Allgemeine Geschäftsbedingungen (EU)

Verfügbar in:
[Čeština] | [Deutsch (Österreich)] | [English] | [Hrvatski] |
[Magyar] | [Polski] | [Slovenčina]

Version: 2.0
Zuletzt aktualisiert: 11.11.2026

NUCLEI TECHNOLOGIES, UNIPESSOAL LDA.

Nutzer aus der EU: Allgemeine Geschäftsbedingungen in anderen Sprachen anzeigen: Österreichisches Deutsch | Tschechisch | Polnisch | Kroatisch | Ungarisch | Slowakisch | Deutsch

Die für Nutzer außerhalb der Europäischen Union geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen befinden sich hier.

Willkommen auf der Nuclei-Plattform (die „Plattform“). Die Inhalte der Plattform sind Eigentum der Nuclei Technologies, Unipessoal Lda (das „Unternehmen“, „Nuclei“, „uns“, „wir“ oder „unser“) mit eingetragenem Sitz in Rua Quinta da Lobita 65, 3A, 2775-621 Carcavelos, Lisbon, Portugal. Sie erreichen uns unter help@gonuclei.com oder +351 923 366 448. Ihre Nutzung der Plattform und der Dienstleistungen (wie nachstehend definiert) unterliegt den folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (diese „AGB“). Wenn Sie diesen AGB nicht zustimmen, dürfen Sie die Plattform nicht nutzen.

Die Plattform bietet zwei Kategorien von Dienstleistungen an, die jeweils ihren eigenen produktspezifischen Bedingungen unterliegen, welche nachstehend in Abschnitt A (Geschenkdienstleistungen) und

Abschnitt B (Reisedienstleistungen) festgelegt sind. Bestimmte Regelungen gelten einheitlich für sämtliche Dienstleistungen und sind in Abschnitt C (Allgemeine Bestimmungen) festgelegt. Nicht alle Dienstleistungen sind in jedem Land oder auf jeder Version der Plattform verfügbar. Die Abschnitte A und B gelten nur insoweit, als Ihnen die betreffenden Dienstleistungen auf der Plattform zur Verfügung gestellt werden. Die Ihnen zur Verfügung stehenden Dienstleistungen werden Ihnen auf der Plattform vor der Aufgabe einer Bestellung angezeigt.

ABSCHNITT A – GESCHENKDIENSTLEISTUNGEN

Dieser Abschnitt A gilt ausschließlich für Ihren Kauf digitaler Geschenkkarten und digitaler Gutscheine über die Plattform („Geschenkdienstleistungen“).

A.1 Unsere Rolle – offiziell registrierter Händler [Merchant-of-Record]

Bei Käufen von Geschenkdienstleistungen, die von Verbrauchern aus der EU über die Plattform getätigt werden, verkauft das Unternehmen digitale Geschenkkarten als offiziell registrierter Händler [Merchant-of-Record]. Bei jedem Kauf sind wir der andere Vertragspartner und erheben Zahlungen in unserem eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Wir nehmen keine Kundengelder im Namen Dritter entgegen und verwahren diese auch nicht.

A.2 Umfang der Geschenkdienstleistungen

Wir haften für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags über den Verkauf und die Lieferung digitaler Geschenkkarten. Zu unseren Aufgaben gehören der Vertragsabschluss in eigenem Namen, das Erheben von Zahlungen, die Ausstellung von Rechnungen, die Bestätigung von Verträgen, die Erbringung der Geschenkdienstleistungen, die Bereitstellung von Kundensupport (auch bei Problemen mit der Einlösung durch die unabhängigen Anbieter) sowie die Bearbeitung von Rückerstattungen, sofern dies nach geltendem Recht erforderlich ist. Zu den geschäftlichen und

vertraglichen Bedingungen für die Erbringung der Geschenkdienstleistungen gehören unter anderem vorvertragliche Informationen, Zahlungsbedingungen und Verpflichtungen im Rahmen des Kundendienstes. Wir verkaufen die Geschenkdienstleistungen direkt an Kunden als Auftraggeber und als offiziell registrierter Händler. Im Sinne der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt die Geschenkdienstleistung als vollständig erbracht, sobald eine gültige digitale Geschenkkarte erstellt und dem Kunden oder dem vom Kunden angegebenen Empfänger zur Verfügung gestellt wurde (z. B. durch Anzeige oder Übermittlung über die Plattform, Übermittlung über einen sicheren Link oder Übermittlung per E-Mail/PDF an die vom Kunden angegebenen Kontaktdetails, jeweils in einer Form, die für spätere Bezugnahme zugänglich ist und die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht), und zwar in einer Weise, die den Zugriff und die Nutzung ermöglicht. Wir sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Geschenkdienstleistungen zum Zeitpunkt ihrer Bereitstellung für den Kunden vertragsgemäß und im Einklang mit geltendem Recht sind. Unabhängige Anbieter sind für die Einlösung und Nutzung der Codes auf ihren jeweiligen Websites, in ihren Apps oder in ihren stationären Geschäften verantwortlich. Diese Aufteilung der Verantwortlichkeiten zwischen uns und den unabhängigen Anbietern hat keinen Einfluss auf die gesetzlichen Verbraucherrechte. Um digitale Geschenkkarten einzulösen und zu nutzen, benötigen Sie möglicherweise ein Gerät mit Internetverbindung, auf dem sich Links oder PDF-Dateien öffnen lassen. Je nach den Systemen des unabhängigen Anbieters können zusätzliche technische Anforderungen gelten. Diese Anforderungen werden Ihnen gegebenenfalls vor Vertragsabschluss mitgeteilt. Wir werden sicherstellen, dass die Verbraucher die notwendigen Aktualisierungen erhalten, damit die digitalen Geschenkkarten vertragsgemäß und im Einklang mit dem geltenden Verbraucherrecht funktionieren.

A.3 Vorvertragliche Informationen – Geschenkdienstleistungen

Vor dem Abschluss des Kaufs einer digitalen Geschenkkarte werden Ihnen die folgenden Informationen bereitgestellt:

- Die Kontaktdaten des Dienstleisters;
- Die wesentlichen Eigenschaften der ausgewählten Dienstleistung;
- Der Gesamtpreis einschließlich aller Steuern und Gebühren (keine versteckten Kosten);
- Die verfügbaren Zahlungsmethoden;
- Die Liefermethode für Bestätigungen von Geschenkkarten;
- Die Vertragslaufzeit oder die Erfüllungsfristen;
- Die geltenden Stornierungs- und Rückerstattungsbedingungen;
- Ob ein Widerrufsrecht besteht (und etwaige Ausnahmen davon);
- Die Kanäle für Beschwerden und Kundensupport; und
- Etwaige zusätzliche Angaben, die nach lokalem Recht erforderlich sind.

Diese Angaben erfolgen in englischer Sprache und, soweit erforderlich, in jeder weiteren nach geltendem Recht vorgeschriebenen Sprache.

A.4 Preise – Geschenkdienstleistungen

Für Ihre Bestellung gilt der Preis, der zum Zeitpunkt der Bestellung und der verbindlichen Kaufbestätigung auf der Plattform angezeigt wird. Alle auf der Plattform angezeigten Preise sind Endpreise und enthalten alle anfallenden Steuern und Gebühren. Optionale Zusatzleistungen sind nicht voreingestellt und können nach eigenem Ermessen hinzugefügt werden. Preise und Verfügbarkeit können sich bis zum Vertragsabschluss von Zeit zu Zeit ändern. Trotz aller Bemühungen können Preis- und Verfügbarkeitsangaben gelegentlich eindeutige und offensichtliche Fehler enthalten und auf der Plattform unrichtig angezeigt werden. Wir korrigieren nur eindeutige, offensichtliche und unverkennbare Preisfehler, die ein vernünftiger Verbraucher leicht als Fehler erkennen kann. Eine Stornierung aufgrund eines solchen Fehlers ist nur vor Erbringung der Dienstleistung möglich, wobei eine unverzügliche Benachrichtigung und eine vollständige Rückerstattung erfolgen. Jegliche Angaben zu Knappheit, Dringlichkeit oder Rabatten basieren auf nachprüfbaren Daten. Wir verwenden keine „Dark Patterns“ oder Gestaltungspraktiken, die Verbraucher irreführen, manipulieren oder in ihren Entscheidungen unangemessen beeinflussen könnten.

A.5 Zahlung – Geschenkdienstleistungen

Zahlungen für Geschenkdienstleistungen können über die auf der Kassenseite angezeigten Zahlungsmethoden erfolgen, einschließlich Kreditkarten, Debitkarten, Banküberweisungen, digitale Geldbörsen oder andere auf der Plattform verfügbare Zahlungsoptionen. Alle Zahlungen werden von Nuclei Technologies, Unipessoal Lda, handelnd als offiziell registrierter Händler [Merchant-of-Record], eingezogen und sicher über lizenzierte Zahlungsdienstleister gemäß den geltenden EU-Zahlungsvorschriften abgewickelt. Für bestimmte Transaktionen kann gemäß der PSD2 eine starke Kundenauthentifizierung (Strong Customer Authentication, SCA) erforderlich sein. Der zum Zeitpunkt der Zahlung angezeigte Preis ist der vom Nutzer zu zahlende Endpreis einschließlich aller anfallenden Steuern und Gebühren. Nuclei behält sich das Recht vor, eine Transaktion abzulehnen oder zu stornieren, wenn die Zahlung nicht autorisiert werden kann, Betrug vermutet wird oder das Zahlungsmittel ungültig oder gesperrt ist. Die erhaltenen Beträge stehen dem Unternehmen als Gegenleistung für unsere eigenen Leistungen zu; wir verwahren oder überweisen keine Kundengelder im Auftrag Dritter. Rückerstattungen erfolgen, soweit technisch möglich, über die ursprüngliche Zahlungsmethode.

A.6 Widerrufsrecht – Geschenkkarten und digitale Gutscheine

Obwohl Verbraucher ein gesetzliches Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen haben, bitten wir Sie um Ihre vorherige ausdrückliche Zustimmung zur sofortigen Erfüllung, sowie um eine Bestätigung, dass Sie Ihr Widerrufsrecht verlieren, sobald eine gültige digitale Geschenkkarte gemäß Klausel A.2 erstellt und Ihnen zur Verfügung gestellt wurde. Mit Ihrer Zustimmung und Bestätigung erlischt Ihr gesetzliches Widerrufsrecht.

A.7 Rückbuchungen – Geschenkdienstleistungens

A.7.1 Allgemeine Grundsätze. Eine Rückbuchung ist ein vom Karteninhaber bei seiner ausstellenden Bank eingereichter Antrag, eine bereits abgeschlossene Transaktion rückgängig zu machen. Rückbuchungen werden gemäß den geltenden Regeln der jeweiligen

Kartensysteme (Visa, Mastercard, Amex und lokale Kartensysteme) abgewickelt. Wurde eine digitale Geschenkkarte gemäß den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ordnungsgemäß erstellt und bereitgestellt, behalten wir uns das Recht vor, eine Rückbuchung im Rahmen der geltenden Verfahren des jeweiligen Kartensystems anzufechten und uns dabei auf Liefernachweise, Systemprotokolle und andere Verifizierungssysteme als Beweismittel zu stützen. Unseren Kunden empfehlen wir dringend, sich vor der Einreichung eines Rückbuchungsantrags an unser Support-Team unter help@gonuclei.com zu wenden. Wurde eine starke Kundenauthentifizierung erfolgreich durchgeführt (z. B. eine 3-D-Secure-Überprüfung), richtet sich die Haftung für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge nach den geltenden Rechtsvorschriften für Zahlungsdienste und den einschlägigen Regeln des jeweiligen Kartensystems.

A.7.2 Rückbuchungen bei Geschenkkarten. Gemäß geltendem Recht oder den Regeln des jeweiligen Kartensystems haben die Aktivierung, Einlösung oder Nutzung einer digitalen Geschenkkarte keinen Einfluss auf Rechte im Zusammenhang mit Rückbuchungen oder Zahlungsstreitigkeiten. Sobald eine digitale Geschenkkarte oder ein Gutschein geliefert und als aktiv oder eingelöst verifiziert wurde, wird Nuclei Rückbuchungen in den folgenden Fällen anfechten:

- Das Produkt wurde erfolgreich geliefert (die Lieferung gilt als abgeschlossen, sobald die Plattform eine serverseitige Lieferbestätigung erstellt);
- Einlösungsprotokolle bestätigen, dass der Gutschein vom Kunden oder Empfänger aktiviert oder eingelöst wurde;
- Der Nutzer hat falsche Lieferdaten angegeben;
- Der Gutschein ist abgelaufen; oder
- Der Gutschein wurde teilweise genutzt oder das Guthaben wurde aufgebraucht.

