar las prestaciones, con períodos de vencimiento similares a los de las obligaciones correspondientes.

En los países en que no hay mercado para esos bonos, se utilizan los tipos de mercado de los bonos del Estado. Las ganancias o pérdidas actuariales derivadas de los ajustes basados en la experiencia y los cambios en las hipótesis actuariales se cargan o acreditan en el estado de otro resultado global consolidado en el período en que se producen.

Los costes de los servicios pasados se reconocen inmediatamente en la cuenta de resultados, a menos que surjan como resultado de cambios en el plan de pensiones y estén sujetos a la continuidad de los empleados en servicio durante un tiempo determinado (período de adquisición de derechos). En este caso, los gastos de servicios pasados se amortizan por el método lineal durante el período de adquisición de derechos.

5.11. Pagos basados en acciones

Los pagos a los empleados basados en acciones y liquidados con instrumentos de capital se miden al valor razonable de los instrumentos de capital en la fecha de concesión.

El valor razonable determinado en la fecha de concesión de los pagos basados en acciones liquidados mediante instrumentos de patrimonio, se contabiliza como gasto de forma lineal a lo largo del período de devengo, sobre la base de la estimación del Grupo del valor de los instrumentos de patrimonio que finalmente se devengarán, con el correspondiente aumento del patrimonio. Al final de cada período contable, el Grupo revisa su estimación del número de instrumentos de capital que se espera que se confieran.

El efecto de la revisión de las estimaciones originales en los pagos basados en acciones liquidados mediante instrumentos de capital, si los hubiere, se reconoce en los resultados de manera que los gastos acumulados reflejen la estimación revisada, con el correspondiente ajuste de la reserva de prestaciones a los empleados liquidados mediante instrumentos de capital.

El valor del plan depende únicamente de las condiciones internas y se valoran al valor de mercado de la acción en la fecha de concesión, multiplicado por la probabilidad de cumplir las condiciones. La probabilidad se actualiza y se reestima por lo menos una vez al año, pero el valor de mercado de la acción en la fecha de concesión se mantiene sin ningún cambio. En el momento de la entrega de las acciones, la probabilidad estimada se actualiza a la entrega real (pero el valor por acción sigue siendo el mismo, el de la fecha de concesión).

5.12. Impuestos

El impuesto sobre las ganancias representa la suma del impuesto corriente y el impuesto diferido.

Impuesto corriente

El impuesto corriente se basa en el resultado imponible del año en los países pertinentes. El resultado imponible puede diferir del registrado en la cuenta de resultados consolidada debido a los ingresos o gastos que son imponibles o deducibles en otros años y a los elementos que están permanentemente exentos o no son permanentemente deducibles a efectos fiscales. El balance del Grupo por concepto de impuestos corrientes se calcula utilizando los tipos impositivos de los países pertinentes que se han promulgado o promulgado sustancialmente al final del período contable.

Impuesto diferido

Se reconoce un impuesto diferido por las diferencias temporales entre el valor contable de los activos y pasivos en los estados financieros consolidados y las correspondientes bases impositivas utilizadas en el cálculo del beneficio imponible de acuerdo con las normas fiscales de los países pertinentes. Por lo general, se reconoce un pasivo por impuestos diferidos para todas las diferencias temporales imponibles. Los activos por impuestos diferidos generados por las pérdidas y créditos fiscales solo se reconocen en la medida en que es probable que esas pérdidas y créditos fiscales se compensen con los beneficios imponibles, respectivamente, con el impuesto sobre las ganancias adeudado durante el período futuro proyectado, teniendo en cuenta la regulación fiscal local en cuanto a la utilización de las pérdidas y créditos fiscales.

Por lo general, se reconocen activos de impuestos diferidos para todas las diferencias temporales deducibles en la medida en que es probable que se disponga de suficientes beneficios imponibles para compensar esas diferencias temporales deducibles. No se reconocen activos y pasivos por impuestos diferidos si la diferencia temporal se deriva del fondo de comercio o del reconocimiento inicial (salvo en una combinación de negocios) de otros activos y pasivos en una transacción que no afecta ni al beneficio imponible ni al beneficio contable.

El valor contable de los activos por impuestos diferidos se evalúa al final de cada período contable y se reduce en la medida en que ya no es probable que se disponga de suficientes beneficios imponibles para permitir la recuperación total o parcial del activo diferido.

Los activos y pasivos de impuestos diferidos se miden a los tipos impositivos promulgados o sustancialmente promulgados que se aplican o se espera que se apliquen en el período en que se cristalice la diferencia temporal.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos solo se compensan si:

- existe un derecho legalmente exigible de compensar los activos fiscales corrientes con los pasivos fiscales corrientes; y
- los activos y pasivos por impuestos diferidos se refieren a los impuestos sobre las ganancias recaudados por la misma autoridad fiscal, tanto en:

– la misma entidad imponible; como en

– diferentes entidades imponibles que tienen la intención de liquidar los pasivos y activos por impuestos corrientes sobre una base neta, o de realizar los activos y liquidar los pasivos simultáneamente, en cada período futuro en que se prevea liquidar o recuperar cantidades importantes de pasivos o activos por impuestos diferidos.

5.13. Otros activos intangibles

El Grupo tiene varios tipos de activos intangibles:

- Los activos clasificados como marcas corresponden a los nombres comerciales con los que opera el Grupo, que han sido adquiridos externamente mediante operaciones de combinación de negocio y cuya medición proviene de procesos de asignación del precio de compra.
- Los activos clasificados como licencias corresponden a ciertas licencias de uso por un periodo determinado de software de terceros.
- Los activos clasificados como software y software desarrollados internamente corresponden a la tecnología adquirida o desarrollada por el Grupo que, por sus beneficios funcionales, contribuye a la captación de nuevos clientes y la retención de los existentes.

Amortización y vida útil de activos intangibles

Los activos intangibles con vida útil finita se contabilizan por su coste menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas. La amortización se calcula siguiendo un método lineal en base a las vidas útiles que se detallan a continuación:

Vida útil (años)	
Marcas	Indefinida
Licencias	2 - 5
Software (incl. software desarrollado internamente)	3 - 4
Software de la plataforma común del Grupo	7
Otros activos intangibles	3 - 5

La vida útil estimada y el método de amortización se evalúan al final de cada período contable, contabilizándose de manera prospectiva cualquier cambio en la estimación.

El Grupo considera que sus marcas tienen una vida útil indefinida ya que no existe un límite previsible para el periodo a lo largo del cual se espera que las marcas generen entradas de flujos netos de efectivo para la entidad basado en factores legales y competitivos, ya que las marcas del grupo tienen una posición consolidada en el mercado. Ver detalle del valor neto contable de cada marca en la nota 16.

En el caso del software internamente desarrollado, distinguimos entre software que forma parte del núcleo de nuestra plataforma común y otro software. Para el primero estimamos una vida útil de 7 años en base a la experiencia de la Sociedad sobre la vida útil real de plataformas utilizadas por el Grupo en el pasado, como las plataformas eDreams y Opodo previas a la actual. La vida útil de 7 años del software central de la plataforma común del Grupo refleja el uso esperado del activo, ya que la intención es mantener la estabilidad en la plataforma. Esto se ve reforzado por las constantes inversiones realizadas para mejorar las funcionalidades de la misma.

Activos intangibles generados internamente, gastos de investigación y desarrollo

Los gastos de las actividades de investigación se reconocen como gastos en el período en que se devengan.

Se reconoce un activo intangible generado internamente derivado del desarrollo, por parte del Grupo, de su plataforma de explotación del sitio web y el resto de plataformas y aplicaciones relacionados si, y solo si, se demuestra todo lo siguiente:

- se crea un activo que puede ser identificado (como el software y los nuevos procesos);
- es probable que el activo creado genere beneficios económicos futuros; y
- el coste de desarrollo del activo puede calcularse de manera fiable.

Los ingresos asociados a la capitalización de los activos intangibles generados internamente se clasifican en la cuenta de pérdidas y ganancias según la naturaleza del coste de desarrollo del activo.

Cuando no se puede reconocer ningún activo intangible generado internamente, los gastos de desarrollo se reconocen en los resultados en el período en que se incurren.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, los activos intangibles generados internamente se contabilizan al coste menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas, sobre la misma base que los activos intangibles que se adquieren por separado.

Activos intangibles adquiridos en combinaciones de negocios

Los activos intangibles adquiridos en una combinación de negocios y reconocidos por separado del fondo de comercio se reconocen inicialmente a su valor razonable en la fecha de adquisición (lo que se considera su coste).

Con posterioridad al reconocimiento inicial, los activos intangibles adquiridos en una combinación de negocios se contabilizan al coste menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas, sobre la misma base que los activos intangibles que se adquieren por separado.

En lo que respecta a las marcas, se ha adoptado el enfoque basado en las regalías. Se trata de estimar el valor de la marca en función de los niveles de regalías exigidos por la utilización de marcas similares, sobre la base de las previsiones de ingresos elaboradas por el Grupo.

Este enfoque se basa en un análisis cualitativo de la marca para garantizar que las hipótesis seleccionadas son pertinentes. La tasa de descuento utilizada se basa en el coste medio ponderado del capital (WACC) para el objetivo adquirido.

Baja de activos intangibles

Se da de baja un activo intangible en el momento de su venta, o cuando no se esperan beneficios económicos futuros por su uso o venta. Las ganancias o pérdidas derivadas de la baja en cuentas de un activo intangible, medidas como la diferencia entre el producto neto de la venta y el valor en libros del activo, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando se da de baja el activo.

Deterioro de activos intangibles

Ver detalles de la política contable para el deterioro de activos intangibles, junto con inmovilizado material, en la nota 5.14.

5.14. Inmovilizado material

El inmovilizado material se contabiliza al coste menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas.

Amortización y vida útil de inmovilizado material

La amortización se reconoce utilizando el método lineal. Las vidas útiles estimadas y el método de amortización se evalúan al final de cada período contable, contabilizándose de manera prospectiva cualquier cambio en la estimación.

Vida útil (años)	
Instalaciones técnicas	5 - 8
Mobiliario	5 - 8
Hardware informático	3 - 5
Otro inmovilizado material	5

Los activos fruto de contratos de arrendamiento financiero se amortizan a lo largo de su vida útil prevista sobre la misma base que los activos en propiedad o, cuando es más corta, el plazo del arrendamiento pertinente.

Baja de inmovilizado material

El inmovilizado material se da de baja cuando se deja de usar o cuando no se esperan beneficios económicos futuros por su uso o venta. Las ganancias o pérdidas derivadas de la baja en cuentas del inmovilizado material, medidas como la diferencia entre el producto neto de la venta y el valor en libros del activo, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando se da de baja el activo.

Deterioro de inmovilizado material y activos intangibles

Como mínimo al final de cada período contable, el Grupo examina el valor en libros de su inmovilizado material y sus activos intangibles para determinar si hay algún indicio de que esos activos han sufrido una pérdida por deterioro (ver la metodología utilizada en la nota 18). Si existe algún indicio de este tipo, se estima la cuantía recuperable del activo para determinar el alcance de la pérdida por deterioro (si la hay).

Cuando no es posible estimar el importe recuperable de un activo individual, el Grupo estima el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo a la que pertenece el activo.

El importe recuperable es el más alto entre el valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso. Al evaluar el valor en uso, los flujos de efectivo futuros estimados se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos, que refleja las evaluaciones actuales del mercado del valor temporal del dinero, y los riesgos específicos del activo para los que no se han ajustado las estimaciones de los flujos de efectivo futuros estimados.

Al calcular la tasa de descuento, también se ha considerado en algunos casos una prima de riesgo específica, en consonancia con las características específicas de cada mercado y el perfil de riesgo inherente de los flujos proyectados de cada uno de los mercados.

Si se estima que la cuantía recuperable de un activo es inferior a su valor contable, el valor contable del activo se reduce a su cuantía recuperable. Se reconoce inmediatamente una pérdida por deterioro en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Cuando una pérdida por deterioro del valor se revierte posteriormente, el valor contable del activo se incrementa hasta la estimación revisada de su valor recuperable, pero de manera que el aumento del valor contable no exceda del valor contable que se habría determinado si no se hubiera reconocido una pérdida por deterioro del valor del activo (o de la unidad generadora de efectivo) en años anteriores. La reversión de una pérdida por deterioro se reconoce inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

5.15. Provisiones

Las provisiones se reconocen cuando el Grupo tiene una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un acontecimiento, es probable que el Grupo tenga que liquidar la obligación y se puede hacer una estimación fiable del importe de la misma.

El importe reconocido como provisión es la mejor estimación de la contraprestación necesaria para liquidar la obligación actual al final del período contable, teniendo en cuenta los riesgos e incertidumbres que rodean a la obligación. Cuando una provisión se mide utilizando los flujos de efectivo estimados para liquidar la obligación presente, su valor contable es el valor actual de esos flujos de efectivo (cuando el efecto del valor temporal del dinero es importante).

Cuando se espera que se recupere de un tercero, parte o la totalidad de los beneficios económicos necesarios para liquidar una provisión, se reconoce un crédito como activo si es muy probable que se recibirá el reembolso y el importe del crédito puede medirse de manera fiable.

Cuando solo es posible que el Grupo tenga que liquidar la obligación, la contingencia se declara en la nota de Contingencias (ver nota 31).

5.16. Instrumentos financieros

Los activos y pasivos financieros se reconocen cuando una entidad del Grupo pasa a ser parte en las disposiciones contractuales del instrumento.

Préstamos y cuentas por cobrar

Los préstamos y cuentas por cobrar son activos financieros no derivados con pagos fijos o cuantificable que no cotizan en un mercado activo. Los préstamos y las cuentas por cobrar se miden al coste amortizado utilizando el método del interés efectivo, menos cualquier deterioro.

Los ingresos por concepto de intereses se reconocen aplicando el tipo de interés efectivo, salvo en el caso de las cuentas por cobrar a corto plazo, en que el reconocimiento de los intereses sería irrelevante.

Método de interés efectivo

El método del interés efectivo es un método de cálculo del coste amortizado de un instrumento de deuda y de asignación de los ingresos por concepto de intereses a lo largo del período correspondiente. El tipo de interés efectivo es el tipo que descuenta exactamente los flujos de efectivo futuros estimados (incluidos todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos por las partes del contrato, que forman parte integrante del tipo de interés efectivo, los costes de transacción y otras primas o descuentos) a lo largo de la vida prevista del instrumento de deuda o, cuando proceda, en un período más corto, al valor neto contable en el momento del reconocimiento inicial.

Deterioro por riesgo de crédito

El Grupo aplica el enfoque simplificado a las pérdidas de crédito previstas para las cuentas por cobrar comerciales y los activos contractuales ("facturas pendientes de emitir"), según lo dispuesto en la NIIF 9. El Grupo reconoce una provisión basada en las pérdidas de crédito previstas para toda la vida de los activos financieros. El Grupo ha establecido una matriz de provisiones por tipo de cliente que se basa en su experiencia histórica de pérdida de crédito, ajustada por los factores prospectivos específicos de los deudores y el entorno económico.

Baja de los activos financieros

El Grupo da de baja un activo financiero únicamente cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo o cuando transfiere el activo financiero junto con prácticamente todos los riesgos y beneficios de la propiedad del activo a otra entidad. Si el Grupo no transfiere ni retiene prácticamente todos los riesgos y beneficios de la propiedad y sigue controlando el activo transferido, el Grupo reconoce su participación

retenida en el activo y un pasivo asociado por los importes que pueda verse obligado a pagar. Si el Grupo retiene prácticamente todos los riesgos y derechos de la propiedad de un activo financiero transferido, el Grupo sigue reconociendo el activo financiero y también reconoce un préstamo garantizado por el producto recibido.

Efectivo y equivalentes al efectivo

El efectivo y los equivalentes al efectivo comprenden el efectivo en caja y los depósitos a corto plazo y otras inversiones de gran liquidez a corto plazo que son fácilmente convertibles en efectivo y están sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor.

5.17. Pasivos financieros e instrumentos de capital

Clasificación como deuda o patrimonio

Los instrumentos de deuda y de capital emitidos por una entidad del Grupo se clasifican como pasivos financieros o como capital, de conformidad con el fondo de los acuerdos contractuales y las definiciones de un pasivo financiero y un instrumento de capital.

Instrumentos de capital

Un instrumento de capital es cualquier contrato que demuestre una participación residual en los activos de una entidad después de deducir todos sus pasivos. Los instrumentos de capital emitidos por el Grupo se reconocen por el importe recibido, neto de los costes directos de emisión.

Acciones propias

Los instrumentos de capital propio que se readquieren (acciones propias) se reconocen al coste y se deducen del capital.

No se reconoce ninguna ganancia o pérdida en los resultados por la compra, venta, emisión o cancelación de los instrumentos de capital propio del Grupo. Toda diferencia entre el valor contable y la contraprestación, de volverse a emitir, se reconoce en otras reservas.

Otros pasivos financieros

Otros pasivos financieros se reconocen inicialmente al valor razonable de la contraprestación recibida.

Otros pasivos financieros (incluidos los préstamos) se evalúan posteriormente al coste amortizado mediante la metodología de interés efectivo.

El método del interés efectivo es un método de cálculo del coste amortizado de un pasivo financiero y de asignación de los gastos de intereses a lo largo del período pertinente. El tipo de interés efectivo es el tipo que descuenta exactamente los futuros pagos de efectivo estimados (incluidos todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos por las partes del contrato, que forman parte integrante del tipo de interés efectivo, los costes de transacción y otras primas o descuentos) a lo largo de la vida prevista del pasivo financiero o, cuando proceda, en un período más corto, al valor neto contable en el momento del reconocimiento inicial.

Baja de pasivos financieros

El Grupo da de baja los pasivos financieros únicamente cuando las obligaciones del Grupo se liquidan, cancelan o expiran. La diferencia entre el valor contable del pasivo financiero dado de baja y la contraprestación pagada y por pagar se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias.

5.18. Clasificación de corriente / no corriente

Se consideran activos corrientes los relacionados con el ciclo normal de operaciones (que en el Grupo se considera de un año), los activos que se espera que venzan, sean vendidos o se realicen a corto plazo a partir del final del año, los activos financieros mantenidos para su negociación (excepto los derivados financieros que se liquiden en un plazo superior a un año), y el efectivo y otros activos líquidos equivalentes. Los activos que no cumplen estos requisitos se clasifican como no corrientes.

Asimismo, los pasivos corrientes son los relacionados con el ciclo ordinario de las operaciones, los pasivos financieros mantenidos para su negociación, con excepción de los derivados financieros que se liquiden en un plazo superior a un año y, en general, todas las obligaciones que venzan o terminen a corto plazo. Si no es así, se clasifican como no corrientes.

5.19. Operaciones con partes vinculadas

El Grupo realiza todas sus transacciones con partes vinculadas en condiciones de igualdad. Asimismo, los precios de transferencia están adecuadamente respaldados, por lo que la Dirección del Grupo consideran que no existen riesgos significativos a este respecto que puedan dar lugar a pasivos importantes en el futuro.

5.20. Subvenciones

Las subvenciones se reconocen cuando existe una seguridad razonable de que se recibirá la subvención y se cumplirán todas las condiciones adjuntas.

Cuando la subvención se relaciona con una partida de gastos, se deduce del gasto correspondiente y se reconoce de manera sistemática durante los períodos del gasto relacionado.

Cuando la subvención se relaciona con un activo, se presenta reduciendo el valor en libros del activo. La subvención se reconoce posteriormente en la cuenta de pérdidas y ganancias durante la vida útil del activo amortizable mediante un cargo por amortización reducido.

6. GESTIÓN DE RIESGOS

6.1. Riesgos financieros

Riesgo crediticio: Nuestro efectivo y equivalentes al efectivo se mantienen en entidades financieras con calificaciones crediticias sólidas.

Nuestro riesgo crediticio es atribuible principalmente a las cuentas por cobrar de clientes B2B. Estos importes se reconocen en el estado de situación financiera consolidado netos de la provisión por deterioro de las cuentas por cobrar y facturas pendientes de emitir, que nuestra dirección estima al establecer una matriz de provisión por riesgo de deterioro por tipo de cliente, basada en la experiencia histórica del Grupo en materia de pérdidas de crédito, ajustada por factores prospectivos específicos de los deudores y el entorno económico.

Riesgo de tipo de interés: La mayor parte de nuestra deuda financiera está expuesta a tasas de interés fijas. Solo la "Super Senior Revolving Credit Facility" ("SSRCF") y el Préstamo avalado por el Gobierno devengan intereses a un tipo variable (ver nota 25). Históricamente solo hemos realizado disposiciones de la SSRCF para necesidades de efectivo inter-mensuales de capital circulante, pero a 31 de marzo de 2021, el Grupo dispuso de 55,0 millones de euros de la SSRCF (109,5 millones de euros a 31 de marzo de 2020), 16,6 millones de euros de pólizas de crédito complementarias a la SSRCF y 15,0 millones de euros del Préstamo avalado por el Gobierno como consecuencia de la disminución de efectivo producida por los efectos del COVID-19 (ver nota 3).

Si el EURIBOR aumenta en 2 puntos básicos, el gasto por intereses anual calculado sobre la base del importe dispuesto a 31 de marzo de 2021 aumentaría en 1,7 millones de euros si se mantuviese el mismo importe dispuesto durante un periodo de 12 meses. No habría ningún impacto si el EURIBOR bajara.

Riesgo de liquidez: Para satisfacer nuestras necesidades de liquidez, nuestras principales fuentes de liquidez son: el efectivo y los equivalentes al efectivo del estado de situación financiera consolidado, el flujo de caja generado por la actividad del Grupo y la línea de crédito SSRCF para financiar las necesidades de efectivo y las garantías de los proveedores.

Riesgo de tipo de cambio: El riesgo de tipo de cambio derivado de nuestras actividades tiene básicamente dos fuentes: el riesgo derivado de las operaciones comerciales realizadas en monedas distintas de la moneda funcional de cada empresa del Grupo y el riesgo derivado de la consolidación de filiales que tienen una moneda funcional distinta del Euro.

En relación con las transacciones comerciales, estamos principalmente expuestos al riesgo de tipo de cambio, ya que el Grupo opera con libra esterlina y otras monedas extranjeras. El riesgo de tipo de cambio surge de las futuras transacciones comerciales y de los activos y pasivos denominados en moneda extranjera.

Sin embargo, el volumen de nuestras ventas y compras en moneda extranjera (aparte de la moneda local de cada una de las filiales) tiene poca relevancia en comparación con el total de nuestras operaciones.

Además, el Grupo también está expuesto al riesgo de tipo de cambio de la corona sueca debido a los activos no monetarios denominados en esta moneda (principalmente el fondo de comercio correspondiente a los Países Nórdicos). Las fluctuaciones de la corona sueca repercuten en el valor de los activos y en el valor de la reserva por diferencias de conversión en el patrimonio neto.

La siguiente tabla muestra la sensibilidad a un cambio razonablemente posible de los tipos de cambio de la libra esterlina (GBP) y la corona sueca (SEK), manteniéndose constantes todas las demás variables.

	+5%	-5%	+10%	-10%
Efecto sobre el resultado antes de impuestos de una variación del tipo de cambio:				
GBP	1.005	(1.110)	1.918	(2.344)
Efecto en Patrimonio de una variación del tipo de cambio:				
SEK	(747)	825	(1.426)	1.742

El impacto en el beneficio del Grupo antes de impuestos se debe a los cambios en el valor razonable de los activos y pasivos monetarios.

El impacto en el Patrimonio neto del Grupo se debe a los cambios de valor de las operaciones en el extranjero del Grupo y el fondo de comercio en los Países Nórdicos.

La exposición a las variaciones de la libra esterlina no tendría repercusiones significativas en el patrimonio neto antes de impuestos (excluyendo el resultado antes de impuestos).

La exposición a los cambios en la corona sueca no tendría un impacto significativo en el resultado antes de impuestos.

A 31 de marzo de 2021, la exposición del Grupo a las variaciones de las divisas para todas las demás monedas no es significativa.

6.2. Riesgos del perfil financiero

Deterioro del fondo de comercio y otros activos intangibles. El Fondo de comercio y otros activos intangibles son una parte muy significativa del estado de situación financiera consolidado. El deterioro de una parte importante de esos activos afectaría negativamente a los resultados de las operaciones y a la situación financiera declarados.

Pactos restrictivos (covenants) de deuda que pueden limitar nuestra capacidad de financiar operaciones y necesidades de capital futuras, así como de buscar oportunidades y actividades comerciales. Sin embargo, el Grupo ha obtenido una exención de su único covenant para los ejercicios terminados el 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2022 (ver nota 2.2 y 25).

Nuestro importante apalancamiento podría afectar a nuestra posición y resultados financieros y a nuestra capacidad para operar nuestro negocio y recaudar capital adicional para financiar nuestras operaciones.

6.3. Gestión de riesgos de capital

El objetivo del Grupo en la gestión del riesgo de capital es salvaguardar su capacidad para seguir gestionando sus actividades recurrentes y la capacidad de seguir creciendo a través de nuevos proyectos, optimizando la relación entre la deuda y el patrimonio neto para crear valor para los accionistas.

El crecimiento del Grupo se financia principalmente con los flujos de efectivo internos generados por los negocios recurrentes del Grupo y el uso de la SSRCF.

