

## HECHO RELEVANTE

De conformidad con lo previsto en el artículo 17 del Reglamento (UE) nº 596/2014 sobre abuso de mercado y en el artículo 228 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, y disposiciones concordantes, eDreams ODIGEO (la “Sociedad”), informa de un **plan de nueva estructura operativa** con el objetivo de continuar reforzando su potencial tecnológico.

Se adjunta a continuación el texto íntegro de una nota de prensa preparada por la Sociedad para conocimiento de sus accionistas.

Luxemburgo, 28 de mayo de 2019

**eDreams ODIGEO**

## **eDreams ODIGEO anuncia un plan de optimización operativa para fortalecer sus capacidades tecnológicas y consolidar una experiencia de cliente líder en la industria**

- **La compañía se centrará en el desarrollo tecnológico para ofrecer productos y servicios únicos**
- **Con ese objetivo, las actividades de atención al cliente de la compañía seguirán desarrollándose con los niveles de servicio más elevados y ofrecidos, a partir de ahora, por empresas colaboradoras especializadas en garantizar las mejores soluciones de atención al cliente**

**Barcelona, 28 de mayo de 2019** – eDreams ODIGEO, la mayor agencia de viajes online de Europa y una de las mayores empresas europeas de comercio electrónico, ha anunciado un plan de nueva estructura operativa con el objetivo de continuar reforzando su potencial tecnológico para ofrecer una experiencia de cliente líder en la industria a través de productos y servicios optimizados.

Con esta decisión, la compañía, que ha realizado importantes inversiones en distintas prestaciones de vanguardia para continuar mejorando su servicio automatizado de atención al cliente, respondiendo así a la demanda de los viajeros de contar con una comunicación 24/7 optimizada, centrará sus esfuerzos en innovar y desarrollar todavía más su potencial tecnológico. En línea con esta nueva estructura operativa, las actividades de atención al cliente tradicionales serán desempeñadas de ahora en adelante por empresas colaboradoras especializadas en ofrecer este tipo de soluciones con los más altos estándares de servicio.

En Barcelona, el Grupo ha llegado a un acuerdo con una compañía internacional líder especializada en ofrecer las mejores soluciones para que gestione sus actividades de servicio al cliente. Este acuerdo asegurará que todos los puestos de trabajo se mantengan, por lo que todo el talento que actualmente atiende a los clientes desde este centro continuará haciéndolo de ahora en adelante.

La compañía también ha realizado una propuesta, sujeta a consulta, para reestructurar las funciones de atención al cliente que se realizan actualmente desde sus centros de Berlín y Milán. El Grupo busca realizar este proceso en estrecha colaboración con sus empleados para encontrar la solución más adecuada.

Estos cambios aseguran que eDreams ODIGEO cuenta con una estructura apropiada y está mejor posicionada para continuar innovando y ofreciendo a sus clientes una experiencia de viaje perfecta, reforzando su liderazgo en Europa como el proveedor integral de viajes de referencia.

### **Sobre eDreams ODIGEO**

eDreams ODIGEO es una de las agencias de viajes online más grandes del mundo y una de las compañías de comercio electrónico más grandes de Europa. A través de sus cuatro marcas líderes (eDreams, GO Voyages, Opodo, Travellink) y del metabuscador Liligo, presenta las mejores ofertas en vuelos regulares, aerolíneas low-cost, hoteles, cruceros, alquileres de coches, paquetes dinámicos, paquetes de vacaciones y seguros de viaje para facilitar los viajes, haciéndolos más accesible y con una mejor relación calidad-precio para los más de 18,5 millones de clientes a los que atiende en 46 países. eDreams ODIGEO cotiza en la bolsa española.

## **eDreams ODIGEO announces operational optimisation plan aimed at strengthening its technological capabilities for industry-leading customer experience**

- **Plan will streamline operations and subsequently strengthen technological development in order to offer unique products and services**
- **Company will continue to deliver best-in-class customer service solutions through select partners**

**Barcelona, 28 May 2019** - Leading e-commerce company, eDreams ODIGEO announce plan for a new operational structure with the objective of further strengthening its technological capabilities in order to offer industry-leading customer experience through enhanced products and services.

With this decision, the Company, that has been investing heavily in cutting edge capabilities to further improve its automatic customer servicing and thus respond to travellers' demand for enhanced 24/7 communications, will focus its efforts on its innovation and technology expertise. In line with the new operation structure the company's traditional customer service activities will be managed by best-in-class partner companies.

In Barcelona, the Group has reached an agreement with an international leader specialised in customer service solutions, to operate its customer service activities. As part of the agreement, all customer service team members that currently serve the company's customers from this contact centre will have their roles preserved.

The Company has also made a proposal, subject to consultation, to restructure its customer service functions currently being performed in Berlin and Milan. The Group seeks to carry out this process in close collaboration with employees in order to find the most suitable solution.

This organisational change ensures that eDreams ODIGEO is appropriately structured and better positioned to continue innovating and providing customers with a seamless travel experience as the leading one-stop-shop for travel in Europe.

### **About eDreams ODIGEO**

eDreams ODIGEO is one of the largest online travel agencies in the world and one of the largest European e-commerce companies. Through its four leading brands (eDreams, GO Voyages, Opodo, Travellink) and the metasearch engine Liligo, it offers the best deals on scheduled flights and low-cost airlines, hotels, cruises, car rentals, dynamic packages, package holidays and travel insurance to facilitate travel, making it more accessible and better value for money for the more than 18.5 million customers it serves in 46 countries. eDreams ODIGEO is listed on the Spanish stock exchange.