Keine Bestimmung in dieser Klausel schränkt gesetzliche Rechte in Bezug auf nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Zahlungsvorgänge ein. Im Falle einer Nichtlieferung oder ungültiger Codes müssen sich die Kunden zunächst an Nuclei wenden. Nuclei

kann den Gutschein neu ausstellen, sich mit dem unabhängigen Anbieter abstimmen oder eine Rückerstattung vornehmen, bevor eine Rückbuchung erforderlich wird. Nuclei kann bei der Anfechtung einer Rückbuchung Einlösungsprotokolle der Gutscheine, Liefernachweise und Bestätigungen der unabhängigen Anbieter als Beweismittel vorlegen.

A.7.3 Kostenerstattung bei ungültigen oder betrügerischen Rückbuchungen. Wird eine Rückbuchung vom jeweiligen Kartensystem oder der zuständigen Behörde als unzulässig, ungültig, missbräuchlich oder betrügerisch eingestuft, behalten wir uns das Recht vor, die Erstattung der gerechtfertigten Kosten für die Bearbeitung der Rückbuchung gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und den Regeln des Kartensystems zu verlangen. Wir werden Ihr Konto nicht ohne Ihre Zustimmung oder eine rechtliche Grundlage belasten.

A.8 Verfahren bei Vertragswidrigkeit und Beschwerden – Geschenkdienstleistungen

A.8.1 Haftung bei Vertragswidrigkeit. Wir haften für jede Vertragswidrigkeit der Geschenkdienstleistungen, die zum Zeitpunkt der Erbringung vorliegt und innerhalb von zwei (2) Jahren ab dem Zeitpunkt der Erbringung offenbar wird. Die Geschenkdienstleistungen entsprechen dem Vertrag, insbesondere wenn: (i) sie der vereinbarten Beschreibung, Art und dem vereinbarten Wert entsprechen; (ii) sie für die Zwecke geeignet sind, für die die Dienstleistung normalerweise genutzt wird; und (iii) sie in der richtigen Menge und mangelfrei geliefert werden (einschließlich ungültiger, bereits verwendeter oder nicht funktionsfähiger Codes). Sollten Sie der Meinung sein, dass die Dienstleistung nicht vertragsgemäß ist, wenden Sie sich bitte zunächst an uns. Wird eine Vertragswidrigkeit festgestellt, können wir die digitale Geschenkkarte neu ausstellen oder eine Rückerstattung vornehmen, bevor eine Rückbuchung erforderlich wird.

A.8.2 Maßnahmen bei Vertragswidrigkeit. Im Falle einer Vertragswidrigkeit haben Sie das Recht, die Herstellung des vertragsgemäßen Zustands der Dienstleistung zu verlangen. Ist eine

Anpassung des Dienstes nicht möglich oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden, können Sie Folgendes beantragen: (i) eine angemessene Preisminderung; oder (ii) eine Kündigung des Vertrags mit vollständiger Rückerstattung. Das Recht auf Kündigung des Vertrages besteht nicht, wenn die Vertragswidrigkeit nur geringfügig ist.

A.8.3 Beschwerdeverfahren. Beschwerden wegen Vertragswidrigkeit können per E-Mail an help@gonuclei.com gerichtet werden. Wir werden Ihre Beschwerde innerhalb von 15 Tagen nach Eingang beantworten. Sollten wir innerhalb dieser Frist nicht antworten, gilt die Beschwerde als angenommen. Wird der Beschwerdeantrag anerkannt, werden wir je nach den Umständen entweder den Dienst in einen vertragsgemäßen Zustand versetzen, eine Teilrückerstattung anbieten oder eine Vertragskündigung mit vollständiger Rückerstattung ermöglichen. Dieses Beschwerdeverfahren schränkt die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers gemäß den geltenden Verbraucherschutzgesetzen seines Wohnsitzlandes nicht ein.

A.8.4 Zusammenhang mit Rückbuchungen. Das oben beschriebene Beschwerdeverfahren schränkt Ihr Recht nicht ein, Zahlungsstreitigkeiten oder Rückbuchungen gemäß den geltenden Regeln des jeweiligen Kartensystems oder den Rechtsvorschriften für Zahlungsdienste geltend zu machen.

ABSCHNITT B – REISEDIENSTLEISTUNGEN

Dieser Abschnitt B gilt ausschließlich für Ihren Kauf von Reiseprodukten über die Plattform, einschließlich Flügen, Hotelunterkünften und anderen reisebezogenen Leistungen („Reisedienstleistungen“). Zur Klarstellung: Die Bedingungen für Geschenkdienstleistungen (Abschnitt A) gelten nicht für Reisedienstleistungen. Diese allgemeinen Bedingungen entsprechen der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen in der in das jeweilige nationale Recht umgesetzten Fassung. Die allgemeinen Bedingungen bilden zusammen mit etwaigen anwendbaren standardisierten Informationsblättern und den dem

Reisenden zum Zeitpunkt der Buchung bereitgestellten besonderen Bedingungen den die Parteien bindenden Reisevertrag.

B.1 B.1 Rolle von Nuclei – Reisebüro

B.1.1 Offenlegung der Funktion. Wenn Sie Reisedienstleistungen über die Plattform buchen, kann Nuclei je nach Art der gebuchten Leistung in einer oder mehreren der folgenden Funktionen handeln: (a) als Reiseveranstalter einer Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302, sofern Nuclei mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise oder desselben Urlaubs kombiniert und verkauft oder zum Verkauf anbietet; (b) als Reisevermittler, der von einem anderen Reiseveranstalter zusammengestellte Pauschalreisen verkauft oder zum Verkauf anbietet; oder (c) als offengelegter Vermittler und Handelsvertreter im Namen von Drittanbietern, einschließlich Fluggesellschaften, Hotels, Autovermietungen und anderer Leistungsträger („Leistungsträger“), für den Verkauf einzelner Reiseleistungen, die nicht Teil einer Pauschalreise sind. Die Funktion, in der Nuclei handelt, wird Ihnen mitgeteilt, bevor Sie durch einen Vertrag gebunden sind.

B.1.2 Haftung für Reisedienstleistungen. Handelt Nuclei ausschließlich als Vermittler einzelner Reiseleistungen, die nicht Teil einer Pauschalreise sind, besteht das Vertragsverhältnis über die Erbringung der Reiseleistung selbst (z. B. Beförderung von Personen, Bereitstellung von Unterkunft) unmittelbar zwischen Ihnen und dem jeweiligen Leistungsträger. Die eigenen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers, einschließlich Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen, Beherbergungsbedingungen und Stornierungsbedingungen, regeln dieses Vertragsverhältnis und werden durch Verweis in Ihre Buchung einbezogen. In solchen Fällen ist die Haftung von Nuclei auf die ordnungsgemäße Ausstellung von Buchungsbestätigungen und Beförderungs- oder Beförderungs- oder Beherbergungsdokumenten sowie auf die fahrlässige Auswahl der Leistungsträger (sofern der Leistungsträger nicht von Ihnen vorgeschlagen wurde) beschränkt. Handelt Nuclei als Reiseveranstalter einer Pauschalreise, ist Nuclei für die ordnungsgemäße Erbringung sämtlicher im Pauschalreisevertrag

enthaltenen Reiseleistungen verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Leistungen von Nuclei oder von anderen Leistungsträgern zu erbringen sind, und unbeschadet des Rückgriffsrechts von Nuclei gegenüber dem jeweiligen Leistungsträger. Handelt Nuclei als Reisevermittler einer von einem Dritten veranstalteten Pauschalreise, haftet Nuclei gesamtschuldnerisch mit dem Reiseveranstalter für die ordnungsgemäße Erbringung der Pauschalreise. Nuclei haftet außerdem für alle Nuclei zuzurechnenden Buchungsfehler, einschließlich Fehlern aufgrund technischer Mängel im Buchungssystem, die Nuclei zuzurechnen sind.

B.1.3 Identität der Leistungsträger. Die Identität, der eingetragene Name und die Kontaktdaten des jeweiligen Leistungsträgers werden Ihnen vor Abschluss einer Buchung mitgeteilt und auf Ihrer Buchungsbestätigung ausgewiesen. Sie sind berechtigt, sich bei Problemen mit der Leistungserbringung direkt an den Leistungsträger zu wenden.

B.1.4 Haftpflichtversicherung. Nuclei unterhält eine obligatorische Haftpflichtversicherung zur Deckung der Risiken aus ihrer Reisebürotätigkeit mit einer Mindestdeckungssumme von 75.000 EUR pro Schadensfall, wie dies nach Decreto-Lei n.º 17/2018 vorgeschrieben ist. Die Versicherung deckt den Ersatz von Vermögensschäden und immateriellen Schäden, die Reisenden oder Dritten durch Handlungen oder Unterlassungen von Nuclei oder ihren Vertretern bei der Erbringung von Reisedienstleistungen entstehen. Der Pauschalreisevertrag oder die Buchungsbestätigung enthält die nach geltendem Recht erforderlichen Angaben zur Versicherung, einschließlich der Identität und Kontaktdaten des Versicherers und der Polizzennummer.

B.1.5 Unterstützung der Reisenden. Handelt Nuclei als Reiseveranstalter einer Pauschalreise, gewährt Nuclei dem in Schwierigkeiten geratenen Reisenden unverzüglich angemessene Unterstützung, insbesondere durch: (a) die Bereitstellung nützlicher Informationen zu Gesundheitsdiensten, örtlichen Behörden und konsularischer Unterstützung; (b) die Unterstützung des Reisenden bei der Nutzung von Fernkommunikationsmitteln; und (c) die Hilfe bei der Suche nach alternativen Reisevorkehrungen. Nuclei kann für diese

Unterstützung ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn die Schwierigkeiten vom Reisenden vorsätzlich oder fahrlässig herbeigeführt wurden, sofern dieses Entgelt die Nuclei tatsächlich entstandenen Kosten nicht übersteigt.

B.1.6 Vertraulichkeit der Reisendendaten. Handelt Nuclei als Reisebüro, ist Nuclei verpflichtet, alle Informationen über den Reisenden – einschließlich der Anschrift des Reisenden, des Ortes und der Zeit der Reise und des Aufenthalts, des gezahlten Preises und der Namen der Reisebegleiter des Reisenden – als Geschäftsgeheimnis zu behandeln und diese Informationen ohne Zustimmung des Reisenden nicht an Dritte weiterzugeben, es sei denn, dies ist zur Durchführung der Buchung erforderlich (einschließlich der Weitergabe an Leistungsträger und Zahlungsdienstleister), gegenüber Konzerngesellschaften von Nuclei und in unserem Auftrag tätigen Dienstleistern sowie gegenüber dem Partner, über dessen App Sie die Buchung vornehmen, jeweils wie in unserem Datenschutzhinweis beschrieben, oder soweit die Weitergabe nach geltendem Recht erforderlich oder zulässig ist.

B.2 Vorvertragliche Informationen – Reisedienstleistungen

In Übereinstimmung mit der Richtlinie 2011/83/EU (Verbraucherrechte-Richtlinie, „CRD“), der Richtlinie (EU) 2019/2161 (Omnibus-Richtlinie) und der Richtlinie (EU) 2015/2302 (Pauschalreise-Richtlinie) stellen wir Ihnen, bevor Sie durch eine Reisebuchung gebunden sind, klar und verständlich folgende Informationen zur Verfügung:

- Die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistung (Reiseroute, Reisetermine, Reiseklasse, Zimmertyp usw.);
- Die Identität von Nuclei und die Funktion, in der Nuclei handelt (siehe Klausel B.1.1), sowie die Identität des jeweiligen Leistungsträgers;
- Die vollständigen Kontaktdaten von Nuclei für Buchungen und Beschwerden (help@gonuclei.com) sowie die Kontaktdaten des Leistungsträgers;
- Den Gesamtpreis einschließlich aller Steuern, Abgaben, Gebühren und nicht optionaler Nebenkosten; kann ein Kostenbestandteil

nicht im Voraus berechnet werden (z. B. zielortspezifische, vor Ort zu zahlende Steuern), teilen wir Ihnen mit, wie sich dieser berechnet;
- Die Zahlungsbedingungen und die akzeptierten Zahlungsmethoden;
- Die geltenden Stornierungs- und Rückerstattungsbedingungen (einschließlich der Tarifbestimmungen des Leistungsträgers);
- Ob das Widerrufsrecht gemäß den Artikeln 9–15 CRD besteht oder ob eine Ausnahme gilt, einschließlich (sofern zutreffend) einer ausdrücklichen Erklärung, dass Ihnen kein Widerrufsrecht zusteht;
- Die Wege der Beschwerdebearbeitung (siehe Klausel B.16 unten);
- Etwaige gesondert ausgewiesene Buchungsservicegebühren oder Verwaltungsgebühren;
- Sofern zutreffend, jede Personalisierung des Ihnen angezeigten Preises auf Grundlage automatisierter Entscheidungsfindung;

Handelt Nuclei als Reiseveranstalter einer Pauschalreise, werden wir zusätzlich:

- Dem Reisenden die nach geltendem Recht erforderliche Reiseversicherung anbieten und die entsprechenden Versicherungsinformationen und allgemeinen Bedingungen vor der Buchung zur Verfügung stellen;
- Das durch die Pauschalreise-Richtlinie (Anhang I) vorgeschriebene standardisierte Informationsblatt bereitstellen;
- Informationen über den Träger des Insolvenzschutzes (Name, Kontaktdaten, Polizzennummer) bereitstellen;
- Informationen über das Recht des Reisenden zur Übertragung des Vertrags bereitstellen;
- Informationen über den örtlichen Vertreter oder die Kontaktstelle des Reiseveranstalters im Wohnsitzland des Reisenden bereitstellen, über die Kunden Nuclei schnell erreichen können;
- Informationen über Pass-, Visum- und Gesundheitserfordernisse einschließlich der ungefähren Bearbeitungszeiten für Visa bereitstellen.