El nivel óptimo de apalancamiento del Grupo no se determina sobre la base de su coeficiente general de endeudamiento, sino con el objetivo de mantener niveles moderados de deuda. Con la finalización de la OPV en abril de 2014, el Grupo utilizó el resultado de la emisión de nuevas acciones para reducir la deuda.

El Grupo no considera que el coeficiente de endeudamiento sea un indicador adecuado para definir su política de patrimonio, ya que su patrimonio consolidado puede verse afectado por una serie de factores que no son necesariamente indicativos de su capacidad para satisfacer sus futuras obligaciones financieras, entre ellos:

- El efecto de las fluctuaciones de las monedas funcionales distintas del euro mediante las diferencias de conversión monetaria; y
- Las pérdidas por deterioro de los activos que no se repiten y que no implican una salida de efectivo cuando se reconocen.

La política de capital del Grupo no establece objetivos cuantitativos a corto plazo para su endeudamiento en relación con su patrimonio neto, sino que se ajusta para permitir al Grupo gestionar sus operaciones recurrentes y aprovechar las oportunidades de crecimiento, manteniendo al mismo tiempo el endeudamiento a niveles adecuados a la luz de la generación futura prevista de flujos de caja y en cumplimiento de las restricciones cuantitativas contenidas en sus principales contratos de deuda.

Ninguno de los principales contratos de deuda del Grupo contiene cláusulas específicas que restrinjan su coeficiente de endeudamiento sobre el patrimonio neto.

La SSRCF incluye un covenant que exige al perímetro de consolidación de eDreams ODIGEO mantener un ratio de apalancamiento bruto frente a EBITDA para los doce meses en curso al final de cada trimestre. El Grupo ha obtenido exenciones del covenant para los años terminados el 31 de marzo 2021 y el 31 de marzo 2022 (ver notas 2.2 y 35.1).

A 31 de marzo de 2021 el Grupo cumplió con todas las restricciones impuestas por sus principales contratos de deuda y, como es razonable esperar que sus negocios continúen operando, el Grupo no prevé ningún incumplimiento en el futuro.

7. BENEFICIO POR ACCIÓN

Los beneficios básicos por acción se calculan dividiendo las ganancias atribuibles a los titulares de acciones de la Sociedad por el número medio de acciones.

Como resultado de las acciones mantenidas como acciones propias (ver nota 23.5), el promedio ponderado de acciones ordinarias utilizado para calcular el beneficio básico por acción fue de 109.587.657 para el año terminado el 31 de marzo de 2021.

En el cálculo del beneficio por acción para el año terminado el 31 de marzo de 2021 y para el año terminado el 31 de marzo de 2020 se tienen en cuenta los instrumentos dilutivos para las acciones concedidas en el contexto de los LTIP (ver nota 24), únicamente cuando su conversión en acciones ordinarias disminuya el beneficio por acción o aumente las pérdidas por acción. Dado que el resultado atribuible al propietario de la Matriz por los años terminados el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020 es una pérdida, no se han considerado instrumentos dilutivos para este período.

El cálculo del beneficio básico por acción y el beneficio por acción totalmente diluido (redondeado a dos dígitos) para el año terminado el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020, es el siguiente:

	Año terminado el 31 de marzo de 2021			**Año terminado el 31 de marzo de 2020**		
	Beneficio atribuible a los propietarios de la sociedad matriz (miles de euros)	Número medio de acciones	Beneficio por acción (euros)	Beneficio atribuible a los propietarios de la sociedad matriz (miles de euros)	Número medio de acciones	Beneficio por acción (euros)
Beneficio básico por acción	(124.229)	109.587.657	(1,13)	(40.523)	109.954.836	(0,37)
Beneficio diluido por acción	(124.229)	109.587.657	(1,13)	(40.523)	109.954.836	(0,37)

El cálculo del resultado básico por acción y el resultado básico por acción totalmente diluido (redondeado a dos dígitos), sobre la base del resultado neto ajustado (ver sección C5 "Conciliación de APM y otros términos definidos"), para el año terminado el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020, es el siguiente:

	Año terminado el 31 de marzo de 2021			**Año terminado el 31 de marzo de 2020**		
	Resultado neto ajustado atribuible a los propietarios de la sociedad matriz (miles de euros)	Número medio de acciones	Resultado neto ajustado por acción (euros)	Resultado neto ajustado atribuible a los propietarios de la sociedad matriz (miles de euros)	Número medio de acciones	Resultado neto ajustado por acción (euros)
Resultado neto ajustado básico por acción	(86.758)	109.587.657	(0,79)	34.692	109.954.836	0,32
Resultado neto ajustado diluido por acción	(86.758)	109.587.657	(0,79)	34.692	114.560.621	0,30

8. INFORMACIÓN DE SEGMENTOS

El Grupo informa de sus resultados en segmentos geográficos basándose en la forma en que la máxima autoridad en la toma de decisiones de explotación (CODM por sus siglas en inglés) gestiona el negocio, toma decisiones operativas y evalúa el rendimiento operativo. Para cada segmento sobre el que se debe informar, el equipo directivo del Grupo, integrado por el consejero delegado y el director financiero, examina los informes de gestión interna. Por consiguiente, el equipo directivo se considera como la máxima autoridad en la toma de decisiones de explotación (CODM).

Como se establece en el párrafo 23 de la NIIF 8, una entidad informará sobre la medida de los activos y pasivos totales de cada segmento sobre el que deba informar si tales cantidades se facilitan regularmente a la máxima autoridad en la toma de decisiones de explotación. El Grupo desglosa los activos y pasivos por segmentos únicamente con el propósito de la realización del test de deterioro por UGE de manera anual o en caso de haber indicios de deterioro. Como esta información no se proporciona para la toma de decisiones del negocio, en estos estados financieros consolidados no se ha incluido información sobre los activos y pasivos por segmentos.

El Grupo ha identificado como segmentos los diferentes mercados en los que opera, ya que es la base sobre la que se reporta la información a la Dirección de forma mensual y se toman decisiones estratégicas como por ejemplo el lanzamiento de nuevos servicios, estrategias de precios o inversión en marketing.

La dimensión producto (vuelos, hoteles, paquetes dinámicos, etc.) no es la dimensión principal en base a la que la Dirección toma decisiones estratégicas dado que esta dimensión no aportaría suficiente granularidad, estando el negocio del Grupo centrado en vuelos.

El Grupo distingue entre dos categorías principales dentro de sus segmentos: los 6 principales mercados en los que opera el Grupo y el resto del mundo. Es relevante agrupar nuestros segmentos en términos de presencia actual y madurez de operaciones en los mercados.

Además, el Grupo agrega España e Italia para crear el segmento operativo "Europa del Sur", así como Alemania, los Países Nórdicos y el Reino Unido para crear el segmento operativo "Europa del Norte", ya que estos mercados tienen características económicas y patrones de comportamiento de los clientes similares.

El Grupo considera el segmento “Resto del Mundo” un segmento en sí mismo, y no una agregación de segmentos, dado que opera internamente como tal y la información que la Dirección recibe de manera regular considera “Resto del Mundo” uno de los mercados.

A continuación, se detallan las pérdidas y ganancias del Grupo y las reservas por segmento:

Año terminado el 31 de marzo de 2021

	Francia	Europa del Sur (España + Italia)	Europa del Norte (Alemania + Países Nórdicos + Reino Unido)	**Total de los 6 principales mercados**	Resto del mundo	**Total**
Reservas brutas (*)	298.919	146.473	279.453	**724.845**	274.449	**999.294**
Número de reservas (*)	859.207	677.087	826.209	**2.362.503**	881.746	**3.244.249**
Ingresos ordinarios	37.323	17.130	28.121	**82.574**	24.598	**107.172**
Margen sobre ingresos	**37.900**	**19.858**	**28.126**	**85.884**	**25.206**	**111.090**
Costes variables	(23.438)	(15.714)	(22.924)	**(62.076)**	(23.979)	**(86.055)**
Beneficio marginal	**14.462**	**4.144**	**5.202**	**23.808**	**1.227**	**25.035**
Costes fijos						**(63.193)**
Amortización						**(35.353)**
Deterioro y resultados de la venta de activos no corrientes	(27.791)	(20)	(2.763)	**(30.574)**	(6)	**(30.580)**
Otros						**(6.858)**
Resultado de explotación						**(110.949)**
Resultado financiero						**(27.692)**
Resultado antes de impuestos						**(138.641)**

(*) Medida no GAAP.

Año terminado el 31 de marzo de 2020

	Francia	Europa del Sur (España + Italia)	Europa del Norte (Alemania + Países Nórdicos + Reino Unido)	**Total de los 6 principales mercados**	Resto del mundo	**Total**
Reservas brutas (*)	1.229.122	761.839	1.638.751	**3.629.712**	1.152.716	**4.782.428**
Número de reservas (*)	2.587.524	2.081.033	3.412.949	**8.081.506**	2.686.339	**10.767.845**
Ingresos ordinarios	148.414	111.622	173.359	**433.395**	128.367	**561.762**
Margen sobre ingresos	**141.301**	**100.585**	**163.357**	**405.243**	**123.420**	**528.663**
Costes variables	(83.526)	(62.522)	(111.915)	**(257.963)**	(92.805)	**(350.768)**
Beneficio marginal	**57.775**	**38.063**	**51.442**	**147.280**	**30.615**	**177.895**
Costes fijos						**(62.816)**
Amortización						**(34.525)**
Deterioro y resultados de la venta de activos no corrientes	(43.510)	(5.731)	(25.907)	**(75.148)**	(259)	**(75.407)**
Otros						**(14.396)**
Resultado de explotación						**(9.249)**
Resultado financiero						**(29.829)**
Resultado antes de impuestos						**(39.078)**

(*) Medida no GAAP.

Nota: todos los ingresos mencionados anteriormente son con clientes externos y no hay transacciones entre los segmentos.

Los productos y servicios de los que se derivan ingresos por ventas a clientes son los mismos para todos los segmentos, excepto Metabuscador que se concentra en el mercado de Francia, y se comercializa bajo la marca Liligo.

En el año terminado el 31 de marzo de 2021, ningún cliente supuso el 10% o más de los ingresos del Grupo. En el año terminado el 31 de marzo de 2020, los ingresos de un cliente representaron aproximadamente 60,7 millones de euros de los ingresos totales del Grupo, divididos de forma proporcional entre los segmentos.

El Grupo no proporciona el detalle de costes fijos, amortización u otros gastos por segmento, ya que estos gastos no relacionados directamente con reservas son comunes a todos los mercados. La Dirección del Grupo revisa la rentabilidad de los segmentos en función de su Beneficio Marginal.

Ver definiciones de medidas alternativas de rendimiento (APM) en la sección C4 "Glosario de definiciones".

Este es el detalle de los Ingresos ordinarios por país:

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	**Año terminado el 31 de marzo de 2020**
Francia	37.323	148.414
España	8.579	75.077
Italia	8.551	36.545
Alemania	16.811	106.499
Reino Unido	7.990	48.931
Otros	27.918	146.296
Total ingresos ordinarios	**107.172**	**561.762**

La asignación de los ingresos ordinarios por país se realiza en base al país del cliente.

Este es el detalle del inmovilizado del Grupo por país:

	31 de marzo de 2021	**31 de marzo de 2020**
España	199.869	215.951
Fuera de España	107.537	109.431
Total Inmovilizado	**307.406**	**325.382**

La asignación del inmovilizado entre países se hace en base a la localización física del inmovilizado material, y a la nacionalidad de la empresa propietaria del inmovilizado intangible.

Los importes de inmovilizado registrados fuera de España corresponden principalmente a 100 millones de euros por la marca Opodo, propiedad de la empresa británica Opodo Ltd, cuyo valor se registró fruto de una asignación de precio de compra por combinación de negocios.

El fondo de comercio por país está detallado en la nota 15.

9. MARGEN SOBRE INGRESOS

El Grupo desglosa los ingresos de los contratos con clientes por fuente de ingresos, ya que la Dirección considera que representa mejor la forma en que la naturaleza, el importe, el momento y el grado de incertidumbre de los ingresos y las corrientes de efectivo del Grupo se ven afectados por factores económicos.

A continuación, se detalla el margen sobre ingresos del Grupo por fuente:

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Ingresos de diversificación	63.856	277.960
Ingresos clásicos - cliente	32.961	156.497
Ingresos clásicos - proveedor	10.562	76.320
Publicidad y metabuscador	3.711	17.886
Total margen sobre ingresos	**111.090**	**528.663**

La disminución en el margen sobre ingresos en el año terminado el 31 de marzo de 2021 está relacionada con el impacto de COVID-19 (ver nota 3).

Esta división del margen sobre ingresos por fuente es similar en cada uno de los segmentos.

Ver definiciones de los tipos de margen sobre ingresos del Grupo por fuente en la sección C4 "Glosario de definiciones".

10. GASTOS DE PERSONAL

10.1. Gastos de personal

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Sueldos y salarios	(30.944)	(34.529)
Gastos de seguridad social	(10.535)	(13.404)
Otros gastos relacionados con los empleados (incluidos por pensiones)	(167)	(641)
Gastos de personal ajustados (incluida la compensación basada en acciones)	(6.137)	(7.463)
Total gastos de personal	**(47.783)**	**(56.037)**

La disminución de los gastos en sueldos y salarios y gastos de seguridad social está relacionada principalmente con la reducción temporal de la jornada laboral (ERTE) (ver nota 2.1).

Para el año terminado el 31 de marzo de 2021, los gastos de personal ajustados se refieren principalmente a la compensación basada en acciones por 6,1 millones de euros (3,0 millones de euros en el año terminado el 31 de marzo de 2020), ver notas 24.1 y 24.2.

Ver definición de elementos ajustados en la sección C4 "Glosario de definiciones".

10.2. Número de empleados

El número medio de empleados del Grupo por categoría es el siguiente:

Plantilla media

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Alta dirección	9	9
Otros miembros de la dirección	38	36
Mandos intermedios	161	190
Colaborador individual	799	856
Colaborador individual - servicio de atención telefónica	2	156
Promedio total de empleados	**1.009**	**1.247**

Plantilla al final del período

	31 de marzo de 2021			31 de marzo de 2020		
	Mujer	Hombre	**Total**	Mujer	Hombre	**Total**
Alta dirección	1	8	**9**	1	8	**9**
Otros miembros de la dirección	9	26	**35**	11	22	**33**
Mandos intermedios	60	91	**151**	62	105	**167**
Colaborador individual	315	422	**737**	340	524	**864**
Colaborador individual - servicio de atención telefónica	—	—	**—**	42	16	**58**
Total de empleados	**385**	**547**	**932**	**456**	**675**	**1.131**

Durante el año terminado el 31 de marzo de 2021, hemos mantenido intactos nuestros equipos, sin realizar ninguna reestructuración de plantilla. Los principales factores subyacentes para la disminución de empleados de 1.131 a 932 se corresponden a ciertas bajas de personal efectivas al inicio del ejercicio terminado el 31 de marzo de 2021, relacionadas con el plan de optimización operativa ejecutado en el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020, y a la rotación natural.

En el año terminado el 31 de marzo de 2021, el número medio de personas empleadas con discapacidad mayor o igual al 33% es de 4 empleados de categoría "colaborador individual" (3 empleados de la categoría "colaborador individual" en el año terminado el 31 de marzo de 2020).

11. AMORTIZACIÓN

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Amortización del inmovilizado material	(4.208)	(5.100)
Amortización de activos intangibles	(31.145)	(29.425)
Total amortización	**(35.353)**	**(34.525)**
Deterioro de inmovilizado material	(3)	—
Deterioro de activos intangibles	(6.430)	(9.735)
Deterioro del fondo de comercio	(24.147)	(65.182)
Total deterioro	**(30.580)**	**(74.917)**
Pérdida por venta de inmovilizado	—	(447)
Pérdida por venta de inversiones	—	(43)
Ganancias o pérdidas derivadas de la venta de activos	**—**	**(490)**

La amortización del inmovilizado material incluye la amortización de los arrendamientos de oficinas con derecho de uso según la NIIF 16 "Arrendamientos" por 1,9 millones de euros en el año terminado el 31 de marzo de 2021 (2,2 millones de euros en el año terminado el 31 de marzo de 2020).

La amortización de activos intangibles se relaciona principalmente con los proyectos informáticos capitalizados, así como con los activos intangibles identificados a través de la asignación del precio de compra.

El deterioro de los activos intangibles en los años terminados el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020 corresponde principalmente al deterioro de las marcas Go Voyages y Travellink (ver notas 16 y 19).

El deterioro del fondo de comercio en el año terminado el 31 de marzo de 2021 corresponde al deterioro del fondo de comercio de Francia y los Países Nórdicos (ver nota 18). El deterioro del fondo de comercio en el año terminado el 31 de marzo de 2020 correspondió al deterioro del fondo de comercio de Francia, Italia, los Países Nórdicos y Metabuscador (ver nota 18).

12. OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Gastos de marketing y otros gastos de explotación	(90.560)	(344.648)
Servicios profesionales	(4.504)	(7.082)
Gastos informáticos	(8.598)	(9.873)
Alquileres	(1.039)	(1.198)
Impuestos	(276)	(591)
Ganancias / (pérdidas) por tipo de cambio	(4.042)	810
Gastos de explotación ajustados	(721)	(6.933)
Total de otros gastos de explotación	**(109.740)**	**(369.515)**

Los gastos de marketing consisten en los costes de adquisición de clientes (como los costes de búsqueda pagada, metabuscadores y otras campañas de promoción), las comisiones debidas a los agentes y negocios de marca blanca.

Otros gastos operativos incluidos en “Gastos de marketing y otros gastos de explotación” consisten principalmente en costes de procesamiento de tarjetas de crédito, contracargos por transacciones fraudulentas, costes de búsqueda GDS y tarifas pagadas a nuestros proveedores de servicios de subcontratación, principalmente centros de atención al cliente. Una gran parte de estos gastos son costes variables, directamente relacionados con el volumen de las reservas o las transacciones procesadas.

La disminución de los gastos de marketing y otros gastos operativos en el año terminado el 31 de marzo de 2021 está relacionada con el impacto de COVID-19 (ver nota 3).

Los gastos de servicios profesionales consisten en servicios externos como consultoría, selección de personal, asesoría legal y fiscal, etc. La disminución en el año finalizado el 31 de marzo de 2021 está relacionada con las medidas de ahorro implementadas en respuesta al impacto del COVID-19 (ver nota 3).

Los gastos informáticos consisten principalmente en gastos de mantenimiento de la tecnología y gastos de hosting.

En el año terminado el 31 de marzo de 2020, los gastos de explotación ajustados correspondieron principalmente a 4,5 millones de euros de gastos con determinados proveedores vinculados al Plan de optimización operativa. Ver definición de elementos ajustados en la sección C4 "Glosario de definiciones".

Ganancias / (pérdidas) por tipo de cambio principalmente corresponden al impacto de las fluctuaciones del tipo de cambio de moneda extranjera para cuentas a cobrar y cuentas a pagar en monedas distintas del Euro.

13. RESULTADO FINANCIERO

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Gastos por intereses de los bonos 2023	(23.375)	(23.375)
Gastos por intereses de la SSRCF	(1.969)	(133)
Gastos por intereses del préstamo avalado por el Gobierno	(307)	—
Efectos de los tipos de interés efectivos sobre la deuda	(2.126)	(1.840)
Gastos de intereses de deuda	**(27.777)**	**(25.348)**
Ganancias / (pérdidas) por tipo de cambio	1.737	(2.320)
Gastos por intereses de pasivos de arrendamiento	(94)	(170)
Otros gastos financieros	(1.612)	(2.013)
Otros ingresos financieros	54	22
Otro resultado financiero	**85**	**(4.481)**
Total resultado financiero	**(27.692)**	**(29.829)**

¡El gasto por intereses de los bonos 2023 corresponde a un tipo de interés del 5,5% sobre el principal de 425 millones de euros de los bonos, pagadero a semestre vencido.

Como se menciona en la nota 3, el Grupo tiene acceso a la financiación de la SSRCF de 175 millones de euros para gestionar las necesidades de liquidez de sus operaciones. Como se explica en la nota 25, se han convertido en pólizas de crédito complementarias a la SSRCF con determinados Bancos por valor de 60 millones de euros.

El gasto por intereses de la SSRCF devengado durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 asciende a 1.969 miles de euros (133 miles de euros durante el año terminado el 31 de marzo de 2020). El aumento del gasto es debido a la mayor utilización de la SSRCF durante el año, relacionado con el impacto de COVID-19 (ver nota 3).

Los intereses por el uso de las pólizas de crédito complementarias a la SSRCF (ver nota 25) han sido clasificados en “otros gastos financieros” y ascienden a 52 miles de euros durante el año terminado el 31 de marzo de 2021 (105 miles de euros durante el año terminado el 31 de marzo de 2020).

Otros gastos financieros incluyen principalmente comisiones de agencia y comisiones de disponibilidad relacionadas con la SSRCF.

El 30 de junio de 2020, el Grupo firmó un préstamo sindicado de 15 millones de euros con vencimiento en 2023, garantizado por el Instituto de Crédito Oficial Español (ver nota 2.3). El gasto por intereses devengado durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 asciende a 307 miles de euros.

Las ganancias / (pérdidas) por tipo de cambio se relacionan principalmente con el impacto de las fluctuaciones en los tipos de cambio de los saldos de efectivo y equivalentes al efectivo que tenemos en monedas distintas del euro.

14. IMPUESTOS SOBRE LAS GANANCIAS

A 31 de marzo de 2021, el Grupo aplica la consolidación del impuesto sobre las ganancias en los siguientes países:

- España
- Estados Unidos (EE. UU.)
- Francia

El grupo fiscal español encabezado por eDreams ODIGEO, S.A. incluye las siguientes filiales españolas:

- Vacaciones eDreams, S.L.
- eDreams, Inc.
- eDreams International Network, S.L.
- Opodo, S.L.
- eDreams Business Travel, S.L.
- Traveltising, S.A.
- Tierrabella Invest, S.L.
- Engrande, S.L.

El 10 de marzo de 2021, eDreams ODIGEO, S.A. cambió su domicilio social de Luxemburgo a España (la "migración", ver nota 1).

La consolidación fiscal estadounidense encabezada por eDreams, Inc. incluye las siguientes filiales:

- Vacaciones eDreams, S.L.
- eDreams International Network, S.L.
- Viagens eDreams Portugal - Agência de Viagens, Lda.
- eDreams, S.R.L.

El grupo fiscal francés encabezado por Go Voyages, S.A.S. incluye las siguientes filiales francesas:

- Go Voyages Trade, S.A.S.
- Liligo Metasearch Technologies, S.A.S.

El hecho de formar parte de un grupo fiscal (o en el caso de los EE. UU.: ser una filial no considerada) significa que los créditos y débitos del impuesto sobre las ganancias de las personas físicas están integrados a nivel de la sociedad matriz y, por lo tanto, las empresas filiales liquidan su impuesto sobre las ganancias junto con la sociedad cabecera del grupo fiscal.

Las filiales que no están incluidas en un grupo fiscal pagan el impuesto sobre las ganancias de manera independiente a las autoridades fiscales pertinentes.

En la fecha de entrada en vigor de la migración, la Sociedad dejó de ser una sociedad luxemburguesa y pasó a ser una sociedad española y contribuyente. Como resultado de la migración, las pérdidas fiscales de la Sociedad en Luxemburgo se perdieron, mientras que su obligación de recaudación fue extinguida. Esto no tiene ningún impacto en el resultado neto de la Sociedad para el año terminado el 31 de marzo de 2021, ya que no se reconoció ningún activo por impuesto diferido por sus pérdidas fiscales netas en el estado de situación financiera consolidado del Grupo al 31 de marzo de 2020. Además, como resultado de la migración, los beneficios imponibles de la Sociedad se consolidan efectivamente dentro del grupo fiscal español con efecto el primer día del año terminado el 31 de marzo de 2021.

14.1. Impuesto sobre las ganancias reconocido en la cuenta de resultados

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Reconocimiento de las pérdidas fiscales y US FTC del año	19.799	1.498
Utilización de pérdidas fiscales reconocidas en períodos anteriores	—	(3.236)
Reactivación del US FTC	—	9.710
Baja de activos por pérdidas fiscales reconocidas	(2.219)	(1.424)
Cambios en impuestos diferidos debido a cambio de tasa fiscal	(1.600)	—
Otros gastos por impuestos diferidos	(3.242)	(631)
Impuestos diferidos	**12.738**	**5.917**
Gasto por impuesto corriente del período	383	(9.037)
Créditos fiscales	1.084	932
Ajustes por impuestos corrientes reconocidos en el período referidos a períodos anteriores	207	743
Impuestos corrientes	**1.674**	**(7.362)**
Total impuesto sobre las ganancias	**14.412**	**(1.445)**

14.2. Impuesto sobre las ganancias reconocido directamente en el resultado global

No se ha reconocido ningún impuesto sobre las ganancias directamente en el resultado global consolidado en los años terminados el 31 de marzo de 2021 y 2020.