Stellt die Buchung eine Pauschalreise oder eine verbundene Reiseleistung dar, wird Ihnen das nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

vorgeschriebene einschlägige standardisierte Informationsblatt zur Verfügung gestellt, bevor Sie durch den Vertrag gebunden sind. Beim Bezahlvorgang, unmittelbar bevor Sie Ihre Bestellung aufgeben, zeigen wir die wesentlichen Informationen (wesentliche Eigenschaften und Gesamtpreis) deutlich hervorgehoben an, und die Bestätigungsschaltfläche wird klar mit „Jetzt buchen“ oder einer gleichwertigen Formulierung beschriftet, sodass Sie die Zahlungsverpflichtung ausdrücklich anerkennen, bevor die Buchung bestätigt wird. Kommt Nuclei den vorstehenden Informationspflichten in Bezug auf zusätzliche Gebühren oder Kosten nicht nach, sind Sie nicht verpflichtet, diese Gebühren oder Kosten zu zahlen.

B.3 Anmeldung, Zahlung und Anzahlung

B.3.1 Anzahlung und Zahlungsplan für Pauschalreisen. Zum Zeitpunkt der Buchung haben Sie eine Anzahlung von bis zu vierzig Prozent (40 %) des Gesamtpreises der Pauschalreise (wie zum Zeitpunkt der Buchung angegeben) zu leisten. Der Restbetrag ist spätestens einunddreißig (31) Tage vor Beginn der Pauschalreise zu zahlen. Erfolgt die Buchung einunddreißig (31) Tage oder weniger vor Beginn der Pauschalreise, ist der vollständige Preis zum Zeitpunkt der Buchung zu zahlen. Nuclei behält sich das Recht vor, jede Buchung zu stornieren, für die die Zahlung nicht gemäß den vorstehenden Bedingungen erfolgt ist. Alle Buchungen stehen unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeitsbestätigung durch die jeweiligen Leistungsträger.

B.3.2 Kundengelder und Insolvenzschutz. Erhebt und verwahrt Nuclei vorübergehend Gelder im Namen eines Leistungsträgers vor deren Abrechnung, werden diese Gelder im Einklang mit dem geltenden portugiesischen und EU-Recht verwahrt. Nuclei vermischt Kundengelder nicht in einer nach geltendem Recht unzulässigen Weise mit ihrem eigenen Betriebskapital. Handelt Nuclei als Reiseveranstalter einer Pauschalreise, unterhält Nuclei einen Insolvenzschutz gemäß Artikel 17 der Richtlinie (EU) 2015/2302 in der durch Decreto-Lei n.º 17/2018 umgesetzten Fassung, wodurch sichergestellt wird, dass im Falle der eigenen Insolvenz von Nuclei: (a) alle von Reisenden für Pauschalreisen geleisteten Zahlungen erstattet werden; und (b) sofern die Beförderung in der Pauschalreise

enthalten ist, die Rückbeförderung des Reisenden sichergestellt wird. Der Insolvenzschutz von Nuclei wird über den Reise- und Tourismusgarantiefonds (Fundo de Garantia de Viagens e Turismo – FGVT) bereitgestellt. Dieser Schutz gilt auch für Buchungen, bei denen der Reisende über eine Drittinfrastruktur zu den Diensten von Nuclei geführt wurde. Reisende können sich an Turismo de Portugal, I.P. (Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. +351 211 140 200, info@turismodeportugal.pt) wenden, um den FGVT im Falle der Insolvenz von Nuclei in Anspruch zu nehmen. Gemäß Artikel 18 der Richtlinie (EU) 2015/2302 gilt dieser Schutz für Reisende mit gewöhnlichem Aufenthalt in einem EU-Mitgliedstaat. Wird ein Leistungsträger vor der Leistungserbringung insolvent, richten sich die Rechtsbehelfe des Reisenden nach dem geltenden Insolvenzrecht und einem etwaigen für diesen Leistungsträger geltenden Finanz- oder Insolvenzschutzsystem, unbeschadet der eigenen Haftung von Nuclei als Reiseveranstalter gemäß Klausel B.1.2.

B.3.3 Zahlungsabwicklung. Zahlungen werden sicher über lizenzierte Zahlungsdienstleister abgewickelt. Eine starke Kundenauthentifizierung (Strong Customer Authentication, SCA) gemäß der PSD2 kann erforderlich sein. Nuclei behält sich das Recht vor, eine Transaktion abzulehnen, wenn die Zahlung nicht autorisiert werden kann, Betrug vermutet wird oder das Zahlungsmittel ungültig ist.

B.3.4 Servicegebühren. Nuclei kann zusätzlich zu dem vom Leistungsträger berechneten Preis oder Tarif eine Buchungsservicegebühr oder Verwaltungsgebühr erheben. Eine solche Gebühr wird gesondert ausgewiesen und Ihnen vor der Bestätigung der Buchung mitgeteilt.

B.4 Widerrufsrecht und Stornierung durch den Reisenden

B.4.1 Allgemeine Regelung. Die CRD gewährt Verbrauchern aus der EU ein 14-tägiges Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen. Für Reiseleistungen gelten jedoch bestimmte Ausnahmen, wie nachstehend dargelegt. Darüber hinaus richtet sich das Recht des Reisenden zum Rücktritt von einem Pauschalreisevertrag nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 und den einschlägigen nationalen

Rechtsvorschriften zur Umsetzung dieser Richtlinie sowie nach den verbraucherschutzrechtlichen Vorschriften.

B.4.2 Ausnahme nach Artikel 16 Buchstabe l CRD – Unterkunft, Beförderung, Mietwagen und Freizeit. Nach Artikel 16 Buchstabe l der CRD besteht kein Widerrufsrecht bei der Bereitstellung von Unterkünften zu anderen als Wohnzwecken, der Beförderung von Waren, Mietwagendienstleistungen, der Lieferung von Speisen und Getränken oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag einen bestimmten Termin oder Zeitraum für die Leistungserbringung vorsieht. Dementsprechend steht Ihnen in Bezug auf die folgenden über die Plattform gebuchten Reisedienstleistungen kein Widerrufsrecht nach der CRD zu:

- Flugbuchungen: Personenbeförderungsdienstleistungen fallen gemäß Artikel 3 Absatz 3 Buchstabe k nicht in den Anwendungsbereich der CRD, und es entsteht kein Widerrufsrecht. Nach ihrer Bestätigung unterliegen Flugbuchungen den Beförderungsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft und den geltenden Tarifbestimmungen;
- Hotelunterkünfte: Sofern die Reservierung bestimmte Check-in- und Check-out-Daten angibt, findet die Ausnahme nach Artikel 16 Buchstabe l Anwendung. Etwaige Stornierungsrechte richten sich nach den tarifspezifischen Stornierungsbedingungen des Hotels, die zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt werden; und
- Mietwagen und andere Freizeitdienstleistungen: Sofern die Buchung einen bestimmten Termin oder Zeitraum angibt, findet die Ausnahme nach Artikel 16 Buchstabe l Anwendung.

B.4.3 Rücktritt des Reisenden von der Pauschalreise. Der Reisende ist berechtigt, jederzeit vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. In diesem Fall hat der Reisende Nuclei eine angemessene und vertretbare Rücktrittsgebühr zu zahlen, die dem Preis der Pauschalreise abzüglich der von Nuclei ersparten Aufwendungen und etwaiger Einnahmen aus der anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen entspricht. Nuclei erstattet alle geleisteten Zahlungen abzüglich der Rücktrittsgebühr innerhalb von

vierzehn (14) Tagen nach dem Rücktritt. Auf Verlangen des Reisenden begründet Nuclei die Höhe der Rücktrittsgebühr.

B.4.4 Kostenfreier Rücktritt - Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände; erhebliche Änderungen. Der Reisende ist berechtigt, vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Dasselbe gilt, wenn Nuclei erhebliche Änderungen der gebuchten Reise vorschlägt. Ein Rücktritt nach dieser Klausel berechtigt den Reisenden ausschließlich zur vollständigen Erstattung aller geleisteten Zahlungen, ohne zusätzliche Entschädigung.

B.4.5 Unberührtheit zwingender Verbraucherrechte. Keine Bestimmung in dieser Klausel schränkt zwingende Rechte ein, die Ihnen nach der Verordnung (EG) 261/2004 (Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung bei Flügen), der Richtlinie (EU) 2015/2302 (Pauschalreisen), dem geltenden Verbraucherschutzrecht für Hotels oder einem sonstigen zwingenden Verbraucherrecht der EU oder der Mitgliedstaaten zustehen.

B.4.6 Stornierungsrechte nach den Bedingungen des Leistungsträgers – Einzelleistungen. Ungeachtet des Fehlens eines gesetzlichen Widerrufsrechts für einzelne (nicht als Pauschalreise gebuchte) Reisedienstleistungen können bestimmte Tarifarten, Preiskategorien oder Richtlinien des Leistungsträgers eine Stornierung und eine vollständige oder teilweise Rückerstattung innerhalb eines bestimmten Zeitraums zulassen. Ein solches vertragliches Stornierungsrecht wird Ihnen vor der Buchung mitgeteilt und auf Ihrer Buchungsbestätigung ausgewiesen. Wurde ein erstattungsfähiger Tarif oder ein flexibler Flugpreis erworben, werden das geltende Stornierungsfenster, der Erstattungsbetrag und die Frist klar angegeben.

B.5 Rückbuchungen – Reisedienstleistungen

B.5.1 Allgemeine Grundsätze. Rückbuchungsstreitigkeiten in Bezug auf Reisedienstleistungen werden gemäß den geltenden Regeln der

jeweiligen Kartensysteme (Visa, Mastercard, Amex und lokale Kartensysteme) abgewickelt. Handelt Nuclei als Vermittler, spiegeln die Nachweise zur Rückbuchung die Rolle von Nuclei beim Zahlungseinzug wider und umfassen Aufzeichnungen über die Buchungsbestätigung, Bestätigungen des Leistungsträgers und Abrechnungsunterlagen.

B.5.2 Flugbuchungen. Bei bestätigten Flugbuchungen wird Nuclei Rückbuchungen in den folgenden Fällen anfechten:

- Die Buchung wurde von der Fluggesellschaft bestätigt und ein gültiges Ticket oder eine gültige PNR wurde ausgestellt;
- Der Flug wurde durchgeführt (auch wenn der Fluggast nicht eingecheckt hat oder nicht erschienen ist); oder
- Eine starke Kundenauthentifizierung wurde erfolgreich durchgeführt.

Annulliert eine Fluggesellschaft einen Flug und bietet weder eine anderweitige Beförderung noch eine Erstattung an, unterstützt Nuclei Sie dabei, eine Erstattung oder Entschädigung von der Fluggesellschaft zu verlangen. Nuclei nimmt nicht einseitig Erstattungen im Namen einer Fluggesellschaft vor, es sei denn, Nuclei ist hierzu nach dem geltenden Agenturvertrag oder den BSP-Abrechnungsvereinbarungen ausdrücklich befugt.

B.5.3 IATA/BSP-Aspekte. Stellt Nuclei Flugtickets über den IATA Billing and Settlement Plan (BSP) oder ein gleichwertiges Abrechnungssystem aus, richten sich Erstattungen nach den geltenden BSP-Erstattungsverfahren und der Erstattungsrichtlinie der Fluggesellschaft. Nuclei reicht Erstattungsanträge innerhalb einer angemessenen Frist nach Eingang Ihrer Anfrage bei der Fluggesellschaft ein. Der Zeitpunkt der Erstattung an Sie hängt vom Eingang der Mittel von der Fluggesellschaft über den BSP ab, es sei denn, Nuclei handelt als Reiseveranstalter einer Pauschalreise; in diesem Fall gilt Klausel B.15.3.

B.5.4 Hotelbuchungen. Bei bestätigten Hotelreservierungen wird Nuclei Rückbuchungen in den folgenden Fällen anfechten:

- Eine bestätigte Reservierung wurde bereitgestellt und das Hotel hat die Buchung eingehalten;
- Eine Gebühr für Nichterscheinen oder verspätete Stornierung fällt gemäß den mitgeteilten Tarifbedingungen an; oder
- Das Hotel hat die Unterkunft im Wesentlichen wie beschrieben bereitgestellt.

B.5.5 Kostenerstattung. Wird eine Rückbuchung vom jeweiligen Kartensystem oder der zuständigen Behörde als unzulässig, ungültig, missbräuchlich oder betrügerisch eingestuft, behalten wir uns das Recht vor, die Erstattung der gerechtfertigten Kosten für die Bearbeitung der Rückbuchung gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und den Regeln des Kartensystems zu verlangen. Wir werden Ihr Konto nicht ohne Ihre Zustimmung oder eine rechtliche Grundlage belasten.

B.6 Übertragung des Pauschalreisevertrags

B.6.1 Mitteilung der Übertragung. Der Reisende kann den Pauschalreisevertrag auf eine andere Person übertragen, die alle für die Pauschalreise geltenden Bedingungen erfüllt, sofern der Reisende Nuclei innerhalb einer angemessenen Frist vor Beginn der Pauschalreise schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger benachrichtigt; eine Mitteilung, die mindestens sieben (7) Tage vor Beginn erfolgt, gilt in jedem Fall als rechtzeitig.

B.6.2 Haftung. Der übertragende Reisende und der übernehmende Reisende haften gesamtschuldnerisch für die Zahlung des noch ausstehenden Betrags und für alle durch die Übertragung entstehenden zusätzlichen Kosten, sofern diese Kosten angemessen sind, die tatsächlichen Kosten von Nuclei nicht übersteigen und von Nuclei ordnungsgemäß mitgeteilt und belegt werden.

B.7 Vom Reisenden beantragte Änderungen

B.7.1 Änderungsantrag. Soweit die jeweiligen Leistungsträger dies zulassen, hat ein Reisender, der die Buchung auf eine andere Reise, ein anderes Abreisedatum oder eine sonstige Änderung umstellen möchte, die geltende Änderungsgebühr zu zahlen, wie sie zum

Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt wurde. Die Annahme einer solchen Änderung steht unter dem Vorbehalt der Bestätigung durch die jeweiligen Leistungsträger. Wird die Änderung einundzwanzig (21) Tage oder weniger vor dem geplanten Abreisedatum beantragt oder nehmen die Leistungsträger die Änderung nicht an, unterliegt der Reisende den in Klausel B.4 (Widerrufsrecht und Stornierung durch den Reisenden) festgelegten Gebühren und Kosten.

B.7.2 Preisänderung. Beantragt der Reisende nach Beginn der Reise Änderungen der vertraglich vereinbarten Leistungen aus Gründen, die nicht Nuclei zuzurechnen sind (z. B. Verlängerung des Aufenthalts, Flugänderung), können die Preise der geänderten Reiseleistungen von den ursprünglich veröffentlichten oder vertraglich vereinbarten Preisen abweichen.

B.8 Änderungen durch Nuclei

B.8.1 Ist Nuclei vor Beginn der Pauschalreise gezwungen, (i) eine der wesentlichen Eigenschaften der in der Pauschalreise enthaltenen Reiseleistungen erheblich zu ändern, (ii) zuvor akzeptierte besondere Anforderungen nicht zu erfüllen, oder schlägt Nuclei (iii) eine Erhöhung des Preises der Pauschalreise um mehr als acht Prozent (8 %) vor, kann der Reisende innerhalb von sieben (7) Tagen nach der Mitteilung: (a) die vorgeschlagene Änderung annehmen; oder (b) vom Vertrag ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr zurücktreten und eine vollständige Erstattung aller geleisteten Zahlungen erhalten.

B.8.2 Antwortet der Reisende nicht innerhalb der in Klausel B.8.1 genannten Frist von sieben (7) Tagen, gilt der Pauschalreisevertrag mit Ablauf dieser Frist ohne Rücktrittsgebühr als beendet. Nuclei hat den Reisenden über die Folgen einer nicht fristgerechten Antwort zu informieren. Nimmt der Reisende die vorgeschlagene Änderung nicht an, behält der Reisende das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und eine vollständige Erstattung aller geleisteten Zahlungen gemäß Klausel B.8.1(b) zu erhalten.

B.9 Rücktritt vom Vertrag durch Nuclei

B.9.1 Ist die Pauschalreise von einer Mindestteilnehmerzahl abhängig, behält sich Nuclei das Recht vor, von der Pauschalreise zurückzutreten, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. In solchen Fällen wird der Reisende innerhalb der folgenden Fristen schriftlich benachrichtigt: (a) zwanzig (20) Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen mit einer Dauer von mehr als sechs (6) Tagen; (b) sieben (7) Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen mit einer Dauer von zwei (2) bis sechs (6) Tagen; oder (c) achtundvierzig (48) Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen mit einer Dauer von weniger als zwei (2) Tagen.

B.9.2 Nuclei kann vor Beginn der Pauschalreise auch vom Vertrag zurücktreten, wenn Nuclei durch unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist.

B.9.3 Ein Rücktritt vom Reisevertrag durch Nuclei nach dieser Klausel berechtigt den Reisenden ausschließlich zur vollständigen Erstattung aller geleisteten Zahlungen, die innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach der Beendigung des Vertrags vorgenommen wird. Eine zusätzliche Entschädigung ist nicht zu zahlen.

B.10 Preise, Preisanpassungen und Zusatzleistungen

B.10.1 Preisgrundlage und Preisanpassung. Die Preise der Reisedienstleistungen beruhen auf den Kosten der Leistungen, den anwendbaren Steuern und den zum Zeitpunkt der Veröffentlichung geltenden Wechselkursen. Die Preise können angepasst werden (Erhöhung oder Senkung), wenn sich die Beförderungs- oder Treibstoffkosten, Steuern, Abgaben oder Wechselkurse ändern, sofern eine solche Anpassung dem Reisenden spätestens zwanzig (20) Tage vor dem geplanten Beginn der Reise mitgeteilt wird. Übersteigt die Preiserhöhung acht Prozent (8 %) des Gesamtpreises der Pauschalreise, finden die Bestimmungen der Klausel B.8 (Änderungen durch Nuclei) Anwendung. Eine Preiserhöhung darf nur vorgenommen werden, wenn der Vertrag die Möglichkeit einer Preiserhöhung sowie ein entsprechendes Recht auf eine Preissenkung ausdrücklich

vorsieht, die Methode zur Berechnung der Anpassung angibt und die Erhöhung ausschließlich eine unmittelbare Folge ist von: (i) Änderungen der Personenbeförderungspreise infolge von Treibstoff- oder anderen Energiekosten; (ii) Änderungen der Steuern oder Gebühren, die von an der Durchführung der Pauschalreise nicht unmittelbar beteiligten Dritten erhoben werden; oder (iii) einschlägigen Wechselkursänderungen.

B.10.2 Preisänderungen zwischen Suche und Buchung. Ist der von Ihnen ausgewählte Preis oder Tarif zum Zeitpunkt der Buchungsbestätigung nicht mehr verfügbar (z. B. weil der letzte Sitzplatz in dieser Preisklasse verkauft wurde), werden Sie vor der Zahlung benachrichtigt und erhalten die Möglichkeit, einen alternativen Preis zu akzeptieren oder die Buchung kostenlos abzubrechen.

B.10.3 Steuern und Nebenkosten. Der beim Bezahlvorgang angezeigte Gesamtpreis umfasst:

- Alle obligatorischen Steuern und staatlich auferlegten Gebühren, die auf die Buchung anwendbar sind;
- Etwaige zum Zeitpunkt der Buchung bekannte Flughafen-Abfluggebühren oder Einreisesteuern des Zielorts (sofern von Nuclei erhoben);
- Etwaige obligatorische, vom Beförderer auferlegte Zuschläge (z. B. Treibstoffzuschläge);
- Etwaige von Nuclei berechnete Buchungsservicegebühr.

Optionale Zusatzleistungen (z. B. Sitzplatzreservierung, zusätzliches Gepäck, Reiseversicherung, Verpflegung) sind niemals voreingestellt und werden Ihrer Buchung nur nach Ihrer ausdrücklichen Auswahl und Bestätigung hinzugefügt. Der Preis jeder Zusatzleistung wird gesondert ausgewiesen, bevor er zum Gesamtpreis hinzugerechnet wird.

B.10.4 Zielortspezifische, vor Ort zu zahlende Steuern. Bestimmte Steuern oder Abgaben können bei der Ankunft direkt an die örtlichen Behörden oder das Hotel zu zahlen sein (z. B. City-Tax/Ortstaxe). Ist dies der Fall, informiert Sie Nuclei zum Zeitpunkt der Buchung. Diese

örtlichen Abgaben werden nicht von Nuclei erhoben und liegen in Ihrer alleinigen Verantwortung.

B.10.5 Preissenkungen und Erstattung. Führt eine Preisanpassung nach Klausel B.10.1 zu einer Senkung des Preises einer Pauschalreise, kann Nuclei die tatsächlich entstandenen Verwaltungskosten für die Bearbeitung der Senkung von der dem Reisenden zustehenden Erstattung abziehen. Auf Verlangen des Reisenden legt Nuclei einen Nachweis über diese Verwaltungskosten vor. Diese Klausel gilt nicht für Erstattungen aufgrund von Stornierung, Vertragswidrigkeit oder einer werblichen Preissenkung.

B.11 Besondere Bedingungen für Flüge

B.11.1 Einbeziehung der Beförderungsbedingungen. Die Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Tarifbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft gelten für Ihre Flugbuchung und werden durch Verweis einbezogen. Diese werden Ihnen vor der Bestätigung Ihrer Buchung zur Verfügung gestellt. Sie sind dafür verantwortlich, die Beförderungsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft zu lesen und einzuhalten.

B.11.2 Verordnung (EG) 261/2004 – Fluggastrechte. Ihre Rechte bei Nichtbeförderung, Flugannullierung, großer Verspätung oder Herabstufung richten sich nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004. Nach dieser Verordnung:

- Bei Nichtbeförderung oder Annullierung können Sie je nach Flugentfernung Anspruch auf eine Ausgleichsleistung zwischen 250 EUR und 600 EUR haben (vorbehaltlich des Einwands außergewöhnlicher Umstände);
- Bei Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung können Sie Anspruch auf Betreuungsleistungen (Mahlzeiten, Erfrischungen, Hotelunterbringung und Beförderung) haben; und
- Bei großer Verspätung oder Annullierung können Sie Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung haben.

Ansprüche nach der Verordnung (EG) 261/2004 sind unmittelbar gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen geltend zu machen.

Nuclei leistet angemessene Unterstützung dabei, Ihren Anspruch an die Fluggesellschaft zu richten. Ist Nuclei die ticketausstellende Agentur, kann Nuclei bei der Einreichung Ihres Anspruchs behilflich sein, haftet jedoch nicht für die nach der Verordnung zu zahlende Ausgleichsleistung.

B.11.3 Übereinkommen von Montreal. Die internationale Beförderung im Luftverkehr unterliegt dem Übereinkommen von Montreal vom 28. Mai 1999 (oder gegebenenfalls dem Warschauer Abkommen), das die Haftung der Fluggesellschaft für Tod oder Körperverletzung, Beschädigung oder Verlust von Gepäck sowie Verspätung begrenzt und regelt. Die Haftung von Nuclei in Bezug auf die in einer Pauschalreise enthaltenen Luftbeförderungsleistungen übersteigt nicht die Höchstbeträge, die vom Luftfahrtunternehmen nach dem Übereinkommen von Montreal erlangt werden können.

B.11.4 Codeshare- und Interline-Vereinbarungen. Wird ein Flug von einem anderen als dem vermarktenden Luftfahrtunternehmen durchgeführt, können die Beförderungsbedingungen beider Luftfahrtunternehmen gelten. Die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens wird Ihnen, soweit bekannt, zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt.

B.11.5 Reihenfolge der Flugabschnitte. Bei Reiserouten mit mehreren Flugabschnitten kann die Fluggesellschaft die verbleibenden Abschnitte der Reiseroute ohne Erstattung stornieren, wenn Sie einen Anschluss- oder Hinflug nicht antreten. Sie sollten die Fluggesellschaft oder Nuclei umgehend informieren, wenn Sie beabsichtigen, einen Abschnitt Ihrer Buchung nicht in Anspruch zu nehmen.

B.12 Besondere Bedingungen für Hotels

B.12.1 Buchungsbestätigung. Eine Hotelbuchung ist bestätigt, sobald das Hotel sie angenommen hat und Sie von Nuclei eine Buchungsbestätigung erhalten, die die Buchungsreferenz, den Namen und die Anschrift des Hotels, die Check-in- und Check-out-Daten, den Zimmertyp, den Tarif und die geltenden Stornierungsbedingungen enthält.