14.3. Análisis del gasto por impuesto sobre las ganancias

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Resultado consolidado después de impuestos	(124.229)	(40.523)
Gasto por impuesto sobre las ganancias	14.412	(1.445)
Resultado antes de impuestos	**(138.641)**	**(39.078)**
Deterioro del fondo de comercio no deducible (ver nota 18)	24.147	65.182
Gastos no deducibles y otros	9.830	9.964
Diferencias permanentes	**33.977**	**75.146**
Base imponible	**(104.664)**	**36.068**
Porcentaje del impuesto sobre las ganancias	25,00%	24,94%
Gasto esperado de la carga fiscal	**26.166**	**(8.995)**
Impacto de las diferencias de los tipos impositivos con el de la sociedad matriz	67	1.139
Reconocimiento de los créditos fiscales extranjeros en EE. UU. previamente dados de baja	—	9.710
Baja de activos por pérdidas fiscales reconocidas	(2.219)	(1.424)
Pérdidas del año en curso para las que no se ha reconocido ningún activo por impuestos diferidos	(9.403)	(2.294)
Uso de pérdidas fiscales no reconocidas	—	626
Cambios en impuestos diferidos debido a cambio de tasa fiscal	(1.600)	—
Créditos fiscales	1.084	932
Otros	317	(1.139)
Suma de correcciones del gasto fiscal	**(11.754)**	**7.550**
Ingreso / (gasto) por impuesto sobre las ganancias	**14.412**	**(1.445)**

La tabla anterior contiene la conciliación entre (a) el gasto fiscal esperado (teórico) sobre la "base imponible" (que es el beneficio antes de impuestos más o menos las diferencias permanentes, tales como gastos no permitidos, deterioros, etc.) con base a la tasa de impuesto de sociedades aplicable en el país donde la Sociedad es residente (25% como empresa española en el año terminado el 31 de marzo de 2021 y 24,94% como empresa de Luxemburgo en el año terminado el 31 de marzo de 2020) y (b) el gasto por impuestos del grupo.

Los "gastos no deducibles" correspondientes a los años terminados el 31 de marzo de 2021 y 2020 se refieren principalmente al efecto de los gastos por intereses no deducibles en virtud de la legislación de ciertos países, como Francia.

La línea "Impacto de las diferencias de tipo impositivo con el tipo impositivo de la matriz" corresponde a la diferencia entre a) la base imponible de cada sociedad del Grupo multiplicada por el tipo impositivo teórico de cada sociedad, y b) la base imponible de cada sociedad del Grupo multiplicada por el tipo impositivo teórico de la matriz del Grupo.

A 31 de marzo de 2020, el Grupo reconoció un pasivo por impuestos diferidos por la marca Opodo basado en el tipo impositivo del Reino Unido. Dado que la propiedad de la marca Opodo pasará gradualmente a la sociedad española durante un período de 5 años en relación con la reorganización de las actividades de la sociedad británica (ver nota 2.6), el tipo impositivo contra el que se reconocerá finalmente el pasivo por impuestos diferidos aumentará gradualmente al 25% del tipo impositivo español en cinco etapas consecutivas. Por lo tanto, la Sociedad ha reconocido un primer incremento de su pasivo por impuestos diferidos por valor de 1,6 millones de euros en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 (que figura en los cuadros anteriores como "Cambios en impuestos diferidos debido a cambio de tasa fiscal").

14.4. Activos y pasivos por impuestos corrientes

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Impuestos sobre las ganancias por cobrar	4.688	3.312
Otros impuestos por cobrar (distintos del impuesto sobre las ganancias)	2.454	4.256
Activos por impuestos corrientes	**7.142**	**7.568**
Impuesto sobre las ganancias por pagar	(132)	(943)
Otros impuestos por pagar (distintos del impuesto sobre las ganancias)	(2.760)	(2.530)
Pasivos por impuestos corrientes	**(2.892)**	**(3.473)**

14.5. Activos y pasivos por impuestos diferidos

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Activos por impuestos diferidos	6.449	1.585
Pasivos por impuestos diferidos	(19.584)	(32.465)
Neto	**(13.135)**	**(30.880)**

Como se explica en la nota 5.12, el Grupo compensa los activos y pasivos por impuestos diferidos si existe un derecho legalmente exigible a compensar las cantidades reconocidas y los activos y pasivos por impuestos diferidos se refieren a los impuestos sobre las ganancias recaudados por la misma autoridad fiscal.

El reconocimiento de cualquier activo por impuesto diferido se basa en la opinión del Grupo sobre la recuperabilidad del valor de dicho activo que, en el caso de activos por pérdidas fiscales, se basa en las ganancias imponibles previstas en un periodo máximo de 10 años. Si bien existe cierto grado de incertidumbre sobre si las ganancias imponibles pronosticadas resultarán correctas, la opinión del Grupo es que toma una posición prudente al tomar la misma cantidad de ganancias que las utilizadas para la prueba de deterioro de sus Unidades Generadoras de Efectivo para los primeros 5 años proyectados, y un crecimiento del 1,5% a partir del quinto año basado en fuentes externas.

La siguiente tabla detalla los impuestos diferidos por país a 31 de marzo de 2021:

	Pérdidas fiscales y US FTC	Otros impuestos diferidos	Total
Estados Unidos	9.972	(15.603)	(5.631)
España	21.033	(25.391)	(4.358)
Italia	—	1.387	1.387
Francia	—	(339)	(339)
Portugal	—	5.062	5.062
Reino Unido	1.270	(10.291)	(9.021)
Australia	—	(235)	(235)
Total	**32.275**	**(45.410)**	**(13.135)**

La siguiente tabla contiene el movimiento de los activos y pasivos por impuestos diferidos que se presentan en los estados financieros consolidados para el año terminado a 31 de marzo de 2021. Otros impuestos diferidos incluyen principalmente los pasivos por impuestos diferidos relacionados con los ajustes del valor razonable de los activos intangibles como consecuencia de una combinación de negocios:

	31 de marzo de 2020	Importes registrados en Cuenta de Resultados	Importes registrados en Reservas por resultados de ejercicios anteriores	Impacto tipo de cambio	Otros	31 de marzo de 2021
Pérdidas fiscales y US FTC	14.697	17.578	—	—	—	32.275
Otros impuestos diferidos	(45.577)	(4.840)	284	61	4.662	(45.410)
Total activo / (pasivo) por impuestos diferidos	**(30.880)**	**12.738**	**284**	**61**	**4.662**	**(13.135)**

Los 4,7 millones de euros de Otros movimientos de "Otros impuestos diferidos" están relacionados con el anticipo de la retención Portuguesa de impuestos por 5,1 millones de euros, compensado por 0,4 millones de euros recaudados de las autoridades fiscales españolas en relación al recurso de la liquidación fiscal. El Grupo ha presentado una demanda administrativa contra las autoridades fiscales portuguesas que se encuentra pendiente (ver nota 31.4). El Grupo espera una decisión favorable y, por tanto, ha reconocido el importe pagado como activo en el estado de situación financiera consolidado a 31 de marzo de 2021.

El importe de 0,3 millones de euros en la columna de importes registrados en reservas por resultados de ejercicios anteriores corresponde al impacto fiscal de una corrección de ejercicios anteriores registrada contra reservas (ver nota 23.4).

	31 de marzo de 2019	Importes registrados en Cuenta de Resultados	Cambio en la política contable	Impacto tipo de cambio	Otros	31 de marzo de 2020
Pérdidas fiscales y US FTC	8.148	6.549	—	—	—	14.697
Otros impuestos diferidos	(44.362)	(632)	(2.300)	(42)	1.759	(45.577)
Total activo / (pasivo) por impuestos diferidos	**(36.214)**	**5.917**	**(2.300)**	**(42)**	**1.759**	**(30.880)**

Como se explica en la nota 4.2, el Grupo adoptó la CINIIF 23 en el año terminado el 31 de Marzo de 2020 y reclasificó los pasivos y activos por impuestos inciertos de los epígrafes "Provisiones" y "Activos financieros no corrientes" a "Activos por impuestos diferidos" y "Pasivos por impuestos diferidos" por un importe de 0,4 millones de euros y 2,7 millones de euros, respectivamente.

Los 1,8 millones de euros de otros movimientos de "Otros impuestos diferidos" en el año terminado el 31 de Marzo de 2020 se refieren a un pago anticipado de la retención fiscal a las autoridades italianas. La Sociedad ha recurrido la liquidación y espera una decisión favorable. Por lo tanto, la Sociedad ha reconocido el importe pagado como un activo.

Las pérdidas fiscales del grupo que se especifican en el cuadro siguiente pueden compensarse con las ganancias fiscales futuras durante un período indefinido. Nótese que ciertos países como España, aplican normas de temporización relativas a la compensación de pérdidas fiscales que limitan el importe de las pérdidas fiscales que pueden compensarse contra los beneficios imponibles de un año a ciertos porcentajes de dichos beneficios imponibles.

Pérdidas fiscales no utilizadas 31 de marzo de 2021

	Importe de pérdidas fiscales	Tasa de impuesto sobre las ganancias (%)	Bases imponibles negativas	Bases imponibles negativas reconocidas	Bases imponibles negativas no reconocidas
eDreams ODIGEO, S.A. (ES)	16.285	25,00%	4.071	1.701	2.370
Go Voyages, S.A.S. (FR)	140.153	27,60%	38.682	—	38.682
Opodo Ltd. (R.U.)	18.357	19,00%	3.488	1.270	2.218
Travellink, A.B. (SUE)	4.062	21,40%	869	—	869
eDreams, Inc. (ES)	4.650	25,00%	1.163	1.163	—
Vacaciones eDreams, S.L. (ES)	42.362	25,00%	10.591	10.591	—
eDreams International Network, S.L. (ES)	21.553	25,00%	5.388	5.388	—
Opodo, S.L. (ES)	3.096	25,00%	774	774	—
Traveltising, S.A. (ES)	25	25,00%	6	6	—
eDreams Business Travel, S.L. (ES)	1.971	25,00%	493	97	396
EnGrande, S.L. (ES)	10.549	25,00%	2.637	1.313	1.324
Tierrabella Invest, S.L. (ES)	9.160	25,00%	2.290	—	2.290
Total	**272.223**		**70.452**	**22.303**	**48.149**

A 31 de marzo de 2021, el Grupo tiene un activo por impuestos diferidos por los créditos fiscales extranjeros de los Estados Unidos ("US FTC") por valor de 10,0 millones de euros (11,2 millones de euros a 31 de marzo de 2020).

Los Créditos Fiscales Extranjeros de los Estados Unidos a 31 de marzo de 2021 pueden ser compensados con el futuro impuesto sobre las ganancias de los Estados Unidos pero sólo en los casos que el impuesto sobre las ganancias para un año exceda los Créditos Fiscales Extranjeros de los Estados Unidos de ese año. Los Créditos Fiscales Extranjeros de Estados Unidos generados en un año pueden ser transferidos contra el impuesto sobre las ganancias de Estados Unidos en un período máximo de 10 años. Los Créditos Fiscales Extranjeros de Estados Unidos a 31 de marzo de 2021 se han generado en varios años y tienen un período restante medio de 7 años.

Además de las pérdidas fiscales no utilizadas y que no se han reconocido en el estado de situación financiera consolidado mencionado arriba, Engrande, S.L. y Tierrabella Invest, S.L. también tienen un activo por impuestos diferidos no reconocido que corresponde a los gastos en exceso de intereses de 1,9 millones de euros y 4,9 millones de euros, respectivamente.

No han habido cambios significativos en las tasas impositivas que impacten al Grupo.

Pérdidas fiscales no utilizadas
31 de marzo de 2020

	Importe de pérdidas fiscales	Tasa de impuesto sobre las ganancias (%)	Bases imponibles negativas	Bases imponibles negativas reconocidas	Bases imponibles negativas no reconocidas
eDreams ODIGEO, S.A. (LUX) (*)	148.221	24,94%	36.966	—	36.966
Go Voyages, S.A.S. (FR)	142.086	27,60%	39.216	—	39.216
Opodo Ltd. (R.U.)	18.357	19,00%	3.488	3.488	—
Travellink, A.B. (SUE)	2.797	21,40%	599	—	599
eDreams Business Travel, S.L. (ES)	1.582	25,00%	396	—	396
EnGrande, S.L. (ES)	6.659	25,00%	1.665	—	1.665
Tierrabella Invest, S.L. (ES)	15.013	25,00%	3.753	—	3.753
Total	**334.715**		**86.083**	**3.488**	**82.595**

(*) excluida la obligación de recuperación de Luxemburgo.

Las pérdidas fiscales de la Sociedad luxemburguesa, netas de recuperación, se han perdido como resultado de la migración. No se ha reconocido ningún activo por impuestos diferidos por estas pérdidas fiscales.

14.6. Años abiertos a inspección por las autoridades fiscales

Las sociedades del Grupo pueden ser objeto de inspección por parte de las autoridades fiscales respecto de los impuestos que les sean de aplicación para los ejercicios que no hayan prescrito.

Los ejercicios más antiguos para los que las sociedades del Grupo tienen abiertas a inspección sus declaraciones de los principales impuestos aplicables al 31 de marzo de 2021 son los siguientes:

País	Años
Australia	2016/17
Francia	2017/18
Alemania	2015/16
Hungría	2015/16
Italia	2016/17
Luxemburgo	2015/16
Portugal	2018/19
España	2018/19
Suecia	2014/15
Reino Unido	2017/18
Estados Unidos	2017/18 (en caso de omisiones sustanciales 2014/15)

Las contingencias fiscales del Grupo y las inspecciones fiscales en curso se detallan en la nota 31.

15. FONDO DE COMERCIO

El detalle del movimiento del fondo de comercio por mercados para el año terminado el 31 de marzo de 2021 se presenta a continuación:

Mercados	31 de marzo de 2020	Entrada en el perímetro	Diferencias de cambio	Deterioro	31 de marzo de 2021
Francia	397.634	—	—	—	397.634
España	49.073	—	—	—	49.073
Italia	58.599	—	—	—	58.599
Reino Unido	70.171	—	—	—	70.171
Alemania	166.057	—	—	—	166.057
Países Nórdicos	54.586	—	4.388	—	58.974
Otros países	54.710	—	—	—	54.710
Metabuscador	8.608	—	—	—	8.608
Connect	4.200	—	—	—	4.200
Total fondo de comercio bruto	**863.638**	**—**	**4.388**	**—**	**868.026**
Francia	(101.608)	—	—	(22.073)	(123.681)
Italia	(20.013)	—	—	—	(20.013)
Reino Unido	(31.138)	—	—	—	(31.138)
Alemania	(10.339)	—	—	—	(10.339)
Países Nórdicos	(38.152)	—	(3.067)	(2.074)	(43.293)
Metabuscador	(7.642)	—	—	—	(7.642)
Total deterioro del fondo de comercio	**(208.892)**	**—**	**(3.067)**	**(24.147)**	**(236.106)**
Total fondo de comercio neto	**654.746**	**—**	**1.321**	**(24.147)**	**631.920**

A 31 de marzo de 2021, el importe del fondo de comercio correspondiente a los Países Nórdicos ha aumentado debido a la evolución del Euro en comparación con la corona sueca, con contrapartida en la reserva por diferencias de conversión.

En la nota 18 se incluyen detalles sobre el deterioro contabilizado a 31 de marzo de 2021.

El detalle del movimiento del fondo de comercio por mercados para el año terminado el 31 de marzo de 2020 se presenta a continuación:

Mercados	31 de marzo de 2019	Entrada en el perímetro	Diferencias de cambio	Deterioro	31 de marzo de 2020
Francia	397.634	—	—	—	397.634
España	49.073	—	—	—	49.073
Italia	58.599	—	—	—	58.599
Reino Unido	70.171	—	—	—	70.171
Alemania	166.057	—	—	—	166.057
Países Nórdicos	58.068	—	(3.482)	—	54.586
Otros países	54.710	—	—	—	54.710
Metabuscador	8.608	—	—	—	8.608
Connect	2.474	1.726	—	—	4.200
Total fondo de comercio bruto	**865.394**	**1.726**	**(3.482)**	**—**	**863.638**
Francia	(71.112)	—	—	(30.496)	(101.608)
Italia	(14.512)	—	—	(5.501)	(20.013)
Reino Unido	(31.138)	—	—	—	(31.138)
Alemania	(10.339)	—	—	—	(10.339)
Países Nórdicos	(17.669)	—	1.060	(21.543)	(38.152)
Metabuscador	—	—	—	(7.642)	(7.642)
Total deterioro del fondo de comercio	**(144.770)**	**—**	**1.060**	**(65.182)**	**(208.892)**
Total fondo de comercio neto	**720.624**	**1.726**	**(2.422)**	**(65.182)**	**654.746**

A 31 de marzo de 2020, el importe del fondo de comercio correspondiente a los Países Nórdicos disminuyó debido a la evolución del Euro en comparación con la moneda funcional de esos países, con contrapartida en la reserva por diferencias de conversión.

Adicionalmente, a 31 de marzo de 2020 se reconoció un aumento del fondo de comercio de Connect por la adquisición de Waylo (ver nota 32).

En la nota 18 se incluyen detalles sobre el deterioro contabilizado a 31 de marzo de 2020.

16. OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

El detalle del movimiento de otros activos intangibles para el año terminado el 31 de marzo de 2021 es el siguiente:

	31 de marzo de 2020	Altas	Bajas	Reclasif.	Entrada en el perímetro	31 de marzo de 2021
Licencias	6.948	—	(380)	—	—	6.568
Marcas	287.976	—	—	—	—	287.976
Trademarks y dominios	113	—	—	(113)	—	—
Software	75.768	—	(1.930)	—	—	73.838
Software desarrollado int.	159.761	—	(19.272)	21.516	—	162.005
Software desarrollado int. en curso	1.725	21.121	—	(21.516)	—	1.330
Otros activos intangibles	18.554	—	(45)	113	—	18.622
Coste total	**550.845**	**21.121**	**(21.627)**	**—**	**—**	**550.339**
Licencias	(4.187)	(2.312)	380	—	—	(6.119)
Trademarks y dominios	(87)	—	—	87	—	—
Software	(61.662)	(2.011)	1.930	—	—	(61.743)
Software desarrollado int.	(73.402)	(27.188)	19.168	—	—	(81.422)
Otros activos intangibles	(15.410)	(618)	34	(87)	—	(16.081)
Amortización total acumulada	**(154.748)**	**(32.129)**	**21.512**	**—**	**—**	**(165.365)**
Marcas	(70.620)	(6.315)	—	—	—	(76.935)
Software	(6.498)	—	—	—	—	(6.498)
Software desarrollado int.	—	(104)	104	—	—	—
Otros activos intangibles	(2.000)	(11)	11	—	—	(2.000)
Deterioro total acumulado	**(79.118)**	**(6.430)**	**115**	**—**	**—**	**(85.433)**
Total otros activos intangibles	**316.979**	**(17.438)**	**—**	**—**	**—**	**299.541**

El aumento de amortización acumulada de licencias incluye 1,0 millón de euros de una corrección contabilizada contra reservas por resultados de ejercicios anteriores por un defecto de amortización de una licencia en ejercicios anteriores debido a un error en el cálculo (ver nota 23.4).

Marcas

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Go Voyages	23.091	28.742
eDreams	80.815	80.815
Opodo	100.000	100.000
Travellink	3.103	3.767
Liligo	4.032	4.032
Total	**211.041**	**217.356**

Las marcas corresponden a los nombres comerciales con los que opera el Grupo, que han sido adquiridos externamente mediante operaciones de combinación de negocio y cuya medición proviene de procesos de asignación del precio de compra.

El 6 de julio de 2020, en relación con el nuevo préstamo avalado por el Gobierno obtenido (ver nota 2.3), la filial del Grupo Vacaciones eDreams, S.L. constituyó un derecho real de hipoteca mobiliaria de primer rango de la marca "eDreams". Esta hipoteca garantiza el cumplimiento pleno y en tiempo de todas las Obligaciones Garantizadas del préstamo avalado por el Gobierno otorgado a la filial del Grupo Vacaciones eDreams, S.L. por un importe de hasta 15 millones de euros. A 31 de marzo de 2021, la marca "eDreams" tiene un valor contable de 80.815 miles de euros.

Durante los años terminados el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020, el Grupo ha registrado deterioros de las marcas Go Voyages y Travellink por 6,3 millones de euros y 8,9 millones de euros respectivamente (ver nota 19).

Software desarrollado internamente y software desarrollado internamente en curso

Las altas de software desarrollado internamente y software desarrollado internamente en curso corresponden a la capitalización de la tecnología desarrollada por el Grupo que, por los beneficios que aportan sus funciones, contribuye a atraer nuevos clientes y a retener a los ya existentes.

Del valor neto contable total de software desarrollado internamente, a 31 de marzo de 2021, 41,0 millones de euros corresponden a software de la plataforma común del grupo con una vida útil de 7 años (46,8 millones de euros a 31 de marzo de 2020).

Durante el año terminado el 31 de marzo de 2021, el Grupo ha reconocido como gastos de personal, en la cuenta de pérdidas y ganancias, 2,9 millones de euros relacionados con investigación y desarrollo (3,0 millones de euros en el año terminado el 31 de marzo de 2020).

El detalle del movimiento de otros activos intangibles para el año terminado el 31 de marzo de 2020 es el siguiente:

	31 de marzo de 2019	Altas	Bajas	Reclasif.	Entrada en el perímetro	31 de marzo de 2020
Licencias	12.258	744	(6.054)	—	—	6.948
Marcas	287.976	—	—	—	—	287.976
Trademarks y dominios	282	—	(169)	—	—	113
Software	68.402	—	(406)	—	7.772	75.768
Software desarrollado int.	118.678	7	(4.180)	45.256	—	159.761
Software desarrollado int. en curso	19.403	27.578	—	(45.256)	—	1.725
Otros activos intangibles	18.993	—	(439)	—	—	18.554
Coste total	**525.992**	**28.329**	**(11.248)**	**—**	**7.772**	**550.845**
Licencias	(8.844)	(1.392)	6.049	—	—	(4.187)
Trademarks y dominios	(256)	—	169	—	—	(87)
Software	(61.286)	(782)	406	—	—	(61.662)
Software desarrollado int.	(50.124)	(26.633)	3.355	—	—	(73.402)
Otros activos intangibles	(15.231)	(618)	439	—	—	(15.410)
Amortización total acumulada	**(135.741)**	**(29.425)**	**10.418**	**—**	**—**	**(154.748)**
Marcas	(61.740)	(8.880)	—	—	—	(70.620)
Software	(6.473)	(25)	—	—	—	(6.498)
Software desarrollado int.	—	(830)	830	—	—	—
Otros activos intangibles	(2.000)	—	—	—	—	(2.000)
Deterioro total acumulado	**(70.213)**	**(9.735)**	**830**	**—**	**—**	**(79.118)**
Total otros activos intangibles	**320.038**	**(10.831)**	**—**	**—**	**7.772**	**316.979**

La entrada en el perímetro corresponde al software adquirido con la compra de TheWaylo.com ("Waylo") (ver nota 32).

Elementos totalmente amortizados de Otros activos intangibles

El detalle de otros activos intangibles totalmente amortizados y en uso el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020 son los siguientes:

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Licencias	4.864	380
Software	66.006	67.738
Software desarrollado internamente	16.727	10.922
Otros activos intangibles	15.502	15.533
Total	**103.099**	**94.573**

17. INMOVILIZADO MATERIAL

A continuación, se presenta el detalle del movimiento de inmovilizado material para el año terminado el 31 de marzo de 2021:

	31 de marzo de 2020	Altas	Bajas	Reclasif.	Diferencias de cambio	31 de marzo de 2021
Edificios en arrendamiento	7.408	3.605	(402)	—	(12)	10.599
Instalaciones generales / instalaciones técnicas	2.582	7	(42)	—	(3)	2.544
Mobiliario	2.062	—	(147)	—	(2)	1.913
Transporte	1	—	(1)	—	—	—
Hardware informático	7.959	117	(1.748)	—	—	6.328
Hardware informático en arrendamiento	6.402	—	(1.959)	—	—	4.443
Otros activos materiales	19	—	—	—	—	19
Coste total	**26.433**	**3.729**	**(4.299)**	**—**	**(17)**	**25.846**
Edificios en arrendamiento	(4.243)	(1.949)	357	—	5	(5.830)
Instalaciones generales / instalaciones técnicas	(1.144)	(419)	43	—	2	(1.518)
Mobiliario	(1.144)	(235)	147	—	(1)	(1.233)
Transporte	(1)	—	1	—	—	—
Hardware informático	(5.884)	(1.167)	1.744	—	—	(5.307)
Hardware informático en arrendamiento	(5.597)	(437)	1.959	—	—	(4.075)
Otros activos materiales	(17)	(1)	—	—	—	(18)
Amortización total acumulada	**(18.030)**	**(4.208)**	**4.251**	**—**	**6**	**(17.981)**
Deterioro total acumulado	**—**	**(3)**	**3**	**—**	**—**	**—**
Total inmovilizado material	**8.403**	**(482)**	**(45)**	**—**	**(11)**	**7.865**

La variación de edificios en arrendamiento corresponden a la extensión del plazo de arrendamiento considerado para determinadas oficinas del Grupo, un aumento de 3,6 millones de euros en el coste (ver nota 25). Además, durante el ejercicio se han dado de baja 3,7 millones de euros de hardware informático totalmente amortizado que ya no estaba en uso.