B.12.2 Check-in-Anforderungen. Sie sind dafür verantwortlich, die Check-in-Anforderungen des Hotels einzuhalten, einschließlich (ohne Einschränkung) der Vorlage eines gültigen Ausweisdokuments und einer Zahlungskarte, sofern diese für Nebenkosten erforderlich ist. Nuclei ist nicht verantwortlich für ein Scheitern des Check-ins, das dem Hotel oder Ihrer Nichterfüllung der Anforderungen des Hotels zuzurechnen ist.

B.12.3 Regelung bei Nichterscheinen. Checken Sie am geplanten Anreisetag nicht ein, ohne die Reservierung gemäß den geltenden Stornierungsbedingungen zu stornieren, können Sie den vollen Betrag der Reservierung (oder einen in den Tarifbedingungen angegebenen geringeren Betrag) verlieren. Gebühren für Nichterscheinen werden vom Hotel erhoben und gemäß den mitgeteilten Tarifbedingungen an Sie weitergegeben.

B.12.4 Stornierung durch den Leistungsträger. Storniert ein Hotel Ihre bestätigte Reservierung, wird sich Nuclei in angemessener Weise bemühen, Sie umgehend zu benachrichtigen und bei der Suche nach einer alternativen Unterkunft vergleichbaren Standards und Preises behilflich zu sein. Kommt es zu einer vom Hotel veranlassten Stornierung und ist eine Erstattung fällig, erstattet Nuclei den Betrag auf Ihre ursprüngliche Zahlungsmethode, sobald die Mittel vom Hotel eingegangen sind, in jedem Fall jedoch innerhalb von 14 Tagen nach deren Eingang (oder, wenn Nuclei als Reiseveranstalter einer Pauschalreise handelt, innerhalb der in Klausel B.15.3 festgelegten Frist). Die Haftung von Nuclei für vom Hotel veranlasste Stornierungen ist auf den von Ihnen für die betroffene Reservierung gezahlten Betrag beschränkt, es sei denn, Nuclei handelt als Reiseveranstalter einer Pauschalreise.

B.12.5 Standards der Unterkunft. Sternebewertungen, Beschreibungen der Unterkunft und auf der Plattform angezeigte Fotos werden nach Treu und Glauben auf Grundlage der vom Hotel oder seinen Datenlieferanten bereitgestellten Informationen angegeben und folgen den Qualitätsstandards des Gastlandes. Handelt Nuclei ausschließlich als Vermittler einzelner Hotelbuchungen, die nicht Teil einer Pauschalreise sind, überprüft oder verifiziert Nuclei die Hotelunterkünfte nicht eigenständig und garantiert nicht, dass der

Zustand der Unterkunft den angezeigten Informationen entspricht. Handelt Nuclei jedoch als Reiseveranstalter einer Pauschalreise, die eine Hotelunterkunft umfasst, ist Nuclei für die ordnungsgemäße Erbringung der Beherbergungsleistung als Teil der Pauschalreise verantwortlich, einschließlich ihrer Übereinstimmung mit der dem Reisenden vor Abschluss des Vertrags bereitgestellten Beschreibung, gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302. In solchen Fällen wird jede Vertragswidrigkeit der Unterkunft gegenüber der vertraglichen Beschreibung als Vertragswidrigkeit der Pauschalreise behandelt, und die Rechte des Reisenden gemäß den Klauseln B.1.2 und B.18 finden Anwendung. Hotels können durch andere einer ähnlichen oder höheren Kategorie ersetzt werden, wenn es aus Gründen, die außerhalb des Einflussbereichs von Nuclei liegen, nicht möglich ist, die bestehende Reservierung aufrechtzuerhalten oder zu bestätigen. Eine solche Ersetzung wird dem Reisenden mitgeteilt, sobald Nuclei davon Kenntnis erlangt. Stellt die Ersetzung eine erhebliche Änderung einer wesentlichen Eigenschaft der Pauschalreise dar, finden die Bestimmungen der Klausel B.8 (Änderungen durch Nuclei) Anwendung, einschließlich des Rechts des Reisenden, ohne Rücktrittsgebühr zurückzutreten. Bei einzelnen Hotelbuchungen, die nicht Teil einer Pauschalreise sind, kann der Reisende die Ersatzunterkunft ablehnen und eine vollständige Erstattung des für die betroffene Reservierung gezahlten Betrags erhalten.

B.13 Pass-, Visum-, Gesundheits- und Einreiseerfordernisse

B.13.1 Verantwortung des Kunden. Sofern in diesen AGB nichts anderes festgelegt ist, sind Sie allein dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Sie und alle in einer Buchung genannten Reisenden über gültige und aktuelle persönliche Dokumente verfügen und alle Einreise-, Gesundheits- und Visumerfordernisse erfüllen, die für Ihr Herkunftsland, Ihren Zielort, Ihre Transitpunkte und alle anderen während Ihrer Reise besuchten Länder gelten. Dies umfasst, ohne Einschränkung:

- Einen gültigen Reisepass (mit ausreichender Restgültigkeit, wie vom Zielland verlangt);

- Ein etwaig erforderliches Visum, eine elektronische Reisegenehmigung (z. B. ETIAS, sobald in Betrieb) oder eine sonstige Einreiseerlaubnis;
- Etwaig erforderliche Impf- oder Gesundheitsnachweise (einschließlich COVID-19- oder sonstiger geltender Anforderungen des öffentlichen Gesundheitswesens); und
- Etwaige geltende Zoll- oder Einwanderungserklärungen.

B.13.2 Keine Haftung bei Nichteinhaltung. Nuclei übernimmt keine Verantwortung für Kosten, Verluste oder Folgen, die Ihnen dadurch entstehen, dass Sie die erforderlichen Dokumente nicht beschaffen oder die Einreiseerfordernisse nicht erfüllen, es sei denn, dies ist darauf zurückzuführen, dass Nuclei die nach Klausel B.2 bereitzustellenden Informationen nicht bereitgestellt hat. Dies umfasst Nichtbeförderung, Einreiseverweigerung, Abschiebung, Geldstrafen, Visumverweigerung oder Kosten für alternative Reisevorkehrungen. Alle aus solchen Situationen entstehenden Kosten trägt allein der Reisende. Es liegt in Ihrer Verantwortung, die Erfordernisse vor der Reise bei den zuständigen Botschaften, Konsulaten oder offiziellen Behörden der Ziel- und Transitländer zu überprüfen.

B.13.3 Gesundheitshinweise. Nuclei erteilt keine gesundheitlichen oder medizinischen Reisehinweise. Wir empfehlen Ihnen, vor Reisen zu Zielen mit besonderen Gesundheitsrisiken Ihre nationale Gesundheitsbehörde und gegebenenfalls einen Arzt zu konsultieren.

B.14 Namensänderungen, Korrekturen und Tarifbestimmungen

B.14.1 Richtigkeit der Namen. Sie sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass alle zum Zeitpunkt der Buchung eingegebenen Namen genau mit den vollständigen Namen übereinstimmen, wie sie auf den maßgeblichen Reisedokumenten (Reisepass, Personalausweis) erscheinen. Viele Leistungsträger, insbesondere Fluggesellschaften, lassen keine Namensänderungen zu, sobald ein Ticket oder eine Reservierung bestätigt wurde.

B.14.2 Geringfügige Korrekturen. Anträge auf geringfügige Schreibfehlerkorrekturen (z. B. ein einzelner falscher Buchstabe in einem Namen) sind Nuclei zu übermitteln, sobald der Fehler

festgestellt wird. Nuclei wird sich in Ihrem Namen an den jeweiligen Leistungsträger wenden. Ob eine Korrektur zulässig ist und welche Gebühren anfallen, bestimmt allein der Leistungsträger. Nuclei kann für die Bearbeitung von Korrekturanträgen eine Verwaltungsgebühr erheben.

B.14.3 Namensänderungen. Vollständige Namensänderungen (z. B. infolge einer amtlichen Namensänderung) unterliegen der Namensänderungsrichtlinie des Leistungsträgers. Die meisten Fluggesellschaften lassen die Übertragung eines Tickets auf eine andere Person nicht zu. Nuclei haftet nicht für den Verfall des Flugpreises, der sich aus der Verweigerung einer Namensänderung ergibt.

B.14.4 Tarifbestimmungen und Einschränkungen. Fluggesellschaften wenden je nach gekauftem Tickettyp unterschiedliche Tarifbestimmungen an, einschließlich (ohne Einschränkung) Beschränkungen bei Änderungen, Umbuchungsgebühren, Upgrade-Optionen und Streckenführung. Die geltenden Tarifbestimmungen werden Ihnen vor der Bestätigung Ihrer Buchung mitgeteilt. Änderungen nach der Buchung unterliegen den geltenden Tarifbestimmungen und können die Zahlung zusätzlicher Gebühren erfordern.

B.15 Höhere Gewalt, Flugplanänderungen, Stornierungen durch Leistungsträger und Erstattungen

B.15.1 Höhere Gewalt. Nuclei haftet nicht für ein Ausbleiben oder eine Verzögerung bei der Ermöglichung einer Reisebuchung oder einer damit verbundenen Leistung, die durch Ereignisse außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich (ohne Einschränkung) Naturkatastrophen, Pandemien, Krieg, zivile Unruhen, behördliche Maßnahmen, Streiks, extreme Wetterbedingungen oder Arbeitskampfmaßnahmen des Personals von Leistungsträgern. Unter solchen Umständen wird sich Nuclei in angemessener Weise bemühen, Sie bei der Erlangung einer Erstattung oder alternativer Vorkehrungen vom jeweiligen Leistungsträger zu unterstützen. Diese Klausel schränkt die Pflichten von Nuclei als Reiseveranstalter oder

Reisevermittler einer Pauschalreise nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 nicht ein.

B.15.2 Flugplanänderungen der Fluggesellschaft. Fluggesellschaften können Flugpläne, einschließlich Abflugzeiten, Streckenführung oder Flugzeugtyp, nach der Bestätigung einer Buchung ändern. Wird Nuclei über eine wesentliche Flugplanänderung informiert:

- Nuclei benachrichtigt Sie über die zum Zeitpunkt der Buchung angegebenen Kontaktdaten;
- Stellt die Flugplanänderung eine wesentliche Änderung nach der Verordnung (EG) 261/2004 oder den Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft dar, können Sie Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung haben; und
- Nuclei unterstützt bei der Bearbeitung von Erstattungs- oder Umbuchungsanträgen, vorbehaltlich der geltenden Verfahren der Fluggesellschaft.

B.15.3 Stornierungen durch Leistungsträger – Allgemeines. Im Falle der Stornierung einer gebuchten Reisedienstleistung durch den Leistungsträger (sei es aufgrund höherer Gewalt, einer unternehmerischen Entscheidung, Insolvenz oder aus anderen Gründen):

- Nuclei benachrichtigt Sie umgehend nach Erhalt der Mitteilung des Leistungsträgers;
- Nuclei unterstützt Sie bei der Geltendmachung einer Erstattung, Entschädigung oder Ersatzleistung, auf die Sie nach den Bedingungen des Leistungsträgers, dem geltenden Recht und (bei Flügen) der Verordnung (EG) 261/2004 Anspruch haben;
- Handelt Nuclei als Reiseveranstalter einer Pauschalreise, wird eine dem Reisenden infolge einer Stornierung durch einen Leistungsträger zustehende Erstattung innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach der Beendigung oder Stornierung des Pauschalreisevertrags vorgenommen, unabhängig davon, ob Nuclei die entsprechenden Mittel vom Leistungsträger erhalten hat. Handelt Nuclei ausschließlich als Vermittler einzelner (nicht als Pauschalreise gebuchter) Reisedienstleistungen, werden von Leistungsträgern erhaltene Erstattungen ohne unangemessene

Verzögerung, in jedem Fall jedoch innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eingang bei Nuclei, an den Reisenden weitergeleitet;
- Tritt der Leistungsträger in ein Insolvenzverfahren ein, richten sich Ihre Rechtsbehelfe nach dem geltenden Insolvenzrecht und einem etwaigen für diesen Leistungsträger geltenden Finanzschutzsystem.

B.15.4 Stornierung durch Nuclei selbst. In dem seltenen Fall, dass Nuclei eine Buchung aufgrund eines Nuclei zuzurechnenden Bearbeitungsfehlers storniert, erstattet Nuclei alle von Ihnen erhaltenen Beträge innerhalb von 14 Tagen nach der Stornierung vollständig. Die Haftung von Nuclei in Bezug auf eine solche Stornierung übersteigt nicht den von Ihnen für die betroffene Buchung gezahlten Betrag, es sei denn, die Haftung von Nuclei Ihnen gegenüber kann nach geltendem zwingendem Verbraucherrecht nicht beschränkt werden.