El Grupo ha contratado pólizas de seguro para cubrir razonablemente los posibles riesgos de daños a su inmovilizado material, con límites y cobertura adecuados.

A continuación, se presenta el detalle del movimiento de inmovilizado material para el año terminado el 31 de marzo de 2020:

	31 de marzo de 2019	Altas	Bajas	Reclasif.	Diferencias de cambio	31 de marzo de 2020
Edificios en arrendamiento	8.720	—	(1.267)	—	(45)	7.408
Instalaciones generales / instalaciones técnicas	3.240	2	(651)	—	(9)	2.582
Mobiliario	2.358	33	(321)	—	(8)	2.062
Transporte	1	—	—	—	—	1
Hardware informático	13.179	868	(6.120)	32	—	7.959
Hardware informático en arrendamiento	6.312	90	—	—	—	6.402
Otros activos materiales	78	—	(27)	(32)	—	19
Coste total	**33.888**	**993**	**(8.386)**	**—**	**(62)**	**26.433**
Edificios en arrendamiento	(2.452)	(2.232)	417	—	24	(4.243)
Instalaciones generales / instalaciones técnicas	(1.159)	(310)	318	—	7	(1.144)
Mobiliario	(1.173)	(201)	224	—	6	(1.144)
Transporte	(1)	—	—	—	—	(1)
Hardware informático	(10.527)	(1.459)	6.102	—	—	(5.884)
Hardware informático en arrendamiento	(4.703)	(894)	—	—	—	(5.597)
Otros activos materiales	(25)	(4)	12	—	—	(17)
Amortización total acumulada	**(20.040)**	**(5.100)**	**7.073**	**—**	**37**	**(18.030)**
Deterioro total acumulado	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Total inmovilizado material	**13.848**	**(4.107)**	**(1.313)**	**—**	**(25)**	**8.403**

El valor neto contable de las ventas de inmovilizado material para el año terminado el 31 de marzo de 2020 incluye principalmente la transferencia del arrendamiento del edificio de Zona Franca por 0,5 millones de euros y la pérdida por venta de inmovilizado material por valor de 0,4 millones de euros. Además, se dieron de baja 6,1 millones de euros de hardware informático totalmente amortizado que ya no estaban en uso.

Elementos totalmente amortizados del inmovilizado material

El Grupo tiene elementos del inmovilizado material totalmente amortizados y en uso por un importe de coste total de 7,0 millones de euros al 31 de marzo de 2021 (8,2 millones de euros al 31 de marzo de 2020), que corresponden principalmente a Hardware informático y Hardware informático en arrendamiento por 2,8 millones de euros y 3,7 millones de euros, respectivamente (3,4 millones de euros y 4,2 millones de euros al 31 de marzo de 2020, respectivamente).

18. DETERIORO DE ACTIVOS

18.1. Metodología de medición

Los activos se evalúan a nivel de mercado excepto Metabuscador y Connect (que son sus propias unidades generadoras de efectivo "UGE"), y son utilizadas por la dirección para tomar decisiones sobre asuntos operativos y se basan en información por segmentos.

Las unidades generadoras de efectivo se determinan como el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo en buena medida independientes de las entradas producidas por otros activos o grupos de activos. En este sentido, el Grupo distingue Metabuscador y Connect como dos unidades generadoras de efectivo propias, ya que representan dos negocios diferenciados del grupo - Metabuscador y Bedbank. Dentro del negocio principal de agencia de viajes online, el Grupo distingue entre varias UGE según el mercado, ya que cada mercado es independiente entre sí en cuanto a la generación de entradas de efectivo. La clasificación por mercados coincide a su vez con el criterio utilizado por la dirección para tomar decisiones operativas (como el lanzamiento de nuevos servicios, estrategias de precios o inversión en marketing) y se basa en información por segmentos.

El Grupo realiza anualmente o en caso de indicio de deterioro, una prueba de deterioro sobre el valor de las Unidades Generadoras de Efectivo ("UGEs") al objeto de identificar la posible existencia de pérdidas por deterioro no registradas.

El procedimiento para llevar a cabo el test de deterioro es el siguiente:

- Se elabora un plan de negocio, con distintos escenarios, para cada UGE para los próximos 5 años en el que los principales componentes son el EBITDA ajustado, las inversiones y el capital circulante proyectados (ver definición de EBITDA ajustado en la sección C4 "Glosario de definiciones"). Los principales factores en la proyección del EBITDA son el margen sobre ingresos y los costes variables (ver definición de margen sobre ingresos y costes variables en la sección C4 "Glosario de definiciones"), que juntos dan como resultado un beneficio marginal. Estas proyecciones contienen las mejores estimaciones de la Dirección, que son coherentes con la información externa, la experiencia pasada y las expectativas futuras.
- Se realiza un análisis de valoración, que consiste en aplicar el método de descuento de flujos de caja libres, realizando todos los procedimientos necesarios para determinar el valor recuperable de los activos en cada UGE. Este cálculo establece un valor que varía principalmente según las proyecciones ponderadas y la tasa de descuento de cada una de las UGE.

La Dirección del Grupo utiliza este análisis para valorar tanto la recuperabilidad del fondo de comercio como de otros activos intangibles y del inmovilizado material pertenecientes a cada uno de los mercados.

18.2. Principales supuestos utilizados en las proyecciones financieras

Para cada UGE, la tasa de descuento después de impuestos se ha definido sobre la base del coste medio ponderado del capital (WACC).

Al calcular la tasa de descuento, también se ha considerado en algunos casos una prima de riesgo específica, en consonancia con las características específicas de cada UGE y el perfil de riesgo inherente de los flujos de efectivo proyectados de cada uno de los mercados.

WACC por UGE	**Después de impuestos**		**Antes de impuestos**	
	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Francia	9,5%	9,5%	11,6%	11,8%
España	10,8%	10,8%	13,3%	13,4%
Italia	11,5%	12,3%	14,1%	15,4%
Reino Unido	10,5%	9,5%	12,5%	11,5%
Alemania	8,8%	8,8%	10,7%	10,9%
Países Nórdicos	10,5%	10,0%	12,5%	12,3%
Otros países	10,5%	10,8%	12,8%	13,4%
Metabuscador	9,5%	9,5%	12,1%	11,6%
Connect	9,8%	10,0%	12,0%	12,0%

La tasa WACC aplicada por el Grupo está en general en línea con el año anterior, ya que se ha producido un aumento generalizado de la beta, compensado por una disminución de las primas de riesgo país y de las tasas libres de riesgo.

En el caso de Italia, la WACC ha disminuido del 12,3% al 11,5% después de impuestos, debido principalmente al hecho de que a 31 de marzo de 2020 la tasa libre de riesgo en Italia era más alta ya que el país se vio afectado de manera más significativa por el COVID-19.

En el caso del Reino Unido, la WACC ha aumentado del 9,5% al 10,5% después de impuestos, debido a la mayor tasa libre de riesgo y mayor prima de riesgo para este país, principalmente por el Brexit.

En el caso de los Países Nórdicos, la WACC ha aumentado del 10,0% al 10,5% después de impuestos, debido a un aumento de la tasa libre de riesgo en estos países.

Para calcular el valor de los activos en cada UGE, se han tenido en cuenta los siguientes parámetros:

- Dada la incertidumbre relacionada con la pandemia de COVID-19, la dirección del Grupo ha preparado tres escenarios diferentes de proyecciones, dependiendo de la duración del impacto de la pandemia de COVID-19 y de la forma y el momento de la recuperación posterior (ver nota 3).
- En el primer año, el EBITDA ajustado se proyectó utilizando el presupuesto para el año terminado el 31 de marzo de 2022 aprobado por el Consejo de Administración (ver definición de EBITDA ajustado en la sección C4 "Glosario de definiciones").
- En los cuatro años siguientes se proyectó un escenario de rentabilidad y necesidades de inversión en activos intangibles y capital circulante que fuera coherente y sostenible a largo plazo para cada UGE.
- La tasa de crecimiento a perpetuidad utilizada para extrapolar las proyecciones de flujo de caja más allá de los primeros cinco años se ha estimado en un 1,5% para Francia, España, Italia, Alemania, Reino Unido y los Países Nórdicos, y en un 1,6% para otros mercados, Metabuscador y Connect (1,5% y 1,6% respectivamente en el ejercicio anterior)
- El nivel de gastos de capital está en consonancia con el hecho de que el modelo de negocio no es intensivo en CAPEX. Estas hipótesis reflejan el crecimiento esperado en volumen y el margen sobre ingresos por reserva para nuestros mercados, considerando las tendencias históricas y las hipótesis presupuestarias para el año terminado el 31 de marzo de 2022.

Las proyecciones del margen sobre ingresos de las UGEs han disminuido en comparación con el ejercicio anterior, ya que el Grupo estima que el COVID-19 tendrá un impacto más prolongado de lo esperado el año pasado en el momento de test de deterioro. Esto se compensa con menores costes variables debido a nuestra estructura de costes altamente variable.

Las variaciones difieren por unidad generadora de efectivo: esperamos un mejor desempeño en los próximos años en Reino Unido e Italia debido a la mejora en la propuesta de producto en estos países. Sin embargo, esperamos un menor desempeño en Alemania y Países Nórdicos debido a una mayor presión competitiva sumada al efecto del COVID-19.

18.3. Conclusión sobre el análisis

Como consecuencia de las pruebas realizadas por el Grupo con la metodología y las hipótesis descritas en las notas 18.1 y 18.2 respectivamente, y debido a las proyecciones actualizadas como consecuencia del COVID-19 (véase nota 3), se ha deteriorado el valor contable del fondo de comercio relacionado con determinadas UGEs.

En el cuadro que figura a continuación se indica el valor bruto contable y el valor neto contable de los activos de explotación para cada unidad generadora de efectivo, el importe recuperable calculado para cada UGE (valor en uso), el deterioro reconocido en el año en curso y el importe por el cual la cantidad recuperable de las UGE excede su importe contable:

31 de marzo de 2021

UGE	Valor bruto de los activos	Valor neto de los activos	Valor en uso	Aumento del deterioro	Cantidad excedente
Francia	525.665	351.718	329.645	(22.073)	—
España	58.024	58.024	90.991	—	32.967
Italia	80.508	60.495	75.836	—	15.341
Reino Unido	73.688	42.550	50.950	—	8.400
Alemania	191.487	181.148	259.255	—	78.107
Países Nórdicos	65.268	18.615	16.541	(2.074)	—
Otros países	35.193	35.193	222.009	—	186.816
Metabuscador	13.677	6.035	6.285	—	250
Connect	11.714	11.714	41.639	—	29.925
	1.055.224	**765.492**	**1.093.151**	**(24.147)**	**351.806**

31 de marzo de 2020

UGE	Valor bruto de los activos	Valor neto de los activos	Valor en uso	Aumento del deterioro	Cantidad excedente
Francia	545.463	407.663	377.167	(30.496)	—
España	66.109	66.109	111.395	—	45.286
Italia	83.427	68.915	63.414	(5.501)	—
Reino Unido	77.354	46.216	52.874	—	6.658
Alemania	204.696	194.357	324.640	—	130.283
Países Nórdicos	63.865	42.068	20.525	(21.543)	—
Otros países	54.584	54.584	230.247	—	175.663
Metabuscador	14.604	14.604	6.962	(7.642)	—
Connect	11.516	11.516	51.419	—	39.903
	1.121.618	**906.032**	**1.238.643**	**(65.182)**	**397.793**

Para el propósito de realizar el test de deterioro de las UGEs, el Grupo distribuye el valor de las marcas entre las diferentes UGEs en base a la asignación hecha en el año de formación del grupo (ejercicio terminado el 31 de Marzo de 2012). Esta asignación histórica se basó en la contribución de cada marca al resultado de cada UGE.

18.4. Análisis de sensibilidad en hipótesis clave

El Grupo presenta a continuación el análisis de sensibilidad de las UGEs en el que un cambio razonablemente posible en una hipótesis clave haría que el valor contable de la unidad excediera su valor recuperable.

En el cuadro que figura a continuación se muestra el deterioro adicional que se reconocería si se hubieran aplicado ciertos cambios en las principales hipótesis:

UGE	0,5pp de aumento de WACC	0,5pp de disminución del crecimiento perpetuo	Disminución del 10% del beneficio marginal	Cambio en la ponderación de escenarios[1]
Francia	(18.657)	(14.313)	(51.841)	(15.622)
España	—	—	—	—
Italia	—	—	—	—
Reino Unido	—	—	—	—
Alemania	—	—	—	—
Países Nórdicos	(700)	(500)	(1.912)	(1.061)
Otros países	—	—	—	—
Metabuscador	(179)	(98)	(4.390)	(1.578)
Connect	—	—	—	—
	(19.536)	**(14.911)**	**(58.143)**	**(18.261)**

[1] *El cambio en la ponderación de escenarios implica eliminar el Escenario III (el más optimista, ver nota 3), y asignar una probabilidad del 50% a cada uno de los escenarios restantes.*

En el cuadro que figura a continuación se muestra el valor asignado a las hipótesis de margen sobre ingresos y beneficio marginal como tasas de crecimiento anual compuesto (CAGR) durante el período explícitamente proyectado (5 años):

Crecimiento del margen sobre ingresos	Escenario I	Escenario II	Escenario III
Francia	29,5%	30,0%	32,0%
Países Nórdicos	27,8%	28,8%	30,7%
Metabuscador	32,8%	34,3%	36,3%

Crecimiento del beneficio marginal	Escenario I	Escenario II	Escenario III
Francia	34,0%	35,1%	35,7%
Países Nórdicos	24,2%	30,4%	31,3%
Metabuscador	26,5%	28,5%	29,9%

Los escenarios I, II y III han sido ponderados al 25%, 60% y 15%, respectivamente.

Los valores asignados a las hipótesis de tasa de descuento y crecimiento perpetuo se indican en la nota 18.2.

19. DETERIORO DE MARCAS

19.1. Metodología de medición

Las marcas, que tienen una vida indefinida, han sido sometidas a pruebas de deterioro junto con el resto de los activos UGE (ver nota 18) así como por separado, marca por marca.

El Grupo realiza un test de deterioro específico para las marcas para determinar si alguna de ellas pudiera haber visto su valor deteriorado a nivel individual, con independencia de que hubiese o no deterioro a nivel de unidad generadora de efectivo a la que ha sido asignada. Cabe destacar que ciertas marcas del Grupo están orientadas a un mercado (Go Voyages y Liligo en Francia, y Travellink en Nórdicos), mientras que otras (eDreams y Opodo) son multi-mercado.

El Grupo considera que el valor razonable de las marcas se puede determinar de manera independiente al resto de activos y para cada una de ellas, ya que generan ingresos comparables a los que generaría una marca licenciada, que se puede separar del resto de activos. El cálculo de dicho valor razonable se realiza en base a los ingresos por royalties que generaría cada marca según su margen sobre ingresos proyectado.

El Grupo realiza anualmente o en caso de indicio de deterioro, una prueba de deterioro sobre el valor de las marcas al objeto de identificar la posible existencia de pérdidas por deterioro no registradas.

El procedimiento para llevar a cabo la prueba de deterioro es el siguiente:

- Se elabora un plan de negocio, con distintos escenarios, para cada marca para los próximos 5 años en el que el principal componente es el Margen sobre ingresos que generará cada marca. Estas proyecciones de ingresos se multiplican por una tasa de royalties para obtener los ingresos correspondientes a las marcas. Estas proyecciones incluyen las mejores estimaciones de la Dirección, que son coherentes con la información externa, la experiencia pasada y las expectativas futuras.
- Se realiza un análisis de valoración, que consiste en aplicar el método de descuento de flujos de caja libres, realizando todos los procedimientos necesarios para determinar el valor recuperable de las marcas.

Este análisis es utilizado por la Dirección del Grupo para analizar la recuperabilidad de las marcas.

19.2. Principales supuestos utilizados en las proyecciones financieras

Para cada marca, la tasa de descuento después de impuestos se ha definido sobre la base del coste medio ponderado del capital (WACC). La WACC se ha calculado sobre la base del mercado (ver nota 18.2) y se ha aplicado un promedio ponderado según la contribución de cada mercado en cada marca en el año actual.

En el cálculo del valor de cada marca se han tenido en cuenta los siguientes parámetros:

- Dada la incertidumbre relacionada con la pandemia de COVID-19, la dirección del Grupo ha preparado tres escenarios diferentes de proyecciones, dependiendo de la duración del impacto de la pandemia de COVID-19 y de la forma y el momento de la recuperación posterior (ver nota 3).
- En el primer año, el margen sobre ingresos se proyectó utilizando el presupuesto para el año terminado el 31 de marzo de 2022 aprobado por el Consejo de Administración. Véase la definición de EBITDA ajustado en la sección C4 "Glosario de definiciones".

- En los cuatro años siguientes se ha considerado un escenario de evolución de los volúmenes y márgenes basado en la estrategia del Grupo y la experiencia previa.
- La tasa de crecimiento a perpetuidad utilizada para extrapolar las proyecciones de flujo de efectivo más allá de los primeros cinco años se ha estimado en un 1,5%.
- La tasa de royalties se han fijado en un 6,5%, excepto para la marca Travellink, que tiene una tasa de royalties del 4,0%.

Estas hipótesis reflejan el crecimiento esperado en volumen y el margen sobre ingresos por reserva para nuestros mercados, considerando las tendencias históricas y las hipótesis presupuestarias para el año terminado el 31 de marzo de 2022.

	Después de impuestos		Antes de impuestos	
	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Go Voyages	9,5%	9,5%	12,2%	12,1%
eDreams	10,3%	10,7%	13,1%	13,6%
Opodo	9,4%	9,3%	11,9%	11,9%
Travellink	10,5%	10,0%	13,5%	12,9%
Liligo	9,5%	9,5%	12,3%	12,3%

La WACC aplicada por el Grupo se sitúa en general en línea con el año anterior, ya que se ha producido un aumento generalizado de la beta, compensado por una disminución de las primas de riesgo país y de las tasas libres de riesgo (ver nota 18.2).

Las proyecciones de margen sobre ingresos por marca han disminuido en comparación con el año anterior porque el Grupo estima que COVID-19 tendrá un impacto más prolongado de lo esperado el año pasado en el momento de la prueba de deterioro.

19.3. Conclusión sobre el análisis

Como consecuencia de las pruebas realizadas por el Grupo con la metodología y las hipótesis descritas en las notas 19.1 y 19.2 respectivamente, y debido a las proyecciones actualizadas como consecuencia del COVID-19 (véase nota 3), se ha deteriorado el valor contable de ciertas marcas.

En el cuadro que figura a continuación se indica el valor bruto contable y el valor neto contable de cada marca, la cantidad recuperable calculada para cada marca (valor en uso), el deterioro reconocido en el año en curso y el importe por el que la cantidad recuperable de la marca supera su valor contable:

31 de marzo de 2021

Marcas	Valor bruto de las marcas	Valor neto de las marcas	Valor en uso	Aumento del deterioro	Cantidad excedente
Go Voyages	95.430	28.742	23.091	(5.651)	—
eDreams	80.815	80.815	134.303	—	53.488
Opodo	100.000	100.000	124.344	—	24.344
Travellink	7.699	3.767	3.103	(664)	—
Liligo	4.032	4.032	6.909	—	2.877
Total	**287.976**	**217.356**	**291.750**	**(6.315)**	**80.709**

31 de marzo de 2020

Marcas	Valor bruto de las marcas	Valor neto de las marcas	Valor en uso	Aumento del deterioro	Cantidad excedente
Go Voyages	95.430	33.690	28.742	(4.948)	—
eDreams	80.815	80.815	155.649	—	74.834
Opodo	100.000	100.000	160.161	—	60.161
Travellink	7.699	7.699	3.767	(3.932)	—
Liligo	4.032	4.032	4.737	—	705
Total	**287.976**	**226.236**	**353.056**	**(8.880)**	**135.700**

19.4. Análisis de sensibilidad en hipótesis clave

El Grupo presenta a continuación el análisis de sensibilidad de las marcas, en el que un cambio razonablemente posible en una hipótesis clave haría que el valor contable de la unidad excediera su valor recuperable.

En el cuadro que figura a continuación se muestra el deterioro adicional que se reconocería si se hubieran aplicado ciertos cambios en las principales hipótesis:

Marcas	0,5pp de aumento de WACC	0,5pp de disminución del crecimiento perpetuo	Disminución del 5% del margen sobre ingresos	Disminución de 1pp del porcentaje de royalties	Cambio en la ponderación de escenarios[1]
Go Voyages	(1.357)	(1.042)	(1.155)	(3.552)	(660)
eDreams	—	—	—	—	—
Opodo	—	—	—	—	—
Travellink	(164)	(122)	(155)	(776)	(106)
Liligo	—	—	—	—	—
	(1.521)	**(1.164)**	**(1.310)**	**(4.328)**	**(766)**

[1] *El cambio en la ponderación de escenarios implica eliminar el Escenario III (el más optimista, ver nota 3), y asignar una probabilidad del 50% a cada uno de los escenarios restantes.*

En el cuadro que figura a continuación se muestra el valor asignado a las hipótesis de Margen sobre ingresos como tasas de crecimiento anual compuesto (CAGR) durante el período explícitamente proyectado (5 años):

Crecimiento del margen sobre ingresos	Escenario I	Escenario II	Escenario III
Go Voyages	30,9%	31,5%	33,5%
Travellink	26,8%	27,7%	29,7%

Los escenarios I, II y III han sido ponderados al 25%, 60% y 15%, respectivamente.

Los valores asignados a las hipótesis de tasa de descuento y crecimiento perpetuo se indican en la nota 19.2.

20. ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Depósitos y garantías no corrientes	2.192	2.235
Otros activos no corrientes	7	362
Activos financieros no corrientes	**2.199**	**2.597**

A 31 de marzo de 2020, otros activos no corrientes incluían una cuenta a cobrar con las autoridades italianas por sanciones pagadas en exceso a la autoridad italiana de protección del consumidor (AGCM). Estos importes se han dado de baja durante el año terminado el 31 de marzo de 2021 (ver nota 31.5).

21. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

21.1. Deudores comerciales

Cuentas por cobrar de los contratos con clientes a 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2020:

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Deudores comerciales	9.518	23.848
Facturas pendientes de emitir	14.110	42.662
Provisión por deterioro de las cuentas por cobrar y facturas pendientes de emitir	(6.345)	(8.331)
Provisión por cancelación de reservas	(2.092)	(10.182)
Gastos diferidos comerciales	42	805
Total deudores comerciales	**15.233**	**48.802**

La disminución de las cuentas de deudores comerciales y facturas pendientes de emitir a 31 de marzo de 2021 se debe principalmente a la reducción de los volúmenes relacionada con la pandemia de COVID-19 (ver nota 3).

La provisión por cancelación de reservas se calcula para cubrir el riesgo de pérdida de los incentivos GDS o de las comisiones de los proveedores en caso de cancelación de las reservas realizadas antes de la fecha de cierre y con fecha de salida futura.

La tabla siguiente muestra el detalle de la provisión por cancelación de reservas y los porcentajes de riesgo que se han aplicado a la base de incentivos GDS y comisiones de proveedores sujetas a cancelación:

	31 de marzo de 2021		31 de marzo de 2020	
	Provisión por cancelación de reservas	Porcentaje aplicado	Provisión por cancelación de reservas	Porcentaje aplicado
Incentivos GDS	(315)	17%	(5.655)	70%
Comisiones de proveedores de hoteles	(1.610)	40%	(3.353)	48%
Comisiones de proveedores de alquiler de vehículos	(167)	28%	(1.174)	48%
Total	**(2.092)**		**(10.182)**	

La disminución de la provisión por cancelación de reservas se debe principalmente a la utilización de la provisión registrada en el ejercicio anterior relacionada con la pandemia de COVID-19 (ver nota 3), así como a la reducción de los volúmenes y la reducción de los porcentajes de riesgo aplicados.

A 31 de marzo de 2020, los ingresos devengados por comisiones de proveedores estaban relacionados principalmente con reservas con fecha de salida a partir de abril de 2020. Las restricciones de viaje fueron muy estrictas en nuestros principales mercados durante el año natural 2020, especialmente en abril, mayo y junio. A partir de abril de 2021, el Grupo espera una reducción progresiva de las restricciones de viaje durante el año que finaliza el 31 de marzo de 2022, impulsada por los avances en la vacunación y la reducción de los casos de COVID-19 en los principales mercados en los que opera el Grupo.

Los porcentajes de riesgo aplicados también están directamente relacionados con el comportamiento de los clientes y las especificidades del producto que el Grupo intermedia. En el caso de los servicios de hoteles y alquiler de vehículos, nuestros proveedores suelen ofrecer a los clientes la opción de cancelación hasta la fecha de utilización del servicio de viaje. En el caso de los vuelos, normalmente las compañías aéreas no ofrecen este nivel de flexibilidad en cuanto a la cancelación.

Los porcentajes aplicados para la provisión por cancelación de reservas para Incentivos GDS, Comisiones de proveedores de hoteles y comisiones de proveedores de alquiler de vehículos antes de COVID-19 eran aproximadamente del 0%, 11% y 13% respectivamente (periodo de referencia diciembre 2019).

21.2. Correcciones por deterioro

Al cierre del ejercicio, se ha realizado un análisis del deterioro de crédito de las cuentas por cobrar y de las facturas pendientes de emitir, utilizando una matriz de provisión por tipo de cliente para medir las pérdidas de crédito esperadas. La provisión por cancelación de reservas se ha restado de los importes de facturas pendientes de emitir para el cálculo del deterioro.

Se ha adoptado una metodología única para establecer esta matriz de provisiones por tipo de cliente. Los diferentes porcentajes de riesgo se han calculado en base al peso de todas las facturas vencidas por un determinado periodo de tiempo, sobre el importe bruto mensual de facturas emitidas. Esta base de datos estadísticos proporciona una expectativa razonable del porcentaje de recuperación de los saldos vencidos.

Los movimientos de la provisión por deterioro son los siguientes:

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Saldo inicial de la provisión por deterioro	(8.331)	(6.014)
(Aumento) / disminución de las pérdidas por deterioro	1.417	(2.428)
Importe dado de baja y clasificado como incobrable	569	111
Saldo final de la provisión por deterioro	**(6.345)**	**(8.331)**

La disminución de las pérdidas por deterioro durante el año terminado el 31 de marzo de 2021, está vinculada con la marcada disminución de los deudores comerciales como consecuencia de la caída en el volumen de reservas en el contexto de la crisis del COVID-19 (ver nota 3).

La siguiente tabla muestra el deterioro por tipo de cliente:

	31 de marzo de 2021		31 de marzo de 2020	
	Deudores comerciales	Provisión por deterioro	Deudores comerciales	Provisión por deterioro
Comisiones, incentivos del BtB e ingresos por publicidad	19.012	(4.932)	44.183	(6.876)
Clientes de Metabuscador	1.833	(1.347)	3.361	(1.255)
Clientes de ocio y Sistema de Distribución Global (GDS)	691	(66)	8.784	(200)
Total deudores comerciales	**21.536**	**(6.345)**	**56.328**	**(8.331)**

En las tablas que figuran a continuación se muestra la exposición al riesgo de crédito de los dos principales tipos de clientes del Grupo:

Comisiones, incentivos BtB e ingresos por publicidad	31 de marzo de 2021		31 de marzo de 2020	
	Deudores comerciales	Provisión por deterioro	Deudores comerciales	Provisión por deterioro
Facturas pendientes de emitir y provisión por cancelación de reservas	10.202	(146)	31.714	(691)
Importe facturado no vencido	2.350	(39)	4.617	(108)
Menos de 60 días	847	(47)	2.757	(118)
Entre 60 y 120 días	476	(40)	394	(21)
Entre 120 y 240 días	278	(37)	304	(25)
Entre 240 y 365 días	610	(149)	113	(17)
Más de 365 días	484	(200)	2.101	(728)
Quiebras y otros riesgos de irrecuperabilidad	3.765	(3.765)	2.183	(2.183)
Riesgo adicional alto	—	(276)	—	(1.376)
Riesgo adicional medio	—	(163)	—	(1.176)
Riesgo adicional bajo	—	(70)	—	(433)
Total	**19.012**	**(4.932)**	**44.183**	**(6.876)**

Clientes de Metabuscador	31 de marzo de 2021		31 de marzo de 2020	
	Deudores comerciales	Provisión por deterioro	Deudores comerciales	Provisión por deterioro
Facturas pendientes de emitir	168	(4)	539	(16)
Importe facturado no vencido	166	(5)	1.008	(29)
Menos de 90 días	21	(1)	172	(5)
Entre 90 y 120 días	8	(1)	9	(1)
Entre 120 y 150 días	12	(3)	15	(3)
Entre 150 y 180 días	8	(3)	34	(11)
Entre 180 y 210 días	40	(18)	47	(20)
Entre 210 y 240 días	—	—	4	(2)
Más de 240 días	262	(153)	1.109	(586)
Quiebras y otros riesgos de irrecuperabilidad	1.148	(1.148)	424	(424)
Riesgo adicional alto	—	(11)	—	(137)
Riesgo adicional medio	—	—	—	(21)
Riesgo adicional bajo	—	—	—	—
Total	**1.833**	**(1.347)**	**3.361**	**(1.255)**

Debido al COVID-19 (ver nota 3), el Grupo ha considerado un riesgo adicional para algunos clientes que se muestra en las tablas anteriores como Riesgo adicional alto, Riesgo adicional medio y Riesgo adicional bajo, por un importe total de 0,5 millones de euros (3,1 millones de euros a 31 de marzo de 2020). El porcentaje de riesgo aplicado es el resultado de un análisis exhaustivo por cliente (ver nota 4.3).

En la línea "Quiebras y otros riesgos de irrecuperabilidad" se incluyen todas las facturas totalmente deterioradas debido a que el cliente ha entrado en un procedimiento de insolvencia o si las facturas están vencidas por un período significativo. En el año terminado el 31 de marzo de 2021 el Grupo consideró como límite de vencimiento el de más de 2 años.

El Grupo tiene otros dos tipos de clientes, los clientes de ocio y el Sistema de Distribución Global (GDS). Para los clientes de ocio, dado que cobramos el importe adeudado en el momento de la reserva, el Grupo considera que no hay riesgo de pérdida crediticia. No se ha estimado ningún riesgo adicional relacionado con la crisis de COVID-19.

Para GDS, el análisis de riesgo también ha llevado a la misma conclusión, y no se ha estimado ningún riesgo adicional relacionado con la crisis del COVID-19.

A 31 de marzo de 2021, el importe facturado no vencido aún para este tipo de clientes es de 0,7 millones de euros y el deterioro contabilizado es de 0,1 millones de euros.

A 31 de marzo de 2020, el importe de las facturas pendientes de emitir para este tipo de clientes era de 8,8 millones de euros y el deterioro contabilizado era de 0,2 millones de euros.

El Grupo no dispone de garantías reales ni otras mejoras crediticias respecto a sus deudores comerciales.

21.3. Otras cuentas a cobrar

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Anticipos comerciales	1.366	5.378
Otras cuentas por cobrar	435	1.024
Pagos anticipados	1.956	2.948
Total de otras cuentas por cobrar	**3.757**	**9.350**

La disminución en los anticipos comerciales a 31 de marzo de 2021 se debe principalmente a la reducción de los volúmenes vinculados con la pandemia de COVID-19 (ver nota 3).

22. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Efectivo y equivalentes al efectivo	12.138	83.337
Total efectivo y equivalentes al efectivo	**12.138**	**83.337**

El Grupo no tiene efectivo restringido.

La disminución del efectivo y los equivalentes al efectivo a 31 de marzo de 2021 se debe principalmente a la reducción de los volúmenes relacionados con COVID-19 (ver nota 3), así como a la menor utilización de la SSRCF (ver nota 25).

23. PATRIMONIO NETO

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Capital social	11.878	11.046
Prima de emisión	974.512	974.512
Pagos basados en acciones liquidados mediante instrumentos de patrimonio	16.475	10.373
Reservas por resultados de ejercicios anteriores y otros	(606.812)	(565.694)
Acciones propias	(4.088)	(3.320)
Resultado del ejercicio atribuible a la empresa matriz	(124.229)	(40.523)
Reserva por diferencias de conversión	(9.266)	(12.635)
Socios externos	—	—
Patrimonio neto total	**258.470**	**373.759**

23.1. Capital social

El 7 de julio de 2020, el Consejo de Administración acordó ampliar el capital social por 831.848,70 euros representado por 8.318.487 acciones ordinarias, de 0,10 euros cada una (ver nota 2.4).

Como consecuencia de la emisión de las nuevas acciones, el capital social de la Sociedad asciende a 11.878.153 euros y está representado por 118.781.530 acciones de 0,10 euros de valor nominal por acción.

Los accionistas significativos de la Sociedad con un porcentaje del capital social igual o superior al 5% y miembros del Consejo de Administración a 31 de marzo de 2021 son los siguientes:

	Número de acciones	% Capital social
Permira	32.011.388	26,9%
Ardian	18.720.320	15,8%
Bybrook Capital LLP	12.300.775	10,4%
Sunderland Capital Partners LP	6.371.316	5,4%
Acciones propias	8.755.738	7,4%
Superiores al 5%	**78.159.537**	
Miembros del Consejo de Administración	2.366.748	2,0%
Otros menores al 5%	38.255.245	32,2%
Total Sociedad	**118.781.530**	

En los ejercicios acabados el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020, el Grupo no realizó transacciones significativas con sus accionistas, excepto las mencionadas en la nota 30.

Las acciones de la Sociedad están admitidas a cotización oficial en la Bolsa de Valores de España.

23.2. Prima de emisión

La cuenta de prima de emisión puede utilizarse para pagar las acciones que el Grupo puede readquirir de sus accionistas, compensar las pérdidas netas realizadas, hacer distribuciones a los accionistas en forma de dividendos o asignar fondos a la reserva legal.

23.3. Pagos basados en acciones liquidados mediante instrumentos de patrimonio

El importe reconocido en el epígrafe "pagos basados en acciones liquidados mediante instrumentos de patrimonio" del estado de situación financiera consolidado al 31 de marzo de 2021 y al 31 de marzo de 2020 proviene de los planes de incentivos a largo plazo ("LTIP") concedidos a los empleados.

A 31 de marzo de 2021, los únicos planes de incentivos a largo plazo concedidos a los empleados son el LTIP 2016 y el LTIP 2019, que se detallan en las notas 24.1 y 24.2, respectivamente.

23.4. Reservas por resultados de ejercicios anteriores y otros

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021, el Grupo ha contabilizado una corrección de ejercicios anteriores contra reservas por resultados de ejercicios anteriores por un importe de 0,5 millones de euros. Principalmente corresponde a un ajuste debido a un error en el cálculo de la amortización de una licencia en ejercicios anteriores por 1,0 millón de euros (ver nota 16), neto de su efecto fiscal por 0,3 millones de euros (ver nota 14.5).

23.5. Acciones propias

	Número de acciones	Miles de euros
Acciones propias a 31 de marzo de 2019	—	—
Adquisiciones	1.932.432	6.811
Ventas	(497.778)	(1.865)
Entregado a los empleados	(353.188)	(1.626)
Acciones propias a 31 de marzo de 2020	**1.081.466**	**3.320**
Emisión de nuevas acciones	8.318.487	832
Entregado a los empleados	(644.215)	(64)
Acciones propias a 31 de marzo de 2021	**8.755.738**	**4.088**

El 29 de abril de 2019, la Sociedad suscribió un contrato de liquidez con GVC Gaesco Beka, Sociedad de Valores, S.A. con el fin de favorecer la liquidez y regularidad de la cotización de las acciones de la Sociedad, dentro de los límites establecidos por la Junta General de Accionistas de la Sociedad y la normativa aplicable. En virtud del contrato de liquidez se han adquirido 54.298 acciones propias netas.

El 16 de diciembre de 2019, la Sociedad acordó la ejecución de un programa de recompra sobre sus propias acciones. Se adquirieron 1.229.611 acciones propias en el marco del programa de recompra.

El 26 de febrero de 2020 la Sociedad entregó 353.188 acciones propias (véase la nota 24.1) a los beneficiarios del plan de incentivos a largo plazo de 2016 sin coste alguno para los mismos.

Durante el periodo comprendido entre el 25 de febrero de 2020 y el 3 de marzo de 2020, la Sociedad adquirió un paquete de 150.745 acciones propias adicionales.

A 31 de marzo de 2020, el Grupo disponía de 1.081.466 acciones propias, contabilizadas en patrimonio por valor de 3,3 millones de euros, a un precio medio histórico de 3,07 euros por acción. Estas acciones corresponden a adquisiciones por 6,8 millones de euros y a ventas por 1,9 millones de euros. Los costes de transacción y las ganancias y pérdidas de las operaciones con acciones propias se contabilizaron contra otras reservas por 2,7 millones de euros, de los cuales 1,1 millones corresponden a pagos de costes de transacción.

El importe incluido en el estado de flujos de efectivo del ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2020 en relación con la adquisición de acciones propias por valor de 7,9 millones de euros corresponden a 6,8 millones de euros de acciones propias adquiridas y 1,1 millones de euros de costes de transacción.

El 7 de Julio de 2020, el Consejo de Administración acordó emitir 8.318.487 nuevas acciones, correspondientes a la cantidad máxima de acciones disponibles de acuerdo con el capital autorizado incluido en los Estatutos Sociales vigentes de la Sociedad para atender las LTIP del Grupo. El suscriptor de las Acciones Bonificadas es eDreams International Network, S.L. Las nuevas acciones pasarán a ser propiedad del Grupo en autocartera y por tanto se suspenderán los derechos económicos y políticos de las nuevas acciones (ver nota 2.4).

El 25 de agosto de 2020, el Consejo de Administración acordó entregar 217.516 acciones en autocartera a los beneficiarios del Plan de Incentivos a Largo Plazo 2016 (ver nota 2.5). El Grupo ha utilizado las nuevas acciones emitidas el 7 de julio de 2020, propiedad de la empresa de la subsidiaria eDreams International Network S.L.

El 17 de noviembre de 2020, el Consejo de Administración acordó entregar 216.183 acciones en autocartera a los beneficiarios del Plan de Incentivos a Largo Plazo 2016 (ver nota 2.5). El Grupo ha utilizado las nuevas acciones emitidas el 7 de julio de 2020, propiedad de la empresa de la subsidiaria eDreams International Network S.L.

El 19 de febrero de 2021, el Consejo de Administración acordó entregar 210.516 acciones en autocartera a los beneficiarios del Plan de Incentivos a Largo Plazo 2016 (ver nota 2.5). El Grupo ha utilizado las nuevas acciones emitidas el 7 de julio de 2020, propiedad de la empresa de la subsidiaria eDreams International Network S.L..

El 31 de marzo de 2021, el Grupo tenía 8.755.738 acciones propias, valoradas en patrimonio neto a 4,1 millones de euros, a un precio medio histórico de 0,47 euros por acción. eDreams International Network, S.L. es titular de 7.674.272 acciones valoradas en 0,10 euros cada una y la titularidad de las restantes 1.081.466 acciones está en eDreams ODIGEO, S.A. valoradas en 3,07 euros cada una.

Las acciones propias se encuentran íntegramente desembolsadas.

23.6. Reserva por diferencias de conversión

La reserva por diferencias de conversión corresponde al importe neto de las diferencias de cambio derivadas de la conversión de los estados financieros de eDreams, L.L.C., ODIGEO Hungary, Kft., GEO Travel Pacific, Pty. Ltd, y Travellink, A.B., ya que están denominados en monedas distintas del Euro.

24. REMUNERACIÓN BASADA EN ACCIONES

24.1. Incentivos a Largo Plazo 2016

El 20 de julio de 2016, el Consejo de Administración decidió poner en marcha un Plan de Incentivos a Largo Plazo ("LTIP 2016", por sus siglas en inglés) para los principales directivos y otros empleados del Grupo con el fin de incentivarles para que sigan mejorando los resultados del Grupo y retener y motivar al personal clave.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021, la Sociedad observó que había importantes derechos potenciales pendientes de adjudicar en el marco del LTIP de 2016. En consecuencia, el 23 de marzo de 2021, el Consejo de Administración acordó ampliar y ajustar el LTIP de 2016 creando cuatro tramos adicionales y ampliando su duración, con la intención de incluir a nuevas personas que anteriormente no eran beneficiarias del LTIP de 2016 y seguir incentivando y reteniendo a su personal. A 31 de marzo de 2021, no se han concedido derechos de los cuatro nuevos tramos.

El LTIP de 2016 tiene una duración de ocho años y se devenga entre agosto de 2018 y febrero de 2026 en función de los resultados financieros. El precio de ejercicio de los derechos es de 0.

El LTIP 2016 se divide a partes iguales entre derechos sobre acciones de rendimiento ("PSRs", por sus siglas en inglés) y acciones restringidas ("RSUs", por sus siglas en inglés) sujetas a la continuidad del servicio. Basándose en el rendimiento operacional, el plan está vinculado a rigurosos objetivos financieros y estratégicos.

Los PSRs son derechos potenciales que están condicionados al cumplimiento de los objetivos financieros establecidos por el Consejo de Administración de la Sociedad con respecto al periodo relevante del tramo correspondiente, siempre que el beneficiario esté empleado actualmente o tenga un puesto de dirección en el Grupo durante el periodo relevante hasta la fecha de entrega de acciones.

Los RSUs son derechos potenciales que están solamente condicionados a que el beneficiario esté empleado actualmente o tenga un puesto de dirección en el Grupo durante el periodo relevante hasta la fecha de entrega de acciones.

A 31 de marzo de 2021 se han concedido 6.644.638 Derechos potenciales desde el inicio del plan en virtud del LTIP 2016 (5.223.144 Derechos potenciales a 31 de marzo de 2020), de los cuales 385.575 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Primera Entrega), 377.546 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Segunda Entrega), 377.546 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Tercera Entrega), 379.548 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Primera Entrega), 364.443 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Segunda Entrega), 353.188 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Tercera Entrega), 217.516 acciones (Segundo Tramo, Primera Entrega), 216.183 acciones (Segundo Tramo, Segunda Entrega) y 210.516 acciones (Segundo Tramo, Tercera Entrega) se han entregado como acciones en agosto de 2018, noviembre de 2018, febrero de 2019, agosto de 2019, noviembre 2019, febrero de 2020, agosto de 2020, noviembre de 2020 y febrero de 2021, respectivamente.

El movimiento de los Derechos potenciales durante el año terminado el 31 de marzo de 2021 y año terminado el 31 de marzo de 2020 es el siguiente:

	Concedido / Cancelado			Entregado		
	PSRs	RSUs	**Total**	PSRs	RSUs	**Total**
Derechos potenciales del LTIP 2016 a 31 de marzo de 2019	**2.719.234**	**2.719.234**	**5.438.468**	**525.170**	**615.497**	**1.140.667**
Derechos potenciales cancelados: rotación de empleados	(148.662)	(148.662)	**(297.324)**	—	—	**—**
Derechos potenciales adicionales concedidos	41.000	41.000	**82.000**	—	—	**—**
Acciones entregadas	—	—	**—**	479.746	617.433	**1.097.179**
Derechos potenciales del LTIP 2016 a 31 de marzo de 2020	**2.611.572**	**2.611.572**	**5.223.144**	**1.004.916**	**1.232.930**	**2.237.846**
Derechos potenciales cancelados: rotación de empleados	(139.429)	(139.429)	**(278.858)**	—	—	**—**
Derechos potenciales adicionales concedidos	850.176	850.176	**1.700.352**	—	—	**—**
Acciones entregadas	—	—	**—**	—	644.215	**644.215**
Derechos potenciales del LTIP 2016 a 31 de marzo de 2021	**3.322.319**	**3.322.319**	**6.644.638**	**1.004.916**	**1.877.145**	**2.882.061**

Al 31 de marzo de 2021, el Grupo ha otorgado 850.176 nuevos derechos potenciales de PSR y 850.176 nuevos derechos potenciales de RSU. El valor medio de mercado de la acción utilizada para valorar estos derechos ha sido de 1,8 euros por acción, correspondiente al valor de mercado de las acciones a 31 de julio de 2020 cuando se otorgaron la mayoría de estos derechos. La probabilidad de cumplimiento de las condiciones a 31 de marzo de 2021 se ha estimado en 88% para PSR y 94% para RSU.

La dilución máxima total de los derechos PSR y RSU representarían, si están plenamente adquiridas, el 6,32% del total del capital social emitido del Grupo, durante un período de 4 años, y por lo tanto el 1,58% de media anual sobre una base totalmente diluida. La dilución máxima no se ha visto afectada por la modificación del Plan de 2016 el 23 de marzo de 2021.

El valor del plan depende de las condiciones internas (no de mercado) y se valora según el valor de mercado de la acción en la fecha de concesión, multiplicado por la probabilidad de cumplimiento de las condiciones. Esta probabilidad se actualiza y se vuelve a estimar al menos una vez al año, pero el valor de mercado de la acción en la fecha de concesión permanece sin cambios.

El coste del LTIP 2016 se ha registrado en el Estado de Resultados (gastos de personal, ver nota 10.1) y en el Patrimonio (incluido en los pagos basados en acciones liquidados mediante instrumentos de patrimonio, ver nota 23.3), por un importe de 3,7 millones de euros y 2,4 millones de euros para los años terminados el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020 respectivamente.

24.2. Incentivos a Largo Plazo 2019

El 19 de junio de 2019, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó un nuevo plan de incentivos a largo plazo ("LTIP 2019"), destinado a asegurar la atracción y retención de directivos de calidad, así como para alinear los intereses de la dirección y de los accionistas.

El LTIP 2019 se divide a partes iguales entre derechos sobre acciones de rendimiento ("PSRs", por sus siglas en inglés) y acciones restringidas ("RSUs", por sus siglas en inglés) sujetas a la continuidad del servicio. Sobre la base de los resultados operativos, el nuevo plan estará vinculado a objetivos financieros y estratégicos rigurosos, que se evaluarán en períodos acumulativos.

Los PSRs son derechos potenciales que están condicionados al cumplimiento de los objetivos financieros establecidos por el Consejo de Administración de la Sociedad con respecto al periodo relevante del Tramo correspondiente, siempre que el Beneficiario esté empleado actualmente o tenga un puesto de dirección en el Grupo durante el periodo relevante hasta la fecha de entrega de acciones.

Los RSUs son derechos potenciales que están solamente condicionados a que el Beneficiario esté empleado actualmente o tenga un puesto de dirección en el Grupo durante el periodo relevante hasta la fecha de entrega de acciones.

El nuevo LTIP 2019 tiene una duración de cuatro años se otorga entre agosto de 2022 y febrero de 2026, en función de los resultados financieros. El precio de ejercicio de los derechos es de 0 euros.

A 31 de marzo de 2021 se han concedido 4.268.612 Derechos potenciales desde el inicio del plan en virtud del LTIP 2019 (1.609.500 Derechos potenciales a 31 de marzo de 2020), y no se han entregado acciones.

El movimiento de los derechos potenciales durante el año terminado el 31 de marzo de 2021 y año terminado el 31 de marzo de 2020 es el siguiente:

	Concedido / Cancelado			Entregado		
	PSRs	RSUs	**Total**	PSRs	RSUs	**Total**
Derechos potenciales del LTIP 2019 a 31 de marzo de 2019	—	—	—	—	—	—
Derechos potenciales adicionales concedidos	804.750	804.750	**1.609.500**	—	—	—
Acciones entregadas	—	—	—	—	—	—
Derechos potenciales del LTIP 2019 a 31 de marzo de 2020	804.750	804.750	**1.609.500**	—	—	—
Derechos potenciales cancelados: rotación de empleados	(137.644)	(137.644)	**(275.288)**	—	—	—
Derechos potenciales adicionales concedidos	1.467.200	1.467.200	**2.934.400**	—	—	—
Acciones entregadas	—	—	—	—	—	—
Derechos potenciales del LTIP 2019 a 31 de marzo de 2021	**2.134.306**	**2.134.306**	**4.268.612**	—	—	—

Durante el año terminado el 31 de marzo de 2021, el Grupo ha otorgado 1.467.200 nuevos derechos potenciales de PSR y 1.467.200 nuevos derechos potenciales de RSU. El valor medio de mercado de la acción utilizada para valorar estos derechos ha sido de 1,8 euros por acción, correspondiente al valor de mercado de las acciones a 31 de julio de 2020 cuando se otorgaron la mayoría de estos derechos. La probabilidad de cumplimiento de las condiciones se ha estimado en 69% para PSR y 76% para RSU.

La dilución máxima total de los PSR y RSU representarían, si estuvieran plenamente adquiridas, el 4,72% del total del capital social emitido de la Sociedad, durante un período de 4 años, y por lo tanto el 1,20% de media anual sobre una base totalmente diluida.

El valor del plan depende de las condiciones internas (no de mercado) y se valora según el valor de mercado de la acción en la fecha de concesión, multiplicado por la probabilidad de cumplimiento de las condiciones. Esta probabilidad se actualiza y se vuelve a estimar al menos una vez al año, pero el valor de mercado de la acción en la fecha de concesión permanece sin cambios.

El coste del LTIP de 2020 se ha registrado en la Cuenta de Resultados (gastos de personal, ver nota 10.1) y en el Patrimonio (incluido en los pagos basados en acciones liquidados mediante instrumentos de patrimonio, ver nota 23.3), por un importe de 2,4 millones de euros y 0,6 millones de euros para los años terminados el 31 de marzo de 2021 y el 31 de marzo de 2020 respectivamente.