B.16 Beschwerden und Streitbeilegung – Reisedienstleistungen

B.16.1 Erstanlaufstelle für Beschwerden bei Nuclei. In erster Instanz sind alle Beschwerden im Zusammenhang mit einer über die Plattform vorgenommenen Reisebuchung an Nuclei unter help@gonuclei.com zu richten. Nuclei bestätigt den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von 2 Werktagen und erteilt innerhalb von 15 Tagen nach Eingang eine inhaltliche Antwort. Nuclei fungiert als Ihre erste Anlaufstelle und stimmt sich in Ihrem Namen mit dem Leistungsträger ab, wenn sich die Beschwerde auf die Qualität oder Erbringung der Reiseleistung bezieht.

B.16.2 Weiterleitung an den Leistungsträger. Handelt Nuclei ausschließlich als Vermittler und bezieht sich eine Beschwerde auf die Qualität, Erbringung oder den Standard einer Reiseleistung (z. B. Bordservice, Unterkunftsqualität), leitet Nuclei Ihre Beschwerde an den jeweiligen Leistungsträger weiter und stellt Ihnen die direkten Beschwerdekontaktdaten des Leistungsträgers zur Verfügung. Der Leistungsträger ist für die Lösung von Beschwerden zur Leistungserbringung gemäß seinen eigenen Bedingungen und dem geltenden Recht verantwortlich. Handelt Nuclei als Reiseveranstalter

einer Pauschalreise, bleibt Nuclei für die Lösung der Beschwerde gemäß Klausel B.18 verantwortlich.

B.16.3 Flugbeschwerden – Nationale Durchsetzungsstellen. Bei Beschwerden wegen Nichtbeförderung, Verspätung oder Annullierung nach der Verordnung (EG) 261/2004, die nicht mit der Fluggesellschaft gelöst werden können, können Sie sich an die zuständige nationale Durchsetzungsstelle wenden:

- In Portugal: ANAC (Autoridade Nacional de Aviação Civil), www.anac.pt;
- In anderen EU-Mitgliedstaaten: die jeweilige nach Artikel 16 der Verordnung (EG) 261/2004 benannte nationale Stelle. Allgemeine Informationen zur alternativen Streitbeilegung finden sich in Klausel C.13.2.

B.17 Verbundene Reiseleistungen – Gesetzliche Erklärung

B.17.1 Was ist eine verbundene Reiseleistung? Eine verbundene Reiseleistung („LTA“) liegt vor, wenn mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für dieselbe Reise oder denselben Urlaub im Rahmen getrennter Verträge mit einzelnen Leistungserbringern erworben werden und ein Unternehmer (wie Nuclei) entweder (a) die getrennte Auswahl und getrennte Bezahlung dieser Leistungen während eines einzigen Besuchs oder Kontakts mit der Plattform oder (b) die gezielte Vermittlung einer zusätzlichen Reiseleistung von einem anderen Unternehmer vermittelt, wobei der zweite Vertrag innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Bestätigung der ersten Buchung geschlossen wird.

B.17.2 LTA im Vergleich zur Pauschalreise. Eine LTA unterscheidet sich von einer Pauschalreise. Erfüllt die Kombination von Reiseleistungen die Definition einer „Pauschalreise“ nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 (z. B. werden die Leistungen zu einem Gesamt- oder Pauschalpreis verkauft, als „Pauschalreise“ beworben oder vor der Zahlung an einer einzigen Vertriebsstelle ausgewählt), gelten andere und weitergehende Rechte, einschließlich der Haftung des Reiseveranstalters für die Gesamterbringung der Pauschalreise.

B.17.3 Gesetzliche Offenlegung bei LTA. Wenn Sie eine LTA über die Plattform buchen, informiert Nuclei Sie, bevor Sie durch einen Vertrag gebunden sind, klar, verständlich und deutlich darüber, dass:

- Sie nicht in den Genuss der Rechte kommen, die ausschließlich für Pauschalreisen nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 gelten, und dass jeder Leistungsträger allein für die ordnungsgemäße Erbringung seines eigenen Vertrags verantwortlich ist; und
- Sie in den Genuss des von Nuclei bereitgestellten Insolvenzschutzes für alle an Nuclei geleisteten Zahlungen für Leistungen kommen, die aufgrund der Insolvenz von Nuclei nicht erbracht werden.

Diese Offenlegung erfolgt unter Verwendung des Standardinformationsblatts gemäß Anhang II der Richtlinie (EU) 2015/2302 oder gleichwertiger Informationen, wenn kein Standardformular genau passt.

B.17.4 Insolvenzschutz. Nuclei unterhält einen Insolvenzschutz, der die Erstattung aller von Reisenden für die in einer LTA enthaltenen Reiseleistungen geleisteten Zahlungen abdeckt, die aufgrund der Insolvenz von Nuclei nicht erbracht werden. Einzelheiten zur Insolvenzschutzvereinbarung (einschließlich des Namens des Trägers des Insolvenzschutzes, des bestehenden Versicherungsschutzes und der Vorgehensweise zur Geltendmachung eines Anspruchs) werden im LTA-Standardinformationsblatt und/oder auf der Plattform zum Zeitpunkt der Buchung bereitgestellt.

B.17.5 Folgen der Nichteinhaltung. Sollte Nuclei seinen Pflichten zum Insolvenzschutz und zur Information in Bezug auf eine LTA nicht nachkommen, würden die für Pauschalreisen geltenden Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2015/2302 und etwaige geltende nationale Rechtsvorschriften in Bezug auf die in der LTA enthaltenen Reiseleistungen Anwendung finden.

B.18 Vertragswidrigkeit und Abhilfe – Pauschalreisen

B.18.1 Rügepflicht des Reisenden. Der Reisende hat Nuclei jede Vertragswidrigkeit, die er während der Erbringung einer in der

Pauschalreise enthaltenen Reiseleistung feststellt, unter Berücksichtigung der Umstände unverzüglich mitzuteilen.

B.18.2 Recht auf Abhilfe. Wird eine in der Pauschalreise enthaltene Reiseleistung nicht vertragsgemäß erbracht, hat Nuclei die Vertragswidrigkeit innerhalb einer vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist zu beheben, es sei denn, dies ist unmöglich oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden, wobei das Ausmaß der Vertragswidrigkeit und der Wert der betroffenen Reiseleistungen zu berücksichtigen sind. Behebt Nuclei die Vertragswidrigkeit nicht innerhalb der vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist, kann der Reisende die Abhilfe selbst vornehmen und die Erstattung der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Der Reisende muss keine Frist setzen, wenn eine sofortige Abhilfe erforderlich ist oder Nuclei die Behebung der Vertragswidrigkeit verweigert hat.

B.18.3 Preisminderung und Beendigung. Der Reisende hat Anspruch auf eine angemessene Preisminderung für den Zeitraum, in dem eine Vertragswidrigkeit vorlag, es sei denn, Nuclei weist nach, dass die Vertragswidrigkeit dem Reisenden zuzurechnen ist. Beeinträchtigt die Vertragswidrigkeit die Erbringung der Pauschalreise erheblich und hat Nuclei sie nicht innerhalb einer vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist behoben, kann der Reisende den Pauschalreisevertrag ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr beenden und hat gegebenenfalls Anspruch sowohl auf eine Preisminderung als auch auf Schadenersatz gemäß diesem Abschnitt.

B.18.4 Schadenersatz. Der Reisende hat Anspruch auf angemessenen Schadenersatz durch Nuclei für jeden Schaden, der ihm infolge einer Vertragswidrigkeit des Pauschalreisevertrags entsteht. Der Schadenersatz ist unverzüglich zu leisten. Der Anspruch auf Schadenersatz entsteht nicht, soweit Nuclei nachweist, dass die Vertragswidrigkeit: (a) dem Reisenden zuzurechnen ist; (b) einem Dritten zuzurechnen ist, der an der Erbringung der in der Pauschalreise enthaltenen Reiseleistungen nicht beteiligt ist, und unvorhersehbar oder unvermeidbar ist; oder (c) auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

ABSCHNITT C – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN (GELTEN FÜR ALLE DIENSTLEISTUNGEN)

Dieser Abschnitt C gilt einheitlich für die gesamte Nutzung der Plattform und für alle Dienstleistungen (Geschenk- und Reisedienstleistungen) und ergänzt die produktspezifischen Bedingungen in den Abschnitten A und B.

C.1 Zweck der Bestimmungen und Zustimmung

Durch die Nutzung der Plattform erklären Sie Ihre Zustimmung zu diesen AGB und bestätigen den Datenschutzhinweis des Unternehmens. Diese AGB legen die rechtsverbindlichen Bedingungen der Dienstleistungen sowie die Nutzungsbedingungen der Plattform fest. Diese AGB gelten für Nutzer, die die Plattform besuchen, ohne die Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, ebenso wie für registrierte Nutzer, die zur Durchführung von Transaktionen auf der Plattform berechtigt sind. Ihr Zugriff auf die Plattform und deren Nutzung sowie jeder Erwerb von Dienstleistungen unterliegen zudem unserer DSA-Richtlinie, die durch Verweis einbezogen wird. Der Vertrag über den Erwerb der Dienstleistungen kommt zustande, wenn wir Ihnen den Gutschein oder die Buchungsbestätigung übersenden. Keine Bestimmung dieser AGB ist so auszulegen, dass sie Dritten Rechte gewährt. Dies hat keinen Einfluss auf etwaige Rechte, die Ihnen gegenüber Dritten aufgrund deren eigener Bedingungen oder nach geltendem Recht zustehen.

C.2 Zugang

Sofern Sie über ein Konto verfügen, sind Sie für die Vertraulichkeit Ihres Kontos und Passworts sowie für die Einschränkung und Verhinderung des unbefugten Zugriffs auf Ihr Konto verantwortlich. Sie erklären sich damit einverstanden, die Verantwortung für alle Aktivitäten, die unter Ihrem Konto oder Passwort stattfinden, zu übernehmen, es sei denn, diese Aktivitäten sind darauf zurückzuführen, dass wir es versäumt haben, angemessene Sicherheitsmaßnahmen gemäß den geltenden Gesetzen zu ergreifen. Wenn ein Verbraucher über eine Drittanbieter-App auf die Plattform

zugreift, wird er auf die Plattform weitergeleitet und muss kein Konto erstellen. Sie versichern und garantieren, dass Sie mindestens 18 (achtzehn) Jahre alt sind und dass alle Angaben, die Sie im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung der Plattform machen, wahr, korrekt und vollständig sind. Wenn Sie unter 18 (achtzehn) Jahre alt sind, dürfen Sie keine Transaktionen auf der Plattform durchführen oder diese nutzen. Wir werden uns in angemessener Weise bemühen, sicherzustellen, dass der Zugriff auf die Plattform sowie deren Verfügbarkeit ununterbrochen und fehlerfrei bleiben. Der Zugriff auf die Plattform kann jedoch gelegentlich ausgesetzt oder eingeschränkt werden, um Reparaturen, Wartungsarbeiten oder Sicherheitsmaßnahmen durchzuführen oder um neue Funktionen und Dienste einzuführen. Cookie-Richtlinie: Ein Cookie ist eine kleine Textdatei, die wir auf Ihrem mobilen Gerät speichern, um verschiedene Funktionen der Plattform zu ermöglichen. Cookies werden verwendet, um Benutzerpräferenzen zu speichern und Trends zu verfolgen, um Ihre Nutzungserfahrung zu verbessern und unsere Dienste allgemein zu optimieren. Soweit wir uns auf eine Einwilligung stützen, holen wir diese innerhalb unserer Dienste ein. Nicht unbedingt erforderliche Cookies (einschließlich Analyse- und Marketing-Cookies) sind standardmäßig deaktiviert und werden erst nach Einholung Ihrer ausdrücklichen, informierten und freiwilligen Einwilligung aktiviert, es sei denn, unser Datenschutzhinweis beschreibt sie als erforderlich für ein Partnerprogramm, an dem Sie teilnehmen. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, wie in unserem Datenschutzhinweis beschrieben. Cookies verwenden wir in Übereinstimmung mit unserem Datenschutzhinweis und den geltenden Datenschutz- und ePrivacy-Gesetzen.