25. DEUDAS FINANCIERAS

La deuda del Grupo y otros pasivos financieros a 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2020 son los siguientes:

	31 de marzo de 2021			31 de marzo de 2020		
	Corriente	No corriente	**Total**	Corriente	No corriente	**Total**
Bonos 2023 - Principal	—	425.000	**425.000**	—	425.000	**425.000**
Bonos 2023 - Costes de financiación capitalizados	—	(3.612)	**(3.612)**	—	(4.962)	**(4.962)**
Bonos 2023 - Intereses devengados	1.948	—	**1.948**	1.948	—	**1.948**
Total deuda Senior	**1.948**	**421.388**	**423.336**	**1.948**	**420.038**	**421.986**
SSRCF - Principal	—	55.000	**55.000**	39.500	70.000	**109.500**
SSRCF - Costes de financiación capitalizados	—	(1.613)	**(1.613)**	—	(2.218)	**(2.218)**
SSRCF - Intereses devengados	45	—	**45**	49	—	**49**
Total SSRCF	**45**	**53.387**	**53.432**	**39.549**	**67.782**	**107.331**
Préstamo avalado por el Gobierno - Principal	3.750	11.250	**15.000**	—	—	**—**
Préstamo avalado por el Gobierno - Costes de financiación capitalizados	—	(375)	**(375)**	—	—	**—**
Préstamo avalado por el Gobierno - Intereses devengados	96	—	**96**	—	—	**—**
Total préstamo avalado por el Gobierno	**3.846**	**10.875**	**14.721**	**—**	**—**	**—**
Pólizas de crédito complementarias y descubiertos bancarios	16.647	—	**16.647**	—	—	**—**
Arrendamientos financieros	2.003	3.095	**5.098**	2.480	1.548	**4.028**
Otros pasivos financieros	11	—	**11**	4.251	—	**4.251**
Total otros pasivos financieros	**18.661**	**3.095**	**21.756**	**6.731**	**1.548**	**8.279**
Total pasivos financieros	**24.500**	**488.745**	**513.245**	**48.228**	**489.368**	**537.596**

Deuda Senior - Bonos 2023

El 25 de septiembre de 2018, eDreams ODIGEO, S.A. emitió 425 millones de euros de deuda Senior garantizada al 5,50% con fecha de vencimiento el 1 de septiembre de 2023 (los "Bonos 2023").

Los intereses de los Bonos 2023 se pagan a semestre vencido el 1 de marzo y el 1 de septiembre de cada año.

Super Senior Revolving Credit Facility

El 4 de octubre de 2016, el Grupo refinanció su línea de crédito "Super Senior Revolving Credit Facility" ("SSRCF"), aumentándola a 147 millones de euros desde los 130 millones de euros anteriores, y ganando también una flexibilidad significativa respecto a las condiciones anteriores.

En mayo de 2017, el Grupo obtuvo una modificación de la SSRCF a partir del 4 de octubre de 2016 aumentando la línea de crédito en 10 millones de euros hasta un total de 157 millones de euros.

En septiembre de 2018, el Grupo obtuvo otra modificación de la SSRCF aumentando la línea de crédito a 175 millones de euros, y extendiendo su vencimiento hasta septiembre de 2023.

Después de septiembre de 2018, el Grupo ha convertido 60 millones de euros de su SSRCF en líneas de crédito complementarias a la SSRCF con determinados bancos y 9,6 millones de euros en una línea específica para garantías.

El tipo de interés de la SSRCF es el tipo de referencia (EURIBOR para las transacciones en Euros) más un margen del 3,00%. No obstante, en cualquier momento después del 30 de septiembre de 2018, y sujeto a ciertas condiciones, el margen puede disminuir para situarse entre el 3,00% y el 2,00%.

El Contrato de la SSRCF incluye un covenant financiero: el ratio de apalancamiento bruto total consolidado, que se calcula de la siguiente manera:

Ratio de apalancamiento bruto total = Deuda financiera bruta / EBITDA ajustado de los últimos doce meses.

El ratio de apalancamiento bruto total se calcula trimestralmente y no puede ser superior a 6. Dicho covenant se prueba únicamente si, en la fecha de prueba pertinente, el crédito dispuesto en virtud de la SSRCF supera el 30% del importe total.

En caso de incumplimiento del covenant de apalancamiento bruto, y en ausencia de una exención, ocurriría un evento de incumplimiento bajo la SSRCF y los prestamistas requeridos bajo la SSRCF podrían acelerar todos los préstamos y rescindir todos los compromisos en virtud del mismo.

Si los préstamos en virtud de la SSRCF se acelerasen, entonces la mayoría necesaria de los tenedores de los Bonos 2023 de 425 millones de euros podrían acelerar dichos bonos. Asimismo, también se podría producir la amortización acelerada de los importes dispuestos bajo el préstamo de 15 millones de euros avalado por el Gobierno.

A 31 de marzo de 2020, el ratio de apalancamiento bruto era de 4,9, por lo que la Sociedad cumplía con el covenant.

En abril de 2020, el Grupo obtuvo una exención del covenant para el año terminado el 31 de marzo de 2021 (ver nota 2.2).

Adicionalmente, en abril de 2021, el Grupo obtuvo una exención del covenant para el año terminado el 31 de marzo de 2022 (ver nota 35.1).

A 31 de marzo de 2021, debido al impacto del COVID-19 (ver nota 3), el Grupo había dispuesto de 55,0 millones de euros de la SSRCF (109,5 millones de euros a 31 de marzo de 2020).

El detalle del importe de efectivo disponible bajo la SSRCF es el siguiente:

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Importe total de SSRCF	175.000	175.000
Garantías emitidas bajo SSRCF	(5.866)	(1.328)
Importe dispuesto bajo SSRCF	(55.000)	(109.500)
Pólizas de crédito complementarias a la SSRCF dispuestas	(16.647)	—
Importe no dispuesto bajo SSRCF	**97.487**	**64.172**
Importe no utilizado específico para garantías	(3.734)	(3.672)
Efectivo disponible bajo SSRCF	**93.753**	**60.500**

Préstamo avalado por el Gobierno con vencimiento en 2023

El 30 de junio de 2020, la filial del Grupo Vacaciones eDreams, S.L. firmó un préstamo sindicado por 15 millones de euros (ver nota 2.3).

El Grupo recibió los fondos de 15 millones de euros el 7 de julio de 2020. Se han capitalizado los costes de transacción directamente atribuibles a la emisión de este préstamo y se amortizarán durante la vida del préstamo.

El préstamo tiene un plazo de tres años, con amortizaciones semestrales del 25% a partir de los 18 meses. El tipo de interés del préstamo es el tipo de referencia EURIBOR más un margen del 2,75% y los intereses se pagan trimestralmente.

Pasivo por arrendamiento

El pasivo por arrendamiento incluye el pasivo financiero por los arrendamientos de oficinas reconocidos por primera vez el 1 de abril de 2018 en virtud de la NIIF 16 "Arrendamientos" por un importe de 4,9 millones de euros a 31 de marzo de 2021 (3,4 millones de euros a 31 de marzo de 2020).

El coste de los bienes arrendados y la amortización acumulada se detallan en la nota 17.

El vencimiento de los flujos de efectivo contractuales sin descuento para los arrendamientos es el siguiente:

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Menos de un año	2.142	2.564
De uno a dos años	1.599	1.489
De dos a tres años	1.566	50
De tres a cuatro años	34	15
Más de cuatro años	—	11
Total del pasivo por arrendamiento sin descuento	**5.341**	**4.129**
Efecto del descuento (intereses no acumulados)	(243)	(101)
Total pasivos por arrendamiento	**5.098**	**4.028**

Los contratos de arrendamiento de las oficinas del Grupo incluyen opciones de extensión y terminación, que proporcionan flexibilidad al Grupo. El Grupo tiene opciones de terminación con preaviso de entre 3 y 9 meses.

El Grupo ha incluido en la medición del pasivo por arrendamiento los flujos de efectivo futuros por los periodos que estima que mantendrá dichos contratos de arrendamiento. Sin embargo, para algunos de los contratos de arrendamiento, el Grupo tiene opciones de extensión por períodos adicionales, que son potestad exclusiva del Grupo. Estas opciones no se han considerado en el valor del pasivo por arrendamiento dado que el Grupo no tiene la certeza razonable de ejercitar dichas opciones, cuyos flujos futuros serían 3,1 millones de euros (no descontados).

El incremento del total de pasivos por arrendamiento durante el año terminado el 31 de marzo de 2021 se debe principalmente a las modificaciones en los periodos considerados para ciertos contratos de arrendamiento de oficinas con un impacto de 3,6 millones de euros (en base a tipos de descuento actualizados entre 3.44% y 4.32%), compensado en parte por los pagos de principal realizados durante el año (2,5 millones de euros).

Los importes pagados durante el año en relación con los arrendamientos son los siguientes:

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Principal	2.484	3.099
Intereses	94	172
Total de salida de efectivo para arrendamientos	**2.578**	**3.271**

El Grupo no ha registrado gastos por pagos variables que no se incluyen en la medición inicial del pasivo por arrendamiento. Asimismo, tampoco ha registrado gastos por arrendamientos a corto plazo ni de escaso valor dado que el Grupo no tiene contratos que cumplan estas características.

Durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2021, los arrendamientos del Grupo no se han visto modificados por condonaciones ni descuentos de rentas como consecuencia de la pandemia de COVID-19.

Durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020, las renegociaciones de arrendamientos como consecuencia de la pandemia de COVID-19 no han tenido un impacto significativo.

Otros pasivos financieros

Otros pasivos financieros incluye principalmente el pasivo por reembolso de tasas a clientes por valor de 0,0 millones de euros y 4,3 millones de euros a 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2020, respectivamente. La disminución se debe a la reducción de los volúmenes de reservas y, por lo tanto, a la disminución de los vuelos "no presentados" y al vencimiento del pasivo correspondiente al año anterior.

El Grupo no tiene acuerdos de financiación con sus proveedores.

25.1. Deuda por fecha de vencimiento

La fecha de vencimiento de los pasivos financieros basados en los pagos futuros sin descontar al 31 de marzo de 2021 es la siguiente:

	<1 año	De 1 a 2 años	De 2 a 3 años	De 3 a 4 años	>4 años	Total
Bonos 2023 - Principal	—	—	425.000	—	—	**425.000**
Bonos 2023 - Intereses devengados	1.948	—	—	—	—	**1.948**
Total deuda Senior	**1.948**	**—**	**425.000**	**—**	**—**	**426.948**
SSRCF - Principal	—	—	55.000	—	—	**55.000**
SSRCF - Intereses devengados	45	—	—	—	—	**45**
Total SSRCF	**45**	**—**	**55.000**	**—**	**—**	**55.045**
Préstamo avalado por el Gobierno - Principal	3.750	7.500	3.750	—	—	**15.000**
Préstamo avalado por el Gobierno - Intereses devengados	96	—	—	—	—	**96**
Total préstamo avalado por el Gobierno	**3.846**	**7.500**	**3.750**	**—**	**—**	**15.096**
Pólizas de crédito complementarias y descubiertos bancarios	16.647	—	—	—	—	**16.647**
Arrendamientos financieros	2.142	1.599	1.566	34	—	**5.341**
Otros pasivos financieros	11	—	—	—	—	**11**
Total otros pasivos financieros	**18.800**	**1.599**	**1.566**	**34**	**—**	**21.999**
Acreedores comerciales (ver nota 27)	140.265	6.160	—	—	—	**146.425**
Cuentas por pagar relacionadas con los empleados (ver nota 27)	8.256	—	—	—	—	**8.256**
Total acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	**148.521**	**6.160**	**—**	**—**	**—**	**154.681**
Total	**173.160**	**15.259**	**485.316**	**34**	**—**	**673.769**

El Grupo prevé refinanciar los Bonos 2023 y la SSRCF antes de su vencimiento.

La fecha de vencimiento de los pasivos financieros basados en los pagos futuros sin descontar al 31 de marzo de 2020 era la siguiente:

	<1 año	De 1 a 2 años	De 2 a 3 años	De 3 a 4 años	>4 años	Total
Bonos 2023 - Principal	—	—	—	425.000	—	**425.000**
Bonos 2023 - Intereses devengados	1.948	—	—	—	—	**1.948**
Total deuda Senior	**1.948**	**—**	**—**	**425.000**	**—**	**426.948**
SSRCF - Principal	39.500	—	—	70.000	—	**109.500**
SSRCF - Intereses devengados	49	—	—	—	—	**49**
Total SSRCF	**39.549**	**—**	**—**	**70.000**	**—**	**109.549**
Arrendamientos financieros	2.564	1.489	50	15	11	**4.129**
Otros pasivos financieros	4.251	—	—	—	—	**4.251**
Total otros pasivos financieros	**6.815**	**1.489**	**50**	**15**	**11**	**8.380**
Acreedores comerciales (ver nota 27)	135.644	2.823	5.128	—	—	**143.595**
Cuentas por pagar relacionadas con los empleados (ver nota 27)	2.257	—	—	—	—	**2.257**
Total acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	**137.901**	**2.823**	**5.128**	**—**	**—**	**145.852**
Total	**186.213**	**4.312**	**5.178**	**495.015**	**11**	**690.729**

25.2. Medición del valor razonable de la deuda

		Valor razonable		
31 de marzo de 2021	**Total valor neto contable**	Nivel 1: Precios cotizados y efectivo	Nivel 2: Modelo interno utilizando factores observables	Nivel 3: Modelo interno utilizando factores no observables
Epígrafes y clases de instrumentos:				
Efectivo y equivalentes al efectivo	12.138	12.138		
Bonos 2023	423.336		444.901	
SSRCF	53.432		51.851	
Préstamo avalado por el Gobierno	14.721		14.315	
Pólizas de crédito complementarias y descubiertos bancarios	16.647	16.647		

		Valor razonable		
31 de marzo de 2020	**Total valor neto contable**	Nivel 1: Precios cotizados y efectivo	Nivel 2: Modelo interno utilizando factores observables	Nivel 3: Modelo interno utilizando factores no observables
Epígrafes y clases de instrumentos:				
Efectivo y equivalentes al efectivo	83.337	83.337		
Bonos 2023	421.986		428.824	
SSRCF	107.331		104.342	
Pólizas de crédito complementarias y descubiertos bancarios	—	—		

El valor contable de los préstamos y cuentas a cobrar corrientes, deudores comerciales y otras cuentas a cobrar; acreedores comerciales y otras cuentas a pagar es aproximadamente su valor razonable.

Técnicas de valoración y supuestos aplicados a los efectos de medir el valor razonable

El valor razonable de los activos y pasivos financieros se determina de la siguiente manera:

- El valor razonable de los activos y pasivos financieros con condiciones estándar y que se negocian en mercados líquidos activos se determina en referencia a los precios de mercado cotizados (incluye los bonos amortizables cotizados, las letras de cambio, las obligaciones y los bonos perpetuos).
- El valor razonable de otros activos y pasivos financieros (excluidos los descritos anteriormente) se determina de conformidad con los modelos de fijación de precios generalmente aceptados basados en el análisis del flujo de efectivo descontado.

El valor de mercado de los activos y pasivos financieros medidos al valor razonable en el estado de situación financiera consolidado que figura en el cuadro anterior se ha clasificado sobre la base de los tres niveles jerárquicos definidos por la NIIF 13:

- Nivel 1: precio de cotización en mercados activos;
- Nivel 2: variables observables directa o indirectamente;
- Nivel 3: variables no basadas en datos de mercado observables.

25.3. Variación del pasivo derivado de las actividades de financiación

La conciliación que muestra los cambios en los pasivos derivados de las actividades de financiación es la siguiente desde 31 de marzo de 2020 hasta 31 de marzo de 2021:

	31 de marzo de 2020	Flujos de efectivo	Pérdidas y ganancias	Otros	31 de marzo de 2021
Bonos 2023 - Principal	425.000	—	—	—	425.000
Bonos 2023 - Costes de financiación capitalizados	(4.962)	—	1.350	—	(3.612)
Bonos 2023 - Intereses devengados	1.948	(23.375)	23.375	—	1.948
Total deuda Senior	**421.986**	**(23.375)**	**24.725**	**—**	**423.336**
SSRCF - Principal	109.500	(54.500)	—	—	55.000
SSRCF - Costes de financiación capitalizados	(2.218)	—	605		(1.613)
SSRCF - Intereses devengados	49	(1.973)	1.969	—	45
Total SSRCF	**107.331**	**(56.473)**	**2.574**	**—**	**53.432**
Préstamo avalado por el Gobierno - Principal	—	15.000	—	—	15.000
Préstamo avalado por el Gobierno - Costes de financiación capitalizados	—	(546)	171	—	(375)
Préstamo avalado por el Gobierno - Intereses devengados	—	(211)	307	—	96
Total préstamo avalado por el Gobierno	**—**	**14.243**	**478**	**—**	**14.721**
Pólizas de crédito complementarias y descubiertos bancarios	—	(56)	56	16.647	16.647
Arrendamientos financieros	4.028	(2.578)	94	3.554	5.098
Otros pasivos financieros	4.251	—	—	(4.240)	11
Total otros pasivos financieros	**8.279**	**(2.634)**	**150**	**15.961**	**21.756**
Total pasivos financieros	**537.596**	**(68.239)**	**27.927**	**15.961**	**513.245**
Otras cuentas por pagar relacionadas con el pasivo financiero	415	(1.212)	1.539	(216)	526
Total otros	**415**	**(1.212)**	**1.539**	**(216)**	**526**
Total actividades de financiación	**538.011**	**(69.451)**	**29.466**	**15.745**	**513.771**

En el epígrafe "Cobros por préstamos" del estado de flujo de efectivo, figura el cobro del préstamo avalado por el Gobierno por valor de 15,0 millones de euros (ver nota 2.3).

En el epígrafe "pagos por devolución de préstamos" del estado de flujo de efectivo, figura el reembolso del principal del SSRCF por valor de 54,5 millones de euros y el reembolso del principal de las obligaciones de arrendamiento por valor de 2,5 millones de euros.

En la tabla anterior, los flujos de efectivo presentados para los pasivos por arrendamiento incluyen los importes de principal por valor de 2,5 millones de euros e intereses por 0,1 millones de euros (ver nota 25).

El epígrafe "Intereses pagados" del estado de flujo de efectivo contiene 23,4 millones de euros de intereses pagados por los Bonos 2023, 2,0 millones de euros de intereses pagados por la SSRCF, 0,2 millones de euros de intereses pagados por el préstamo avalado por el Gobierno, 0,1 millones de euros de intereses pagados por las pólizas de crédito y descubiertos bancarios, y 0,1 millones de euros de intereses pagados por los arrendamientos, por un total de 25,7 millones de euros.

Las cantidades que figuran en la columna "otros" de la tabla de conciliación corresponden principalmente a las modificaciones en los contratos de arrendamiento por valor de 3,6 millones de euros, al movimiento de la devolución de tasas por valor de 4,2 millones de euros y al saldo de pólizas de crédito y descubiertos bancarios por valor de 16,6 millones de euros.

La conciliación que muestra los cambios en los pasivos derivados de las actividades de financiación es la siguiente desde 31 de marzo de 2019 hasta 31 de marzo de 2020:

	31 de marzo de 2019	Flujos de efectivo	Pérdidas y ganancias	Otros	31 de marzo de 2020
Bonos 2023 - Principal	425.000	—	—	—	425.000
Bonos 2023 - Costes de financiación capitalizados	(6.233)	—	1.271	—	(4.962)
Bonos 2023 - Intereses devengados	1.948	(23.375)	23.375	—	1.948
Total deuda Senior	**420.715**	**(23.375)**	**24.646**	**—**	**421.986**
Bonos 2021 - Principal	—	109.500	—	—	109.500
Bonos 2021 - Costes de financiación capitalizados	—	—	—	(2.218)	(2.218)
SSRCF - Intereses devengados	—	(84)	133	—	49
Total SSRCF	**—**	**109.416**	**133**	**(2.218)**	**107.331**
Pólizas de crédito y descubiertos bancarios	—	(108)	108	—	—
Pasivo por arrendamiento	7.873	(3.271)	170	(744)	4.028
Otros pasivos financieros	5.685	—	—	(1.434)	4.251
Total otros pasivos financieros	**13.558**	**(3.379)**	**278**	**(2.178)**	**8.279**
Total pasivos financieros	**434.273**	**82.662**	**25.057**	**(4.396)**	**537.596**
Otras cuentas por pagar relacionadas con el pasivo financiero	401	(1.817)	1.906	(75)	415
Acciones propias	—	(6.001)	—	6.001	—
Total otros	**401**	**(7.818)**	**1.906**	**5.926**	**415**
Activos financieros relacionados con la SSRCF	(2.786)	—	568	2.218	—
Activos financieros relacionados con las actividades de financiación	**(2.786)**	**—**	**568**	**2.218**	**—**
Total actividades de financiación	**431.888**	**74.844**	**27.531**	**3.748**	**538.011**

En el epígrafe "Cobros por préstamos" del estado de flujo de efectivo, figura un cobro por la disposición de la SSRCF por valor de 109,5 millones de euros, relacionado con el impacto de COVID-19 (ver nota 3).

En el epígrafe "Pagos por devolución de préstamos" del estado de flujo de efectivo, figura el reembolso del principal de las obligaciones de arrendamiento por valor de 3,1 millones de euros.

En la tabla anterior, los flujos de efectivo en los pasivos por arrendamiento incluyen principal por valor de 3,1 millones de euros e intereses por 0,2 millones de euros (ver nota 25).

El epígrafe "Intereses pagados" del estado de flujo de efectivo contiene 23,4 millones de euros de intereses pagados por los Bonos 2023, 0,1 millones de euros de intereses pagados por la SSRCF, 0,1 millones de euros de intereses pagados por las pólizas de crédito y descubiertos bancarios, y 0,2 millones de euros de intereses pagados por contratos de arrendamiento, por un total de 23,7 millones de euros.

Las cantidades que figuran en la columna "otros" de la tabla de conciliación corresponden principalmente a la reclasificación de las comisiones de financiación capitalizadas de los activos financieros a los pasivos financieros por valor de 2,2 millones de euros y al efecto en el patrimonio neto de la adquisición y venta de acciones propias por valor de 6,0 millones de euros.

26. PROVISIONES

	31 de marzo de 2020	Utilización	Reversión	Aumento	Reclasif.	31 de marzo de 2021
Provisiones para riesgos fiscales	4.601	—	(1.047)	1.553	—	5.107
Provisión para pensiones y otras prestaciones posteriores al empleo	280	—	(27)	85	(5)	333
Provisión para otros conceptos	2.762	—	—	390	(1.639)	1.513
Total provisiones no corrientes	**7.643**	**—**	**(1.074)**	**2.028**	**(1.644)**	**6.953**
Provisión para riesgos de litigio	1.439	(865)	(116)	1.831	—	2.289
Provisión para pensiones y otras prestaciones posteriores al empleo	61	(34)	(26)	—	5	6
Provisión para riesgos operativos y otros	16.196	(9.199)	(6.380)	3.676	1.639	5.932
Total provisiones corrientes	**17.696**	**(10.098)**	**(6.522)**	**5.507**	**1.644**	**8.227**

A 31 de marzo de 2021 el Grupo tiene registrada una provisión de 5,1 millones de euros para riesgos fiscales (4,6 millones de euros a 31 de marzo de 2020). En ciertos casos, la Sociedad ha aplicado un tratamiento fiscal que, de ser impugnado por las autoridades tributarias, podría dar lugar a una salida de efectivo (ver nota 31).

El Grupo tiene registrada una provisión relacionada con el pago contingente de la combinación de negocio de Waylo (ver nota 32): 1,5 millones de euros no corrientes, clasificados como "provisión para otros conceptos", y 1,6 millones de euros incluidos dentro de “Provisión para riesgos operativos y otros”.

La “Provisión para riesgos de litigios” a 31 de marzo de 2021 está relacionada principalmente con litigios de clientes y empleados.

Las “Provisiones para riesgos operativos y otros” incluye principalmente la provisión por contracargos, que corresponden a pagos que los clientes han rechazado en relación con reservas de servicios de viaje prestados por el Grupo. Dichos contracargos pueden incrementar en caso de que los proveedores de viajes hayan cancelado el servicio de viajes reservado a través de la intermediación del Grupo. Esta provisión cubre el riesgo de futuras salidas de caja por importes que, habiendo sido cobrados, pueden resultar en salidas de caja si el cliente ejecuta un contracargo. La provisión se limita a la parte que el Grupo no puede recuperar del proveedor de viajes. La provisión por contracargos a 31 de marzo de 2021 es de 3,7 millones de euros (13,0 millones de euros a 31 de marzo de 2020). La disminución respecto al ejercicio anterior se debe principalmente al uso de 9,0 millones de euros de la provisión y a una disminución del volumen de reservas, ambos relacionados con el impacto del COVID-19 (ver nota 3).

La provisión por devolución de cargos incluye una provisión específica para cubrir el mayor riesgo de contracargo a causa de reservas canceladas por el COVID-19 (ver nota 3). Esta provisión específica fue reconocida por 10,3 millones de euros a 31 de marzo de 2020 y 3,1 millones de euros a 31 de marzo de 2021, lo que representa el 1,2% y el 0,9%, respectivamente, de los importes cobrados a los clientes por los vuelos con salida desde el inicio de la pandemia COVID-19, menos los reembolsos realizados por los vuelos cancelados.

En “Provisiones para riesgos operativos y otros” también se incluyen las provisiones por cancelaciones por cualquier motivo y Flexiticket. Estos productos permiten a los clientes una cancelación o modificación sin cargo de sus reservas de vuelos a cambio del pago de una tarifa de servicio por adelantado. Esta provisión cubre la obligación del Grupo de pago a clientes que hayan contratado estos servicios y ejecuten su derecho a cancelación o modificación. La provisión por cancelaciones por cualquier motivo y Flexiticket es de 0,1 millones de euros (2,1 millones de euros a 31 de marzo de 2020). La disminución durante el ejercicio se debe a que los volúmenes de estos servicios se han reducido significativamente como consecuencia del COVID-19 (ver nota 3).

27. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Acreedores comerciales	6.160	7.951
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar no corrientes	**6.160**	**7.951**
Acreedores comerciales	140.265	135.644
Cuentas a pagar relacionadas con empleados	8.256	2.257
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar corrientes	**148.521**	**137.901**

Al 31 de marzo de 2021, las cuentas de acreedores comerciales han aumentado en comparación con el 31 de marzo de 2020 principalmente debido al aumento de cancelaciones recibidas de los proveedores (ver nota 3) y a que el volumen de ventas en las últimas semanas de marzo fue mayor en 2021 que en 2020.

A 31 de marzo de 2021, el Grupo tiene 6,2 millones de euros de acreedores comerciales y otras cuentas a pagar no corrientes relacionadas con el contrato GDS, ya que el Grupo espera reembolsar este importe en un período de más de 12 meses (8,0 millones de euros a 31 de marzo de 2020).

27.1. Información sobre el periodo medio de pago a proveedores

De acuerdo con la legislación española vigente[1], la información sobre el plazo medio de pago a proveedores comerciales a 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2020 para las filiales españolas se recoge en la siguiente tabla:

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Número de días		
Periodo medio de pago a proveedores [2]	29	23
Ratio de operaciones pagadas [3]	28	23
Ratio de operaciones pendientes de pago [4]	38	39
Miles de euros		
Total pagos realizados	136.411	795.811
Total pagos pendientes	15.714	17.118

(1) Disposición adicional tercera, "Deber de información" de la Ley 15/2010, de 5 de julio.

*(2) ((Relación de transacciones pagadas * total de transacciones pagadas) + (Relación de pagos pendientes * total de pagos pendientes)) / (Total de transacciones pagadas + Total de pagos pendientes).*

*(3) Sumatorio de (Número de días de pago * importes de las transacciones pagadas) / Total de transacciones pagadas.*

*(4) Sumatorio de (Número de días pendientes * importes de las transacciones por pagar) / Pagos pendientes totales.*

28. INGRESOS DIFERIDOS

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Contrato GDS	—	1.124
Cancelación y modificación por cualquier motivo	136	1.702
Prime	22.017	11.297
Otros ingresos diferidos	39	760
Total ingresos diferidos - corrientes	**22.192**	**14.883**

Todos los ingresos diferidos del Grupo proceden de contratos con clientes.

Del total de ingresos diferidos del contrato GDS a 31 de marzo de 2020, se han devengado 0,2 millones de euros durante el ejercicio. La parte restante se ha reclasificado a acreedores comerciales no corrientes (ver nota 27).

Los ingresos diferidos por el servicio de Cancelación y Modificación por cualquier motivo corresponden a los importes cobrados de estos productos que aún no se han devengado (ver nota 5.4), y que se presentan en el estado de situación financiera consolidado como ingresos diferidos.

La disminución de los ingresos diferidos por Cancelación y Modificación por cualquier motivo se debe a la reducción de las ventas de este producto vinculado al COVID-19 (ver nota 3).

Los ingresos diferidos de Prime corresponden a la comisión Prime cobrada y pendiente de devengar. El aumento durante el período se debe principalmente al aumento de miembros Prime.

En la tabla que figura a continuación se indica qué parte de los ingresos reconocidos en el período contable actual provienen de los ingresos diferidos al cierre del año anterior:

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Contrato GDS	157	3.039
Cancelación y modificación por cualquier motivo	1.702	4.979
Prime	11.297	—
Otros ingresos diferidos	755	2.457
Total	**13.911**	**10.475**

29. COMPROMISOS NO INCLUIDOS EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Garantías para venta de paquetes de viaje	3.867	1.729
Otras garantías	2.822	450
Total	**6.689**	**2.179**

Las garantías para venta de paquetes de viaje son garantías requeridas en ciertas regiones para vender este servicio. El incremento durante el año se debe a una nueva garantía emitida en España por importe de 2,1 millones de euros.

Otras garantías incluyen principalmente una nueva garantía emitida durante este ejercicio relacionada con un recurso de apelación presentado ante las autoridades fiscales italianas por 2,6 millones de euros (ver nota 31.4).

A 31 de marzo de 2021, del total de garantías incluidas en el detalle anterior, 5,9 millones de euros han sido emitidas bajo la SSRCF (1,3 millones de euros a 31 de marzo de 2020). Ver nota 25.

Todas las acciones que eDreams ODIGEO, S.A. posee de Opodo Ltd., así como las cuentas por cobrar en virtud de ciertos préstamos de financiación dentro del Grupo relacionados con los Bonos 2023 realizados a Opodo Ltd. y Go Voyages S.A.S. por eDreams ODIGEO, S.A., fueron pignoradas a favor de los titulares de los Bonos 2023 (ver nota 25) y de las partes garantizadas en virtud de la SSRCF del Grupo con fecha 25 de septiembre de 2018.

30. PARTES VINCULADAS

30.1. Operaciones y saldos con partes vinculadas

No se han producido transacciones o saldos con partes vinculadas durante los períodos terminados al año terminado el 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2020, salvo los que se detallan a continuación.

Alta dirección

La remuneración a la alta dirección del Grupo (CSM: "CEO Staff Members") durante los años terminados el 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2020 asciende a 3,9 millones de euros y 3,1 millones de euros, respectivamente. En relación al año terminado el 31 de marzo de 2020, no se pagó ningún bono variable ya que no se cumplieron los objetivos debido al COVID-19. Los objetivos para el año que termina el 31 de marzo de 2021 se han marcado teniendo en cuenta los efectos previstos de la COVID-19.

También se ha concedido a la alta dirección, desde el comienzo de los planes de incentivos a largo plazo, 3.806.386 derechos potenciales del plan LTIP 2016 y 2.168.900 derechos potenciales del plan LTIP 2019 a 31 de marzo de 2021 (3.405.676 derechos potenciales del plan LTIP 2016 y 898.900 derechos potenciales del plan LTIP 2019 a 31 de marzo de 2020) para adquirir un cierto número de acciones de la empresa matriz eDreams ODIGEO, S.A. sin coste alguno.

La valoración de los derechos del LTIP 2016 asciende a 9,3 millones de euros, 8,3 millones de euros se han registrado en patrimonio a 31 de marzo de 2021 desde el inicio del plan (7,8 millones de euros, de los cuales 6,4 millones de euros se han devengado a 31 de marzo de 2020). (Ver nota 24.1).

La valoración de los derechos del LTIP 2019 asciende a 4,4 millones de euros, de los cuales 1,7 millones de euros se han registrado en patrimonio a 31 de marzo de 2021 desde el inicio del plan (1,8 millones de euros, de los cuales 0,4 millones de euros devengados a 31 de marzo de 2020). (Ver nota 24.2).

Del LTIP 2016, 256.049 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Primera Entrega), 256.049 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Segunda Entrega), 256.049 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Tercera Entrega), 250.890 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Primera Entrega), 238.154 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Segunda Entrega), 238.154 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Tercera Entrega) , 137,347 acciones (Segundo Tramo, Primera Entrega), 137,347 acciones (Segundo Tramo, Segunda Entrega) y 137,347 acciones (Segundo Tramo, Tercera Entrega) se han entregado como acciones a la Alta Dirección en agosto de 2018, noviembre de 2018, febrero 2019, agosto de 2019, noviembre de 2019, febrero de 2020, agosto de 2020, noviembre de 2020 y febrero de 2021.

Durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020, de las acciones entregadas como parte de la tercera entrega del Primer Tramo, Segundo Sub-tramo del LTIP 2016, 75.067 acciones fueron adquiridas por el Grupo a la alta dirección, como parte de una recompra a todos los beneficiarios del LTIP 2016 para financiar futuras entregas de LTIP.

El Grupo tiene contratado un seguro de responsabilidad civil (D&O) para Consejeros y Directivos con un coste anual de 51 miles de euros.

Consejo de Administración

Durante el período que finalizó el 31 de marzo de 2021, los miembros independientes del Consejo recibieron una remuneración total por su mandato de 315 mil euros (284 mil euros durante el período que finalizó el 31 de marzo de 2020). Ver más detalles en el Informe Anual sobre el gobierno corporativo en la sección C2.

Algunos miembros del Consejo son también miembros de la alta dirección del Grupo y, por consiguiente, su remuneración se ha devengado en función de sus servicios ejecutivos, no por su mandato como miembros del Consejo. Por tanto, parte de esta información se incluye en la sección anterior sobre la remuneración de la alta dirección.

La remuneración por los servicios de dirección durante los años terminados el 31 de marzo de 2021 y 31 de marzo de 2020 ascendió a 1,6 millones de euros y 1,1 millones de euros, respectivamente. En relación al año terminado el 31 de marzo de 2020, no se pagó ningún bono variable ya que no se cumplieron los objetivos debido al COVID-19. Los objetivos para el año que termina el 31 de marzo de 2021 se han marcado teniendo en cuenta los efectos previstos de la COVID-19.

También se ha concedido a los consejeros ejecutivos, desde el comienzo del plan, 2.336.191 Derechos potenciales del plan LTIP 2016 y 1.230.200 Derechos potenciales del plan LTIP 2019 a 31 de marzo de 2021 (2.056.343 Derechos potenciales del plan LTIP 2016 y 505.200 Derechos potenciales del plan LTIP 2019 a 31 de marzo de 2020) para adquirir un cierto número de acciones de la empresa matriz eDreams ODIGEO, S.A. sin coste alguno.

La valoración de estos derechos del plan LTIP 2016 asciende a 5,7 millones de euros de los cuales 5,1 millones de euros se han registrado en patrimonio a 31 de marzo de 2021 desde el comienzo del plan (4,7 millones de euros, de los cuales 3,9 millones de euros se han devengado desde el comienzo del plan a 31 de marzo de 2020). (Ver nota 24.1)

La valoración de los derechos del LTIP 2019 asciende a 2,5 millones de euros de los cuales 1,0 millones de euros se han registrado en patrimonio a 31 de marzo de 2021 desde el inicio del plan (1,0 millones de euros de los cuales 0,2 millones de euros se han devengado durante el año terminado a 31 de marzo de 2020). (ver nota 24.2).

Del LTIP 2016, 158.767 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Primera Entrega), 158.767 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Segunda Entrega), 158.767 acciones (Primer Tramo, Primer Subtramo, Tercera Entrega), 152.261 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Primera Entrega), 152.261 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Segunda Entrega), 152.261 acciones (Primer Tramo, Segundo Subtramo, Tercera Entrega) , 85.681 acciones (Segundo Tramo, Primera Entrega), 85.681 acciones (Segundo Tramo, Segunda Entrega) y 85.681 acciones (Segundo Tramo, Tercera Entrega) se han entregado como acciones a los consejeros ejecutivos en agosto de 2018, noviembre de 2018, febrero 2019, agosto de 2019, noviembre de 2019, febrero de 2020, agosto de 2020, noviembre de 2020 y febrero de 2021.

Durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020, de las acciones entregadas en el marco de la tercera entrega del Primer Tramo, Segundo Sub-tramo del LTIP 2016, 47.556 acciones fueron adquiridas por el Grupo a ciertos miembros del Consejo de Administración, como parte de una recompra a todos los beneficiarios del LTIP 2016 para financiar futuras entregas de LTIP.

No se han realizado otras operaciones significativas con ningún miembro de la Alta Dirección ni con ningún accionista que tenga una influencia significativa en el Grupo.

El 23 de septiembre de 2020, la Junta General Extraordinaria de Accionistas aprobó la renovación del mandato de todos los miembros del Consejo por un período de 3 años adicionales, con efecto a partir del momento en que se haga efectivo el traslado del domicilio social de la Sociedad a España (ver nota 1).

Los Administradores de la Sociedad y las personas vinculadas a las mismas, no han incurrido en ninguna situación de conflicto de interés que haya tenido que ser objeto de comunicación de acuerdo con lo dispuesto en el art. 229 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

31. CONTINGENCIAS Y PROVISIONES

31.1. Derechos de licencia

El Grupo considera que existe un posible riesgo de reevaluación por parte de las autoridades fiscales con respecto a los derechos de licencia cargados entre las entidades del Grupo por el uso de software desarrollado internamente. Las autoridades tributarias pueden considerar que hubo una subestimación de los cargos por derechos de licencia a las empresas del grupo. Esta contingencia se estima en 1,6 millones de euros. El Grupo cree que ha hecho los cargos apropiados de los derechos de licencia a las empresas del grupo. El Grupo considera que una salida de recursos en relación con este riesgo es únicamente posible, y no probable, de acuerdo con las definiciones de la NIC 37 (lo más probable es que no se materialice una salida de recursos) y por esta razón no se ha registrado ningún pasivo en el estado de situación financiera consolidado.

31.2. Impuestos sobre sueldos y salarios

El Grupo considera que existe un posible riesgo de evaluación por parte de las autoridades fiscales en lo que respecta al impuesto sobre los salarios ("taxe sur les salaires") adeudado por la entidad francesa. La Sociedad considera que solo el coste salarial de una parte de los empleados de la entidad francesa está sujeto a este impuesto sobre los salarios, mientras que las autoridades fiscales francesas pueden considerar que el coste salarial de todos los empleados debe incluirse en la base imponible. Esta contingencia se estima en 0,6 millones de euros. El Grupo cree que ha pagado los impuestos sobre la nómina de acuerdo con las leyes y reglamentos fiscales franceses. El Grupo considera que este riesgo es únicamente posible, y no probable, de acuerdo con las definiciones de la NIC 37 (lo más probable es que no se materialice una salida de recursos) y por esta razón no se ha registrado ningún pasivo en el estado de situación financiera consolidado.

31.3. Efecto retroactivo de la migración a España

El Grupo considera que existe un posible riesgo de evaluación por parte de las autoridades fiscales en relación con la deducción por impuesto español de las bases imponibles negativas del año terminado el 31 de marzo de 2021, generadas por eDreams ODIGEO, S.A. ("la Sociedad"), antes de la fecha de entrada en vigor del traslado de la Sociedad de Luxemburgo a España. Las autoridades fiscales españolas pueden considerar que dichas bases imponibles negativas no se deben deducir en el impuesto español. Esta contingencia se estima en 1,8 millones de euros. El Grupo considera que ha realizado la deducción adecuada de sus gastos de acuerdo con la legislación española. El Grupo considera que este riesgo es únicamente posible, y no probable, de acuerdo con las definiciones de la NIC 37 (lo más probable es que no se materialice una salida de recursos) y por esta razón no se ha registrado ningún pasivo en el estado de situación financiera consolidado.

31.4. Inspecciones fiscales

Las sociedades del Grupo pueden ser objeto de auditoría por parte de las autoridades fiscales en relación a los impuestos que les sean de aplicación para los ejercicios que no prescriban.

España

El grupo fiscal español se encuentra actualmente en una inspección fiscal del Impuesto sobre Sociedades (ejercicios 2015/16 - 2017/18) e IVA (años naturales 2015-2017). Las autoridades fiscales españolas han emitido el acta provisional en abril 2021, en el que han indicado que regularizarán el IVA a las Sociedades españolas. Las autoridades fiscales españolas rechazan el método aplicado por el grupo para determinar la parte del IVA soportado deducible sobre ciertos gastos operativos. Esto daría lugar a una deuda por IVA total de aproximadamente 3,1 millones de euros para todo el período inspeccionado. El Grupo cree que tiene argumentos adecuados contra tal impugnación y presentará una reclamación administrativa contra las autoridades fiscales españolas tan pronto como la Sociedad española reciba la liquidación definitiva. El Grupo considera que este riesgo es únicamente posible, y no probable, de acuerdo con las definiciones de la NIC 37 (lo más probable es que no se materialice una salida de recursos) y por esta razón no se ha registrado ningún pasivo en el estado de situación financiera consolidado.

Además, las autoridades fiscales españolas han evaluado (provisionalmente) a la empresa en relación con el IVA y el impuesto de sociedades en relación a dos correcciones adicionales por la inspección fiscal española. El Grupo estará de acuerdo con estas evaluaciones y ha reconocido provisiones adecuadas para las mismas por importe de 0,3 millones de euros y 0,5 millones de euros, respectivamente, en el estado de situación financiera consolidado.

Portugal

Tras una auditoría fiscal en Portugal sobre el impuesto de sociedades y el IVA (ejercicios 2015/16-2017/18), la empresa portuguesa ha recibido una regularización de las autoridades fiscales portuguesas por un importe de 5,2 millones de euros. El Grupo cree que tiene argumentos adecuados en contra de esta evaluación y, por lo tanto, ha presentado una demanda administrativa contra las autoridades fiscales portuguesas que actualmente está pendiente de resolución. El Grupo considera que este riesgo es únicamente posible, y no probable, de acuerdo con las definiciones de la NIC 37 (lo más probable es que no se materialice una salida de recursos) y por esta razón no se ha registrado ningún pasivo en el estado de situación financiera consolidado.

Italia

La empresa italiana ha presentado su recurso ante el tribunal italiano de segundo nivel contra una evaluación de 10 millones de euros de la retención en origen italiana sobre los dividendos pagados a su empresa matriz española, que está actualmente pendiente de resolución. El Grupo considera que la empresa italiana ha aplicado correctamente la exención de retención de impuestos italiana, y que este riesgo es únicamente posible, y no probable, de acuerdo con las definiciones de la NIC 37 (lo más probable es que no se materialice una salida de recursos) y por esta razón no se ha registrado ningún pasivo en el estado de situación financiera consolidado, excepto por un importe de 0,4 millones de euros que el Grupo considera un compromiso apropiado por el que estaría dispuesto a resolver este caso con las autoridades fiscales italianas.

Luxemburgo

Tras una auditoría fiscal, las autoridades fiscales luxemburguesas evaluaron el IVA de la Sociedad en relación con dos casos relacionados con los años naturales 2017 y 2018.

Un caso por importe de 3,2 millones de euros por el rechazo de la recuperación del IVA soportado sobre ciertos gastos refacturados. El Grupo considera que este riesgo es únicamente posible, y no probable, de acuerdo con las definiciones de la NIC 37 (lo más probable es que no se materialice una salida de recursos) y por esta razón no se ha registrado ningún pasivo en el estado de situación financiera consolidado.

El otro caso por importe de 0,9 millones de euros está relacionado con la interpretación de las reglas luxemburguesas de pro rata de IVA. El Grupo estima que existe un riesgo probable de salida de recursos por importe de 0,9 millones de euros por el que se ha registrado una provisión en el estado de situación financiera consolidado.

El Grupo cree que tiene argumentos adecuados en contra de esta evaluación y, por lo tanto, ha presentado una demanda administrativa contra las autoridades fiscales luxemburguesas que actualmente está pendiente.

Como resultado de diferentes interpretaciones de la legislación fiscal, pueden surgir pasivos adicionales como resultado de una auditoría fiscal. Sin embargo, el Grupo considera que dichos pasivos no afectarían materialmente a los estados financieros consolidados.

31.5. Investigación de la autoridad italiana de protección al consumidor (AGCM)

El 18 de enero de 2018, la autoridad italiana de protección al consumidor (AGCM) dictó tres decisiones contra Go Voyages, S.A.S., eDreams, S.R.L. y Opodo Italia, S.R.L. en relación con presuntas prácticas comerciales desleales basadas los siguientes motivos: i) falta de transparencia, ii) cobro de sobrecargos y iii) uso no autorizado de números de teléfono con tarifa especial.

Los importes de las sanciones emitidas por la AGCM son los siguientes: Go Voyages, S.A.S. (0,8 millones de euros), eDreams, S.R.L. (0,7 millones de euros) y Opodo Italia, S.R.L. (0,1 millones de euros). A 31 de marzo de 2018 se registró en el estado de situación financiera consolidado una provisión a estos efectos por 1,6 millones de euros, de los cuales la mayor parte ya ha sido pagada.

Se presentó un recurso ante el TAR Lazio para impugnar los fundamentos jurídicos invocados por la AGCM y el importe de las sanciones. En abril y mayo de 2019, se notificaron las sentencias de apelación. La TAR redujo el importe de las sanciones de la siguiente manera: Go Voyages, S.A.S. (0,2 millones de euros), eDreams, S.R.L. (0,3 millones de euros) y Opodo Italia, S.R.L. (0,1 millones de euros). La sentencia del TAR Lazio no es definitiva porque la AGCM ha presentado un recurso ante el Consiglio di Stato (el Tribunal Supremo Administrativo italiano). En base a casos similares que han sido juzgados recientemente, el Grupo considera que es posible que se reciba una sentencia contraria en relación a la reducción del importe de la sanción. En consecuencia, se ha reconocido una provisión de 0,2 millones de euros y se ha dado de baja el activo previamente registrado por la devolución esperada de 0,3 millones de euros.

32. COMBINACIÓN DE NEGOCIO

El 12 de febrero de 2020, el Grupo adquirió de RoamAmore Inc. la plataforma de reserva de hoteles TheWaylo.com ("Waylo").

Esta compra proporcionó al Grupo una tecnología significativa e innovadora impulsada por la inteligencia artificial y una experiencia líder en el sector de hoteles, lo que permitirá al Grupo hacer crecer aún más su oferta hotelera y de paquetes dinámicos con contenido adicional de miles de hoteles en todo el mundo.

El Grupo considera que la adquisición constituyó una combinación de negocios, ya que los activos adquiridos ya estaban generando actividad, el contrato incluía pagos contingentes vinculados a la ganancia marginal generada por el negocio adquirido, y el Grupo llegó a un acuerdo con empleados clave del negocio adquirido para seguir trabajando para el Grupo.

Como han pasado más de 12 meses desde la adquisición, el periodo de ajuste ha terminado y la contabilidad de la adquisición es definitiva.

Activos adquiridos y pasivos asumidos

Los valores razonables de los activos y pasivos identificables de Waylo a la fecha de adquisición fueron:

Activos adquiridos y pasivos asumidos	
Activos intangibles	7.772
Total activos netos identificables a valor razonable	**7.772**
Fondo de comercio surgido de la adquisición	1.726
Importe total de la compra	**9.498**

El fondo de comercio de 1,7 millones de euros comprende el valor de las sinergias esperadas derivadas de la adquisición (ver nota 15).

Contraprestación

El detalle de la contraprestación de la compra fue el siguiente:

Contraprestación	
Contraprestación pagada en la fecha de la transacción	6.456
Pasivo por contraprestación contingente	3.042
Contraprestación de compra total	**9.498**

Como parte del contrato de compraventa, se ha acordado una contraprestación contingente. Habrá pagos en efectivo adicionales a los anteriores propietarios en función de la evolución futura del negocio. A 31 de marzo de 2020, el valor presente de la contraprestación contingente se estimaba en 3,0 millones de euros, registrados como provisión, ver nota 26. A 31 de marzo de 2021, la contraprestación contingente se ha vuelto a estimar en 3,2 millones de euros, de los que 1,6 millones de euros han sido clasificados como provisión corriente y 1,5 millones de euros como provisión no corriente. La variación se ha registrado contra la cuenta de pérdidas y ganancias y corresponde principalmente al efecto del descuento financiero que ha incrementado la provisión en 0,2 millones de euros.

33. RETRIBUCIÓN DEL AUDITOR

Los gastos devengados por el Grupo en concepto de honorarios por los servicios prestados por los auditores del Grupo son los siguientes:

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Servicios de auditoría	375	355
Otros	28	55
Total auditoría	**403**	**410**
Ernst & Young, S.L.	298	240
EY Network	105	170
Total auditoría	**403**	**410**

El concepto "Otros" corresponde a otros servicios de verificación realizados por Ernst & Young.

34. ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

eDreams ODIGEO, S.A. reconoce que las empresas tienen una responsabilidad con el medio ambiente. Aunque nuestras actividades principales tienen un impacto relativamente bajo, debido al hecho de que somos principalmente un negocio *online*, estamos comprometidos a encontrar formas en las que podamos reducir cualquier huella ambiental que podamos dejar. En la medida de lo posible, incorporamos prácticas de sustentabilidad, tanto en la oficina como fuera de ella, en los procesos de aprovisionamiento y compras, en el uso de energía y agua, gestión de residuos, viajes y en cada uno de nuestros procesos comerciales (ver nota B.4 El entorno de la sección B. Información No financiera).

35. ACONTECIMIENTOS POSTERIORES

35.1. Exención del Covenant de la SSRCF

El 30 de abril de 2021, el Grupo anunció que, tras conversaciones exitosas con nuestros prestamistas, se ha acordado la exención de nuestro covenant de ratio de apalancamiento bruto para la SSRCF para el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2022. Por lo tanto, el próximo trimestre en el que el covenant estará sujeto a prueba es el de 30 de junio de 2022.

El Grupo proporcionará un informe mensual de liquidez y garantizará que la liquidez en cada fecha de cierre trimestral (30 de junio, 30 de septiembre, 31 de diciembre y 31 de marzo) durante el período de exención no sea inferior a 25 millones de euros. El nivel actual de liquidez nos da un margen amplio frente al límite de 25 millones de euros, ya que a 31 de marzo de 2021 la liquidez era de 106 millones de euros (ver sección C.5 Conciliación de APM y otros términos definidos).