C.3 Beschränkte Zugriffslizenz

Wir gewähren Ihnen eine beschränkte Lizenz für den Zugriff auf die Plattform und deren Nutzung zu persönlichen Zwecken, jedoch nicht für das Herunterladen (mit Ausnahme des Zwischenspeicherns von Seiten) oder die Änderung der Plattform (oder von Teilen davon), es sei denn, wir haben dem zuvor schriftlich zugestimmt. Diese Lizenz umfasst weder den Weiterverkauf noch die kommerzielle Nutzung der Plattform oder ihrer Inhalte. Jede weitergehende Nutzung der

Plattform oder ihrer Inhalte sowie das Herunterladen oder Kopieren von Kontoinformationen zugunsten eines Dritten ist untersagt. Die Plattform oder Teile davon (einschließlich, aber nicht beschränkt auf urheberrechtlich geschütztes Material, Marken oder sonstige geschützte Informationen) dürfen ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung nicht zu kommerziellen Zwecken reproduziert, vervielfältigt, kopiert, verkauft, weiterverkauft, verbreitet oder anderweitig verwertet werden. Ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung dürfen Sie keine Marken, Logos oder sonstigen urheberrechtlich geschützten Informationen (einschließlich Bilder, Texte, Seitenlayouts oder Formulare) von uns und unseren verbundenen Unternehmen in Frames einbinden oder Framing-Techniken zu diesem Zweck verwenden. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung dürfen Sie keine Meta-Tags oder sonstigen „versteckten Text“ verwenden, der unsere Namen oder Marken oder die unserer verbundenen Unternehmen enthält. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung dürfen Sie keine Logos, sonstige urheberrechtlich geschützte Grafiken oder Marken von uns oder der Plattform als Teil eines Links verwenden. Sie dürfen die Plattform nicht in einer Weise nutzen, die Schäden oder Beeinträchtigungen an der Plattform verursacht oder verursachen könnte, oder die uns oder anderen Personen oder Organisationen in irgendeiner Weise schadet oder die ordnungsgemäße Funktion oder Sicherheit der Plattform beeinträchtigt. Alle Maßnahmen, die als Reaktion auf ein solches Verhalten ergriffen werden, müssen verhältnismäßig sein und im Einklang mit geltendem Recht stehen. Sie dürfen die Software nicht dekompilieren, zurückentwickeln oder disassemblieren, und Sie dürfen keine Urheberrechts-, Markenregistrierungs- oder sonstigen Eigentumsvermerke aus den Inhalten der Plattform entfernen.

C.4 Zulässige Nutzung

Hiermit erklären Sie sich mit Folgendem einverstanden:

- (i) Sie werden die Plattform nicht nutzen, um Inhalte zu hosten, darzustellen, hochzuladen, zu posten, einzureichen, weiterzugeben, zu modifizieren, zu veröffentlichen, zu übermitteln, zu aktualisieren oder zu teilen, welche: (a) einer anderen Person gehören und für

die Sie keine Rechte haben; (b) diffamierend, obszön oder pornografisch sind, die Privatsphäre anderer verletzen oder Glücksspiele bewerben, sofern diese nach geltendem Recht verboten sind, oder die anderweitig gegen geltendes Recht verstoßen, einschließlich Inhalte, die sich auf Material über sexuellen Kindesmissbrauch oder die Anstiftung zu Gewalt beziehen; (c) Minderjährigen in irgendeiner Weise Schaden zufügen; (d) ein Patent, eine Marke, ein Urheberrecht oder andere Schutzrechte verletzen; (e) Persönlichkeitsrechte, Datenschutzrechte oder Werberechte Dritter verletzen; (f) gegen diese AGB oder geltendes Recht verstoßen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gesetze zu irreführender Werbung, Verbraucherschutz und -sicherheit, Diskriminierung, Terrorismus oder Hassreden; (g) etwas bewerben oder fördern, einschließlich privater oder kommerzieller Websites oder Plattformen; (h) den Empfänger hinsichtlich der Herkunft solcher Nachrichten in einer Weise täuschen oder irreführen, die nach geltendem Recht unzulässig ist; (i) eine andere Person imitieren; (j) Softwareviren oder sonstige Computercodes, Dateien oder Programme enthalten, die dazu bestimmt sind, die Funktionalität der Plattform, der Dienste oder eines damit verbundenen Netzwerks oder einer Computerressource zu stören, zu zerstören oder einzuschränken, oder auf sonstige Weise die Nutzung oder das Vergnügen des Gebrauchs der Plattform oder der Dienste durch eine juristische oder natürliche Person zu beeinträchtigen; oder (k) nach geltendem Recht rechtswidrige Inhalte darstellen oder zu kriminellen Handlungen aufrufen. Diese Liste ist nicht abschließend und dient als Orientierung für Inhalte, die nicht auf der Plattform veröffentlicht oder an andere Nutzer übermittelt werden dürfen;

- (ii) Sie werden sich nicht an störenden, schädlichen oder beleidigenden Aktivitäten beteiligen, einschließlich „Spamming“, „Flooding“, „Phishing“ oder ähnlichen schädlichen Aktivitäten;
- (iii) Sie dürfen keine Inhalte der Plattform und/oder der Dienste löschen oder ändern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf rechtliche Hinweise, Haftungsausschlüsse oder Eigentumsvermerke wie Urheberrechts- oder Markensymbole

oder Logos, es sei denn, Sie verfügen über das gesetzliche Recht oder die ausdrückliche Genehmigung dazu; und
- (iv) Sie dürfen auf die Plattform und die Dienste nur dann zugreifen und diese nutzen, wenn Sie dazu rechtlich befugt sind.

C.5 Promo-Codes

C.5.1 Allgemeines. Nuclei kann von Zeit zu Zeit Promo-Codes, Rabattcodes oder Gutscheincodes („Promo-Codes“) im Zusammenhang mit bestimmten Marketingkampagnen, Treueprogrammen oder personalisierten Angeboten an Verbraucher ausgeben.

C.5.2 Berechtigung und Gültigkeit. Für Promo-Codes gelten die zum Zeitpunkt der Ausgabe mitgeteilten besonderen Bedingungen, die (sofern zutreffend) Folgendes umfassen: die Dienstleistungen, für die der Code gilt; den Mindestbestellwert (falls vorhanden); das Ablaufdatum; etwaige Beschränkungen der Nutzung in Verbindung mit anderen Angeboten; und den maximalen Rabattwert.

C.5.3 Ablehnungsgründe. Nuclei behält sich das Recht vor, die Einlösung eines Promo-Codes nur unter den folgenden Umständen abzulehnen:

- (a) der Promo-Code ist abgelaufen;
- (b) der Promo-Code wurde nicht rechtmäßig erlangt (z. B. über einen nicht autorisierten Kanal bezogen, weiterverkauft oder auf sonstige Weise entgegen seinen Bedingungen übertragen);
- (c) es besteht ein begründeter Verdacht auf betrügerische Verwendung des Promo-Codes (z. B. mehrfache Anwendung durch denselben Nutzer oder dasselbe Gerät, Verwendung in Verbindung mit einem betrügerischen Zahlungsmittel);
- (d) der Promo-Code ist technisch nicht mit dem ausgewählten Produkt oder der beim Bezahlvorgang verwendeten Zahlungsmethode kompatibel;
- (e) der Mindestbestellwert oder andere Teilnahmebedingungen sind nicht erfüllt;
- (f) der Promo-Code wurde bereits verwendet (sofern Einmalcodes ausgegeben werden); oder

- (g) der Promo-Code wird mit einem anderen Sonderangebot oder Rabatt kombiniert, obwohl eine Kombination in den Angebotsbedingungen ausdrücklich ausgeschlossen ist.

Nuclei wird einen rechtmäßig erlangten und berechtigten Promo-Code aus keinem anderen als den oben genannten Gründen ablehnen. Wird ein Promo-Code abgelehnt, wird dem Verbraucher der Grund vor Bestätigung der Zahlung mitgeteilt.

C.5.4 Nachweis des Erhalts. Nuclei kann einen angemessenen Nachweis dafür verlangen, dass ein Promo-Code rechtmäßig erlangt wurde, wenn hierfür ein echter und konkreter Grund besteht (z. B. wenn der Code offenbar in unbefugter Weise veröffentlicht oder geteilt wurde). Nuclei wird einen Nachweis des Erhalts nicht als standardmäßige Nutzungsvoraussetzung für über die eigenen Kanäle von Nuclei ausgegebene Codes verlangen.

C.5.5 Kombination mit anderen Angeboten. Sofern die jeweiligen Angebotsbedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmen, können Promo-Codes nicht mit anderen gleichzeitig auf der Plattform laufenden Werbeangeboten oder Rabatten kombiniert werden. Hält ein Verbraucher einen Promo-Code und kommt ein weiterer Rabatt in Betracht, erhält der Verbraucher vor Abschluss der Buchung die Wahl, welchen Vorteil er in Anspruch nehmen möchte.

C.5.6 Bekanntgabe von Preissenkungen – Einhaltung der Omnibus-Richtlinie. Gibt Nuclei im Zusammenhang mit einem Promo-Code oder einer Werbeaktion eine Preissenkung bekannt (z. B. durch Anzeige eines „vorher/jetzt“-Preises oder eines prozentualen Rabatts gegenüber einem Referenzpreis):

- (a) der Referenzpreis, gegenüber dem eine Senkung berechnet wird, ist der niedrigste Preis, den Nuclei für dasselbe Produkt oder dieselbe Dienstleistung innerhalb der letzten 30 Tage unmittelbar vor der Bekanntgabe der Preissenkung angewandt hat, in Übereinstimmung mit Artikel 6a der Richtlinie 98/6/EG in der durch die Richtlinie (EU) 2019/2161 geänderten Fassung;
- (b) wurde ein Produkt weniger als 30 Tage auf der Plattform angeboten, ist der zugrunde gelegte Referenzzeitraum der

Zeitraum, in dem das Produkt verfügbar war, und dies wird deutlich neben der Angabe der Preissenkung ausgewiesen; und
- (c) bei Reiseprodukten mit dynamischer Preisgestaltung (siehe Klausel B.10), bei denen sich der Preis oder Tarif schnell ändert und ein 30-tägiger Referenzpreis nicht auf die übliche Weise berechnet werden kann, wird keine „vorher/jetzt“-Preisangabe gemacht, es sei denn, das Preissystem von Nuclei kann einen rechtskonformen Referenzpreis erzeugen und überprüfen.

Nuclei verwendet im Zusammenhang mit Promo-Codes keine Dringlichkeits- oder Knappheitsbehauptungen, es sei denn, diese beruhen auf nachprüfbaren Daten. Eine solche Behauptung spiegelt die tatsächlich verbleibende Verfügbarkeit des Angebots zutreffend wider.

C.6 Definitionen

„Plattform“ bezeichnet die von uns bereitgestellte Mobil- oder Webplattform. „Kunde“ bezeichnet einen Nutzer, der über die Plattform Dienstleistungen erwirbt. „Unabhängige Anbieter“ bezeichnet dritte Dienstleister, deren Produkte oder Dienstleistungen über die Plattform zugänglich sind, einschließlich Geschenkkartenausstellern (für Abschnitt A) und Leistungsträgern (für Abschnitt B). „Geschenkdienstleistungen“ bezeichnen digitale Geschenkkarten und digitale Gutscheine, die von Nuclei als offiziell registrierter Händler [Merchant-of-Record] gemäß Abschnitt A verkauft werden. „Reisedienstleistungen“ hat die in Abschnitt B angegebene Bedeutung. „Leistungsträger“ bezeichnet Fluggesellschaften, Hotels, Autovermietungen und andere Anbieter von über die Plattform zugänglichen Reiseleistungen. „Verbraucher“ bezeichnet eine natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. „Nutzer“ bezeichnet jede natürliche oder juristische Person, die auf die Plattform zugreift oder diese nutzt. „Sie“ oder „Ihr“ bezeichnet den Nutzer und gegebenenfalls den Kunden. „Dienstleistungen“ bezeichnet die Geschenkdienstleistungen und die Reisedienstleistungen, je nach Anwendbarkeit. „Reisender“ bezeichnet den Kunden und jede in einer

Buchung von Reisedienstleistungen genannte Person. Soweit sich diese AGB auf gesetzliche Rechte (einschließlich Widerrufs- und Konformitätsrechte) beziehen, gelten diese Rechte nach Maßgabe des geltenden Rechts nur für Verbraucher. Soweit zwingendes lokales Recht Verbraucherrechte auf natürliche Personen erstreckt, die als Einzelunternehmer oder Kleinstunternehmer handeln, gelten die in diesen AGB genannten gesetzlichen Rechte auch für diese.

C.7 Geistiges Eigentum

Die Zusammenstellung aller Inhalte auf der Plattform ist ausschließliches Eigentum des Unternehmens oder der jeweiligen Lieferanten. Die gesamte auf der Plattform verwendete Software ist Eigentum des Unternehmens oder seiner Lieferanten. Sie dürfen wesentliche Teile der Inhalte der Plattform nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung systematisch extrahieren oder weiterverwenden, und Sie dürfen ohne unsere ausdrückliche schriftliche Zustimmung keine eigene Datenbank erstellen oder veröffentlichen, die wesentliche Teile der Plattform enthält. Die Marken „Gonuclei“ und „Nuclei“ sind Marken oder eingetragene Marken des Unternehmens. Alle anderen auf der Plattform erscheinenden Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Alle Materialien und Inhalte auf der Plattform sind durch Urheberrechts-, Patent- und Markengesetze geschützt. Vorbehaltlich dieser AGB gewährt Ihnen das Unternehmen eine nicht ausschließliche, frei widerrufliche und nicht übertragbare Lizenz, das Material auf der Plattform ausschließlich zu persönlichen, nicht-kommerziellen Zwecken anzusehen. Alle Rechte an geistigem Eigentum an der Plattform, einschließlich des Urheberrechts an der Zusammenstellung, der Datenbankrechte, der Software und aller vom Unternehmen oder in seinem Auftrag erstellten Inhalte, stehen im Eigentum der Nuclei Technologies, Unipessoal Lda oder sind an diese lizenziert. Soweit solche Rechte dem Unternehmen lizenziert sind und nicht vollständig in dessen Eigentum stehen, bestätigt das Unternehmen, dass es befugt ist, den Nutzern die in dieser Klausel beschriebene beschränkte Lizenz zu den hierin festgelegten Bedingungen zu gewähren.