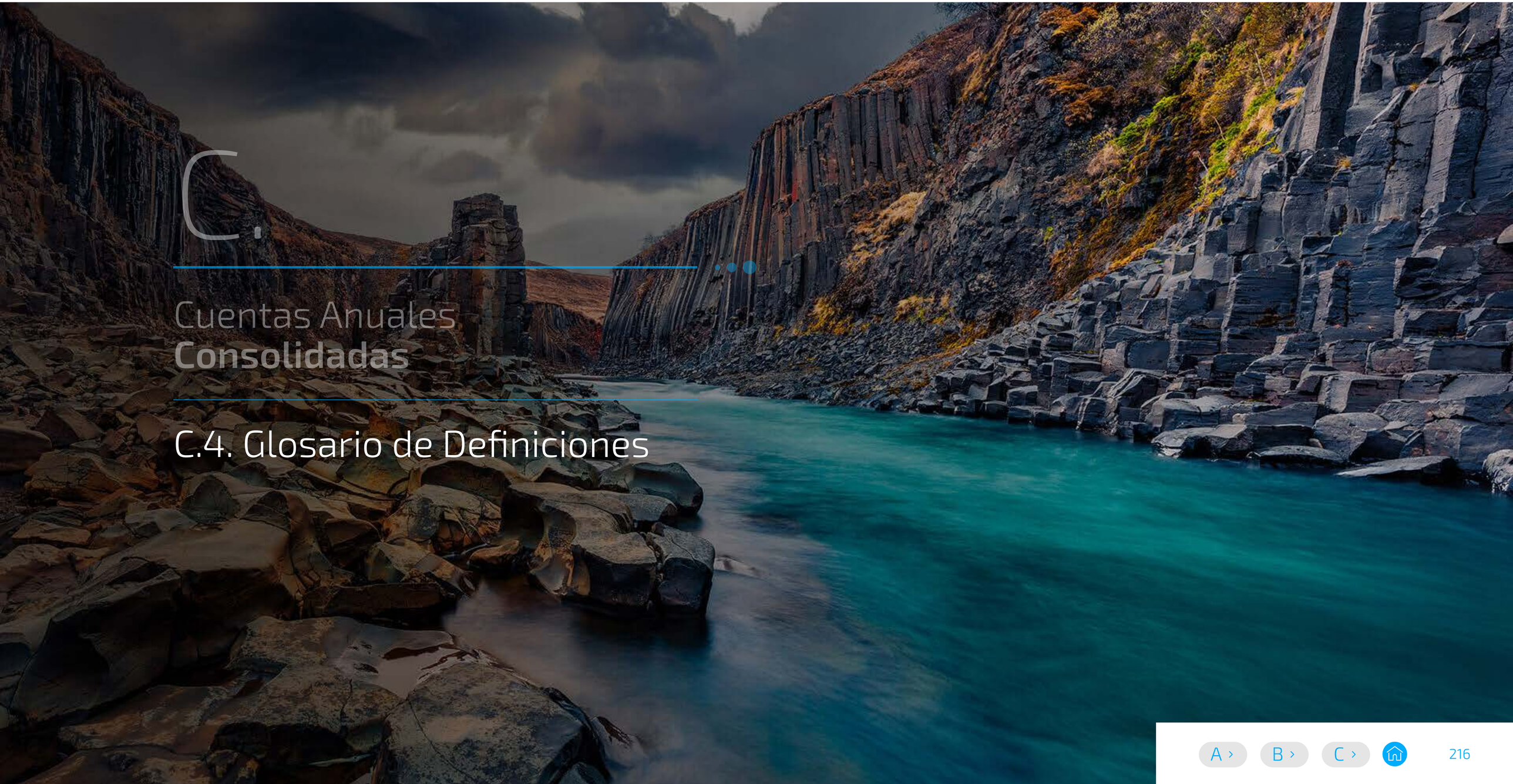
Además, durante el período de exención, la Sociedad no pagará ningún dividendo ni recomprará acciones de la Sociedad.

Los intereses de la SSRCF y los Bonos 2023 continuarán pagándose según lo establecido contractualmente sin modificaciones.

36. PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

A 31 de marzo de 2021 las empresas incluidas en el perímetro de consolidación son las siguientes:

Nombre	Ubicación / Sede social	Objeto social	% de particip.	% control
eDreams ODIGEO, S.A.	Calle López de Hoyos 35, 2. 28002 (Madrid)	Empresa matriz dominante	100%	100%
Opodo Ltd.	26-28 Hammersmith Grove, W6 7BA (Londres)	Agencia de viajes online	100%	100%
Opodo, GmbH.	Hermannstraße 13, 20095 (Hamburgo)	Servicios de marketing	100%	100%
Travellink, A.B.	Rehnsgatan 11, 113 79 (Estocolmo)	Agencia de viajes online	100%	100%
Opodo, S.L.	Calle Conde de Peñalver 5, 1 Ext. Izq. 28006 (Madrid)	Agencia de viajes online	100%	100%
eDreams, Inc.	1209 Orange Street, Wilmington, 19801 (New Castle) Delaware	Sociedad holding	100%	100%
Vacaciones eDreams, S.L.	Calle Conde de Peñalver 5, 1 Ext. Izq. 28006 (Madrid)	Agencia de viajes online	100%	100%
eDreams International Network, S.L.	Calle López de Hoyos 35, 2. 28002 (Madrid)	Consultoría de administración e informática	100%	100%
eDreams, S.R.L.	Via San Gregorio, 34, 20124 (Milán)	Agencia de viajes online	100%	100%
Viagens eDreams Portugal - Agência de Viagens, Lda.	Rua da Lionesa, Espaço R. Matosinhos Custóias 4465 671 (Leça do Balio, Porto)	Agencia de viajes online	100%	100%
eDreams, L.L.C.	2035 Sunset Lake Road Suite B-2, 19702 (Newark) Delaware	Agencia de viajes online	100%	100%
eDreams Business Travel, S.L.	Carrer Bailén, 67-69, 08009 (Barcelona)	Agencia de viajes online	100%	100%
Traveltising, S.A.	Calle López de Hoyos 35, 2. 28002 (Madrid)	Optimización de campañas de publicidad online	100%	100%
Geo Travel Pacific, Pty. Ltd.	Nivel 2, 117 Clarence Street (Sídney)	Agencia de viajes online	100%	100%
Go Voyages, S.A.S.	11, Avenida Delcassé, 75008 (París)	Agencia de viajes online	100%	100%
Go Voyages Trade, S.A.S.	11, Avenida Delcassé, 75008 (París)	Agencia de viajes online	100%	100%
Liligo Metasearch Technologies, S.A.S.	11, Avenida Delcassé, 75008 (París)	Metabuscador	100%	100%
ODIGEO Hungary, Kft.	Nagymezo ucta 44, 1065 (Budapest)	Consultoría de administración e informática	100%	100%
Tierrabella Invest, S.L.	Calle López de Hoyos 35, 2. 28002 (Madrid)	Sociedad holding	100%	100%
Engrande, S.L.	Calle Conde de Peñalver 5, 1 Ext. Izq. 28006 (Madrid)	Agencia de viajes online	100%	100%



C.

Cuentas Anuales **Consolidadas**

C.4. Glosario de Definiciones

MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO ("APM")

No conciliable con los estados financieros

Índice de coste de adquisición por reserva se refiere a los gastos de marketing más relevantes en los que se incurre a fin de adquirir nuevos clientes (abarcan la búsqueda pagada, metabuscadores y afiliados), divididos por el número total de reservas. Para cualquier período, se expresa como un índice sobre 100, en el que 100 es el valor del coste de adquisición por reserva para el período de tres meses terminado en diciembre de 2015. El índice de coste de adquisición por reserva proporciona al lector una visión de la tendencia de uno de los principales costes variables (gasto de marketing) de la empresa.

Reservas brutas se refiere al importe total que han pagado nuestros clientes por los productos y servicios de viaje reservados con nosotros (incluida la parte que se transfiere al proveedor de viajes o que es objeto de transacción por parte de este), incluidos los impuestos, tasas de servicio y otros cargos, y excluido el IVA. Las Reservas brutas incluyen el valor bruto de las transacciones reservadas tanto en el modelo de agencia como en el de principal, así como las transacciones realizadas bajo acuerdos de marca blanca y aquellas en las que actuamos como intermediarios "puros", en las que servimos como un "click through" y pasamos las reservas realizadas por el cliente al proveedor de viajes correspondiente. Las Reservas brutas proporcionan al lector una visión sobre el valor económico de los servicios que el Grupo media.

Conciliable con los estados financieros

Deuda financiera bruta significa el pasivo financiero total, considerando el coste de la financiación capitalizado, e incluyendo las pólizas y descubiertos bancarios y los intereses devengados. Incluye tanto el pasivo financiero no corriente como el corriente. Esta medida ofrece al lector una visión global de la Deuda financiera sin considerar las condiciones de pago.

Deuda financiera neta significa "Deuda financiera bruta" menos "efectivo y equivalentes al efectivo". Esta medida ofrece al lector una visión global de la Deuda financiera sin considerar las condiciones de pago y reducida por los efectos del efectivo y los equivalentes al efectivo disponibles para hacer frente a estos pagos futuros.

EBIT significa resultado de explotación. Esta medida, aunque no está definida específicamente en las NIIF, se utiliza generalmente en los mercados financieros y tiene por objeto facilitar el análisis y la comparabilidad.

EBITDA significa el resultado de explotación antes de amortización, deterioro y resultado de las ventas de activos no corrientes. Esta medida, aunque no está definida específicamente en las NIIF, se utiliza generalmente en los mercados financieros y tiene por objeto facilitar el análisis y la comparabilidad.

EBITDA ajustado significa el resultado de explotación antes de amortización, deterioro y resultado de las ventas de activos no corrientes, ciertas compensaciones basadas en acciones, gastos de reestructuración y otras partidas de ingresos y gastos que la dirección considera que no reflejan nuestras operaciones en curso. El EBITDA ajustado proporciona al lector una mejor visión sobre el EBITDA en curso generado por el Grupo.

Flujo de efectivo (libre) antes de la financiación significa el flujo de efectivo de las actividades de explotación más el flujo de efectivo de las actividades de inversión.

Margen sobre ingresos significa nuestros ingresos según las NIIF menos el coste de las ventas. Nuestra dirección utiliza el Margen sobre ingresos para proporcionar una medida de nuestros ingresos después de reflejar la deducción de las cantidades que pagamos a nuestros proveedores en relación con los criterios de reconocimiento de ingresos utilizados para los productos vendidos según el modelo principal (base de valor bruto). En consecuencia, el Margen sobre ingresos proporciona una medida de ingresos comparable para los productos, tanto si se venden bajo el modelo de agencia o el de principal.

Posición de liquidez corresponde a la suma de efectivo y equivalentes al efectivo, y el efectivo disponible bajo la SSRCF.

Ratio de apalancamiento bruto significa el importe total de la deuda financiera bruta pendiente sobre una base consolidada dividido por el "EBITDA ajustado". Esta medida ofrece al lector una visión de la capacidad del Grupo para generar recursos suficientes para pagar la deuda financiera bruta.

Ratio de apalancamiento neto significa el importe total de la Deuda Financiera Neta pendiente sobre una base consolidada dividida entre el "EBITDA Ajustado". Esta medida ofrece al lector una visión de la capacidad del Grupo para generar recursos suficientes para pagar la deuda financiera bruta, considerando también el efectivo disponible en el Grupo.

Ratio de diversificación de ingresos es un índice que representa el importe de los ingresos de diversificación obtenidos en un período de doce meses como porcentaje de nuestros ingresos totales. Nuestra dirección considera que la presentación de la medida del índice de diversificación de ingresos puede ser útil para los lectores para ayudar a comprender los resultados de nuestra estrategia de diversificación de ingresos.

Resultado neto significa el resultado consolidado del año.

Resultado neto ajustado significa nuestros ingresos netos según las NIIF menos ciertas compensaciones basadas en acciones, gastos de reestructuración y otras partidas de ingresos y gastos que la Dirección considera que no reflejan nuestras operaciones en curso. El resultado neto ajustado proporciona al lector una mejor visión de los resultados en curso generados por el Grupo.

Otros términos definidos

Beneficio marginal significa "Margen sobre ingresos" menos "Costes variables".

Cash burn es la cantidad de efectivo utilizada por el Grupo considerando la normalización del pago de intereses, y excluyendo el reembolso y la disposición de préstamos, la variación del capital circulante excepto Prime, y otras partidas que la dirección considera que no reflejan nuestras operaciones en curso.

Costes fijos incluye los gastos de informática netos de la capitalización, los gastos de personal que no son costes variables, los honorarios externos, los arrendamientos de edificios y otros gastos de carácter fijo. Nuestra dirección considera que la presentación de los costes fijos puede ser útil para los lectores para ayudar a comprender nuestra estructura de costes y la magnitud de ciertos gastos que podemos reducir en respuesta a los cambios que afectan al número de transacciones procesadas.

Costes fijos por reserva significa costes fijos divididos por el número de reservas. Ver definiciones de "Costes fijos" y "Reservas".

Costes variables incluye todos los gastos que dependen del número de transacciones procesadas. Estos incluyen los costes de adquisición, los gastos comerciales y otros gastos de naturaleza variable, así como los gastos de personal relacionados con los servicios de atención telefónica y el personal de ventas. Nuestra dirección cree que la presentación de los costes variables puede ser útil para los lectores para ayudar a entender nuestra estructura de costes y la magnitud de ciertos gastos. Podemos reducir ciertos costes en respuesta a los cambios que afectan al número de transacciones procesadas.

Costes variables por reserva significa los costes variables divididos por el número de reservas. Ver definiciones de "Costes variables" y "Reservas".

Gestión de las relaciones con los clientes (CRM) representa el conjunto de actividades que animarán a nuestros clientes a volver a acudir a nosotros: visitar nuestro sitio web de nuevo y hacer otra reserva. Para tener éxito, necesitamos entender los comportamientos y necesidades de nuestros clientes: recogemos, analizamos y utilizamos datos para que cada una de esas interacciones con los clientes sea lo más personalizada y relevante posible.

Partidas ajustadas se refiere a la contraprestación basada en acciones, los gastos de reestructuración y otras partidas de ingresos y gastos que la dirección considera que no reflejan nuestras operaciones en curso.

Ingresos de clientes clásicos representan los ingresos de los clientes que no son de diversificación obtenidos a través de las honorarios por los servicios de vuelo, las tasas de cancelación y modificación, los reembolsos de impuestos y los ingresos de las aplicaciones móviles. Nuestra dirección considera que la presentación de la medida de Ingresos de clientes clásicos puede ser útil para los lectores para ayudar a comprender los resultados de nuestra estrategia de diversificación de ingresos.

Ingresos de proveedores clásicos representan los ingresos de los proveedores obtenidos a través de los incentivos de los GDS para las reservas mediadas por nosotros a través de los GDS e incentivos recibidos de los proveedores de servicios de pago. Nuestra dirección considera que la presentación de la medida de Ingresos de proveedores clásicos puede ser útil para los lectores para ayudar a comprender los resultados de nuestra estrategia de diversificación de ingresos.

Ingresos de publicidad y metabuscador representan los ingresos de otras fuentes auxiliares, como la publicidad en nuestros sitios web y los ingresos de nuestras actividades de metabuscador. Nuestra Dirección considera que la presentación de la medida de Ingresos de publicidad y metabuscador puede ser útil para los lectores para ayudar a comprender los resultados de nuestra estrategia de diversificación de ingresos.

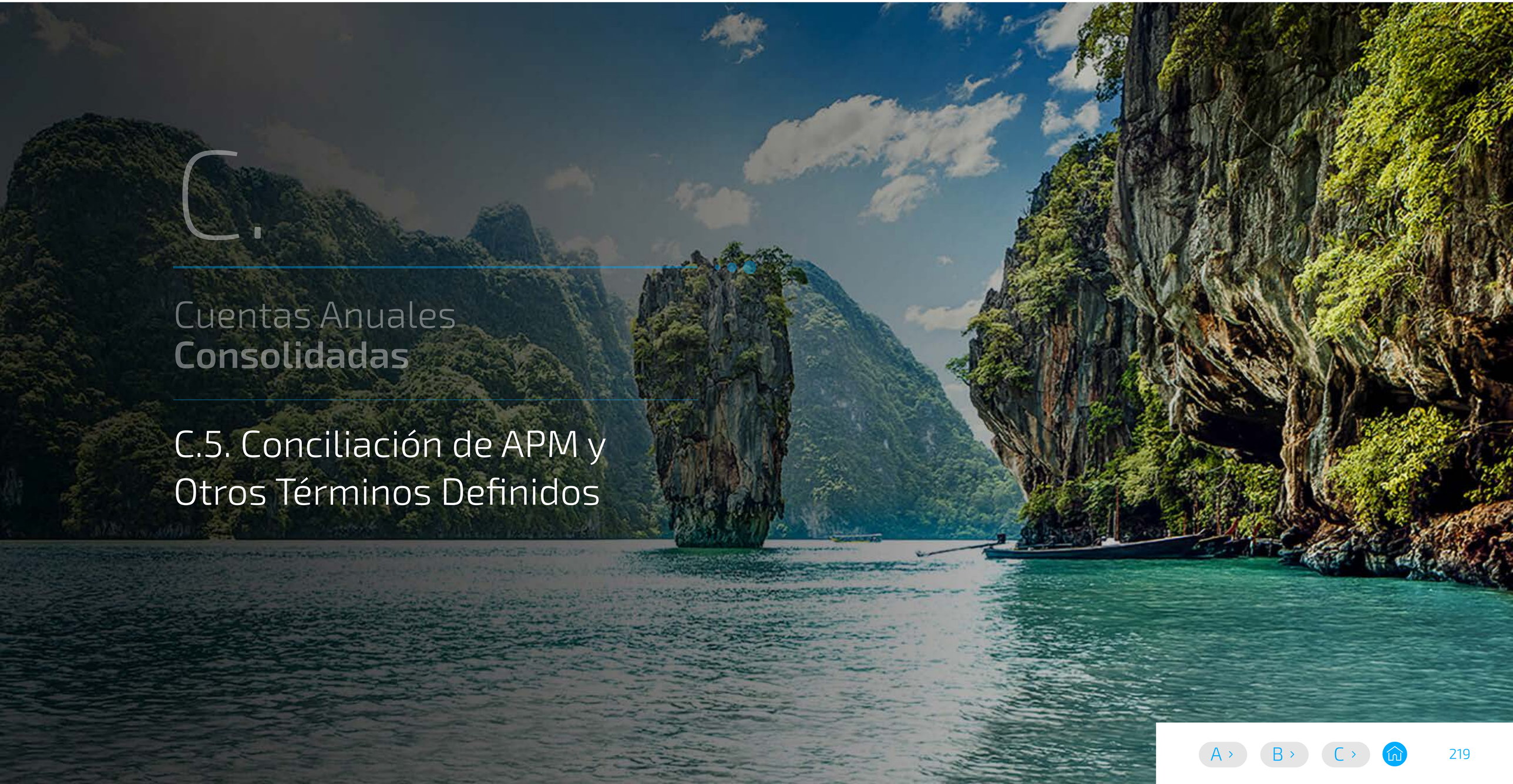
Ingresos de diversificación representan ingresos distintos de los ingresos de clientes clásicos, ingresos de proveedores clásicos e ingresos por publicidad y metabuscador, que se obtienen a través de productos vacacionales (como los alquileres de vehículos, hoteles y paquetes dinámicos), los servicios complementarios (como reserva de asientos, facturación de equipaje adicional, seguro de viaje y opciones de servicios adicionales), el seguro de viaje, así como ciertas comisiones, e incentivos recibidos directamente de las compañías aéreas. Nuestra dirección considera que la presentación de la medida de Ingresos de diversificación puede ser útil para los lectores para ayudar a comprender los resultados de nuestra estrategia de diversificación de ingresos.

Los 6 mercados principales y los 6 segmentos principales se refiere a nuestras operaciones en Francia, España, Italia, Alemania, Reino Unido y los Países Nórdicos.

Ratio de repetición de reservas de clientes (%) se refiere a la proporción, expresada en porcentaje, de las reservas realizadas en un trimestre por los clientes que realizaron una reserva previa en los 12 meses anteriores a ese trimestre dividida por el número total de reservas. El índice se anualiza, multiplicándolo por cuatro y por el índice del trimestre sobre el promedio de los últimos 4 trimestres para eliminar los efectos de la estacionalidad.

Ratio de diversificación de productos (%) es una relación expresada en porcentaje y calculada dividiendo el número de servicios complementarios de vuelo y productos no relacionados con el vuelo vinculados a las reservas (como seguros, facturación de equipaje adicional, reserva de asientos, ciertas opciones de servicios adicionales, paquetes dinámicos y alquiler de vehículos) por el número total de reservas para un período determinado.

Reservas se refiere a la cantidad de transacciones bajo el modelo de agencia y el modelo de principal, así como las transacciones realizadas bajo acuerdos de marca blanca. Una reserva puede abarcar uno o más productos y uno o más pasajeros.



C.

Cuentas Anuales **Consolidadas**

C.5. Conciliación de APM y Otros Términos Definidos

EBIT, EBITDA, EBITDA AJUSTADO

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Resultado de explotación = EBIT	**(110.949)**	**(9.249)**
Amortización	(35.353)	(34.525)
Pérdida por deterioro	(30.580)	(74.917)
Ganancias o pérdidas derivadas de la venta de bienes	—	(490)
EBITDA	**(45.016)**	**100.683**
Gastos por incentivos a largo plazo	(6.111)	(2.962)
Redomiciliación a España	(291)	—
Coste de reestructuración	(18)	(8.965)
Costes de proyectos de fusión y adquisición	—	(2.002)
Otros	(438)	(467)
Partidas ajustadas	**(6.858)**	**(14.396)**
EBITDA ajustado	**(38.158)**	**115.079**

MARGEN SOBRE INGRESOS, MARGEN SOBRE INGRESOS POR RESERVA, INGRESOS DE DIVERSIFICACIÓN

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
POR NATURALEZA:		
Ingresos ordinarios	107.172	561.762
Coste de las ventas	3.918	(33.099)
Margen sobre ingresos	**111.090**	**528.663**
POR SEGMENTOS:		
Top 6	85.884	405.243
Resto del mundo	25.206	123.420
Margen sobre ingresos	**111.090**	**528.663**

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Número de reservas	3.244.249	10.767.845
Margen sobre ingresos por reserva (euros)	34	49

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
POR ORIGEN:		
Ingresos de diversificación	63.856	277.960
Ingresos clásicos - cliente	32.961	156.497
Ingresos clásicos - proveedor	10.562	76.320
Publicidad y metabuscador	3.711	17.886
Margen sobre ingresos	**111.090**	**528.663**

COSTES FIJOS, COSTES VARIABLES, PARTIDAS AJUSTADAS

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Costes fijos	(63.193)	(62.816)
Costes variables	(86.055)	(350.768)
Partidas ajustadas	(6.858)	(14.396)
Costes operativos	**(156.106)**	**(427.980)**
Gastos de personal	(47.783)	(56.037)
Pérdida por deterioro de deudas incobrables	1.417	(2.428)
Otros gastos de explotación	(109.740)	(369.515)
Costes operativos	**(156.106)**	**(427.980)**

DEUDA FINANCIERA BRUTA, DEUDA FINANCIERA NETA

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Pasivo financiero no corriente	488.745	489.368
Pasivo financiero corriente	24.500	48.228
Deuda financiera bruta	**513.245**	**537.596**
(-) Efectivo y equivalentes al efectivo	(12.138)	(83.337)
Deuda financiera neta	**501.107**	**454.259**

FLUJO DE EFECTIVO (LIBRE) ANTES DE LA FINANCIACIÓN

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Flujo de efectivo neto de las actividades de explotación	428	(101.359)
Flujo de efectivo neto de las actividades de inversión	(21.656)	(36.200)
Flujo neto de efectivo libre antes de las actividades de financiación	**(21.228)**	**(137.559)**

POSICIÓN DE LIQUIDEZ

	31 de marzo de 2021	31 de marzo de 2020
Efectivo y equivalentes al efectivo (ver nota 22)	12.138	83.337
Efectivo disponible bajo SSRCF (ver nota 25)	93.753	60.500
Posición de liquidez	**105.891**	**143.837**

RESULTADO NETO AJUSTADO

	Año terminado el 31 de marzo de 2021	Año terminado el 31 de marzo de 2020
Resultado neto	(124.229)	(40.523)
Partidas ajustadas (incluidas en el EBITDA)	6.858	14.396
Pérdida por traspaso de activos de atención al cliente de Barcelona	—	489
Pérdida por deterioro de las marcas (ver nota 19)	6.315	8.880
Pérdida por deterioro del fondo de comercio (ver nota 18)	24.147	65.182
Efecto fiscal de los ajustes anteriores	(2.068)	(5.446)
Capitalización del crédito fiscal extranjero de los Estados Unidos (ver nota 14.3)	—	(9.710)
Baja de las pérdidas fiscales arrastradas en el Reino Unido (ver nota 14.3)	2.219	1.424
Resultado neto ajustado	**(86.758)**	**34.692**
Resultado neto ajustado por acción (euros)	**(0,79)**	**0,32**
Resultado neto ajustado por acción (euros) - base totalmente diluida	**(0,79)**	**0,30**

eDreams ODIGEO



Carta del Consejero Delegado | A. Informe de Gestión | B. Información No Financiera | C. Cuentas Anuales Consolidadas