C.8 Kommunikation

Der Besuch der Plattform oder das Senden von E-Mails an uns stellt eine elektronische Kommunikation Ihrerseits mit uns dar. Wir kommunizieren mit Ihnen per E-Mail, Telefon oder durch die Veröffentlichung von Hinweisen auf der Plattform. Alle Vereinbarungen, Mitteilungen, Offenlegungen und sonstige Mitteilungen werden Ihnen in elektronischer Form auf einem dauerhaften Datenträger, einschließlich per E-Mail, zur Verfügung gestellt. Sie erhalten möglicherweise dienstleistungsbezogene Mitteilungen (einschließlich Bestellbestätigungen, Kontobenachrichtigungen, Sicherheitsmeldungen oder anderer Informationen, die für die Vertragserfüllung erforderlich sind) per E-Mail oder SMS an Ihre hinterlegten Kontaktdaten. Marketing- oder Werbemitteilungen (einschließlich SMS-Nachrichten und E-Mails) werden nur dann versendet, wenn Sie die erforderliche Einwilligung erteilt haben oder dies nach geltendem Recht anderweitig zulässig ist. Sie können Ihre Einwilligung zum Erhalt von Marketingmitteilungen jederzeit gemäß unserem Datenschutzhinweis widerrufen. Die Erbringung der Dienstleistungen hängt nicht von einer solchen Einwilligung zur Marketingkommunikation ab.

C.9 Kündigung

Wir sind berechtigt, diese AGB zu kündigen oder Ihren Zugang zur Plattform aus triftigen Gründen auszusetzen oder zu beenden, wie zum Beispiel: (i) Ihre wesentliche Verletzung dieser AGB; (ii) Verdacht auf Betrug oder rechtswidrige Handlungen; (iii) gesetzliche oder behördliche Vorschriften; oder (iv) technische oder sicherheitsrelevante Gründe, die den Betrieb der Plattform beeinträchtigen. Soweit dies zumutbar ist, werden wir die Kündigung im Voraus ankündigen. Wenn dies erforderlich ist, kann eine sofortige Sperrung oder Kündigung ohne vorherige Ankündigung erfolgen, um Schaden, Betrug, Sicherheitsrisiken oder Rechtsverstöße zu verhindern. Die Kündigung hat keine Auswirkungen auf Rechte und Pflichten aus bereits geschlossenen Verträgen, es sei denn, die Kündigung ist auf einen wesentlichen Vertragsbruch oder ein rechtswidriges Verhalten Ihrerseits zurückzuführen. Sollten wir die

Plattform oder die Dienste ohne triftigen Grund einstellen, werden wir gemäß geltendem Recht angemessene Abhilfemaßnahmen (einschließlich gegebenenfalls Rückerstattungen) anbieten.

C.10 Änderungen

Wir behalten uns das Recht vor, unsere Plattform, unsere Richtlinien und diese AGB aus triftigen Gründen, einschließlich gesetzlicher, behördlicher, sicherheitstechnischer oder technischer Anforderungen, zu ändern. Wir werden Sie im Voraus über wesentliche Änderungen dieser AGB auf einem dauerhaften Datenträger, einschließlich per E-Mail, informieren. Änderungen haben keine Auswirkungen auf bereits abgeschlossene Verträge, es sei denn, die Änderung ist gesetzlich oder behördlich vorgeschrieben oder Sie haben der Änderung ausdrücklich zugestimmt.

C.11 Haftungsausschluss und Haftung

C.11.1 Haftungsausschluss. Sie verstehen und stimmen ausdrücklich zu, dass: (i) die Plattform und die Dienste „wie verfügbar“ bereitgestellt werden; wir zwar angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die Plattform ordnungsgemäß funktioniert, jedoch nicht garantieren können, dass der Zugriff unterbrechungsfrei oder fehlerfrei ist; es aus Wartungs-, Sicherheits- oder technischen Gründen zu vorübergehenden Unterbrechungen kommen kann; (ii) wir angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die Informationen auf der Plattform korrekt und aktuell sind, es jedoch gelegentlich zu Fehlern oder Ungenauigkeiten kommen kann; (iii) sofern die Plattform Links zu Websites oder Diensten Dritter enthält, diese Websites oder Dienste nicht unserer Kontrolle unterliegen und wir keine Verantwortung für deren Inhalt, Verfügbarkeit oder Bedingungen übernehmen; und (iv) wir angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass unsere Plattform und die Server, über die Inhalte bereitgestellt werden, frei von Viren oder anderen schädlichen Komponenten sind, wir jedoch nicht garantieren können, dass diese Inhalte völlig frei von Viren oder schädlichen Komponenten sind.

C.11.2 Haftungsbeschränkung. Wir haften nicht für Leistungsausfälle oder -verzögerungen, die auf Ereignisse zurückzuführen sind, die außerhalb unserer zumutbaren Kontrolle liegen. Sie anerkennen, dass wir für Folgendes nicht verantwortlich oder haftbar sind: (a) jegliche Inkompatibilität zwischen der Plattform und/oder den Diensten und anderen Websites, Diensten, Software oder Hardware; (b) jegliche Verzögerungen oder Ausfälle bei Übertragungen oder Transaktionen im Zusammenhang mit der Plattform; (c) unbefugter Zugriff auf oder Änderung von Übertragungen oder Daten der Nutzer, die nicht von uns verursacht wurden; und (d) Äußerungen oder Verhaltensweisen Dritter auf deren eigenen Systemen. Wir haften für vorhersehbare Verluste oder Schäden, die aus einer wesentlichen Verletzung dieser AGB unsererseits resultieren. Wir haften nicht für indirekte Schäden, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbar waren, sowie für geschäftliche Verluste, einschließlich entgangenen Gewinns, Geschäftsausfall, Betriebsunterbrechung und entgangener Geschäftsmöglichkeiten. Dieser Ausschluss indirekter Schäden gilt nicht für Ansprüche auf immateriellen Schaden (einschließlich entgangener Urlaubsfreude) sowie für Schäden an Leben und Gesundheit, die sich aus der Nichterbringung oder mangelhaften Erbringung von in einer Pauschalreise enthaltenen Reiseleistungen ergeben, wenn Nuclei als Reiseveranstalter handelt, soweit solche Ansprüche nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 und dem geltenden nationalen Recht vorgesehen sind. Keine Bestimmung dieser AGB schließt Rechte aus, die Ihnen nach zwingendem Verbraucherschutzrecht zustehen, einschließlich der Rechte in Bezug auf die Konformität digitaler Inhalte oder Dienstleistungen. Keine Bestimmung dieser AGB schließt die Haftung aus oder beschränkt sie, sofern ein solcher Ausschluss oder eine solche Beschränkung nach geltendem Recht nicht zulässig ist, einschließlich der Haftung für Tod oder Körperverletzung, die durch unsere Fahrlässigkeit oder Arglist verursacht wurden.

C.11.3 Ihre Haftung. Sie haften nach Maßgabe des geltenden Rechts für jeden Schaden, den Sie uns durch Ihren Verstoß gegen diese AGB oder durch Ihre rechtswidrige Nutzung der Plattform zufügen.

C.11.4 Höhere Gewalt – Plattform. Das Unternehmen wird von seinen Pflichten (mit Ausnahme zwingender verbraucherrechtlicher Verpflichtungen) befreit, wenn die Nichterfüllung unmittelbar oder mittelbar auf einen Fall höherer Gewalt oder auf Ursachen außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs des Unternehmens zurückzuführen ist, einschließlich Naturkatastrophen, Aufruhr, zivile Unruhen, Engpässe, Anordnungen von Gerichten oder Tribunalen oder Nichterfüllung durch Dritte außerhalb unseres zumutbaren Einflussbereichs. Zur Klarstellung: Stornierungen durch Leistungsträger und die daraus entstehenden Rechte richten sich nach Abschnitt B.15 oben.

C.12 Verzicht

Keine Bestimmung dieser AGB gilt als aufgehoben und kein Verstoß als entschuldigt, es sei denn, ein solcher Verzicht oder eine solche Zustimmung wird von uns ausdrücklich schriftlich (auch per elektronische Kommunikation) erklärt. Eine Zustimmung des Unternehmens zu einem Verstoß Ihrerseits oder ein Verzicht auf dessen Geltendmachung, ob ausdrücklich oder stillschweigend, stellt keine Zustimmung zu, keinen Verzicht auf und keine Entschuldigung für einen anderen, abweichenden oder späteren Verstoß dar.

C.13 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung

C.13.1 Anwendbares Recht und Gerichtsstand. Diese AGB unterliegen portugiesischem Recht und sind entsprechend auszulegen. Nichts in diesen AGB beschränkt oder schließt Ihre zwingenden Verbraucherschutzrechte nach dem Recht Ihres Landes des gewöhnlichen Aufenthalts aus. Wenn Sie Verbraucher sind, können Sie Rechtsstreitigkeiten entweder vor den Gerichten Ihres gewöhnlichen Aufenthaltsortes oder vor den Gerichten in Portugal verhandeln lassen. Wir können gegen einen Verbraucher nur vor den Gerichten seines gewöhnlichen Aufenthaltsortes oder gemäß den gesetzlichen Bestimmungen klagen.

C.13.2 Alternative Streitbeilegung. Wir sind derzeit nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, es sei denn, die

Teilnahme ist gesetzlich zwingend vorgeschrieben. Dies berührt weder Ihre nachstehenden Rechte noch Ihr Recht, ein Gerichtsverfahren einzuleiten. Übersteigt der Streitwert nicht 5.000 EUR, kann ein Verbraucher verlangen, dass die Streitigkeit einer Mediation oder einem Schiedsverfahren vor einer registrierten Stelle zur alternativen Streitbeilegung unterbreitet wird, gemäß dem portugiesischen Gesetz 63/2019 vom 16. August. Verbrauchern steht in jedem Fall die Möglichkeit offen, eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung in ihrem Land des gewöhnlichen Aufenthalts in Anspruch zu nehmen. Ein Verzeichnis der registrierten Stellen in der gesamten EU ist bei der Europäischen Kommission unter consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies verfügbar, und das Europäische Verbraucherzentrum in Ihrem Land kann Sie über die zuständige Stelle beraten. In Portugal sind die Stellen mit subsidiärer Zuständigkeit CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.cniacc.pt) und das Schiedszentrum für Verbraucherstreitigkeiten mit örtlicher Zuständigkeit für den Bezirk Lissabon. Eine vollständige Liste ist bei der Direção-Geral do Consumidor unter www.consumidor.gov.pt verfügbar.

C.14 Salvatorische Klausel

Wird eine Bestimmung dieser AGB von einem zuständigen Gericht nach geltendem Recht für nicht durchsetzbar befunden, so wird diese Bestimmung aus diesen AGB herausgenommen, und die übrigen Bestimmungen werden so ausgelegt, als wäre diese Bestimmung herausgenommen, wobei dem Sinn und Zweck der herausgenommenen Bestimmung im größtmöglichen zulässigen Umfang Geltung verschafft wird.

C.15 Gesamte Vereinbarung

Diese AGB enthalten die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf deren Gegenstand, wobei keine Bestimmung dieser Klausel zwingende Verbraucherschutzrechte, die nach geltendem Recht anwendbar sind, ausschließt oder beschränkt. Dies schränkt keine Informationen ein, die Ihnen vor Vertragsabschluss zur

Verfügung gestellt wurden und die nach geltendem Recht Bestandteil des Vertrags sind, noch schließt es diese aus.

C.16 Einhaltung des Gesetzes über digitale Dienste (DSA)

C.16.1 Einhaltung der DSA. Wir erfüllen die Anforderungen des Gesetzes über digitale Dienste (Verordnung (EU) 2022/2065) (die „DSA“), die für uns als in Portugal niedergelassener Vermittlungsdienstleister gelten. Unsere DSA-Richtlinie beschreibt unter anderem unseren Umgang mit nutzergenerierten Inhalten (sofern zutreffend) sowie Kontobeschränkungen im Einklang mit den spezifischen Anforderungen der DSA. Wir sind keine Online-Plattform, keine sehr große Online-Plattform (VLOP) und keine sehr große Online-Suchmaschine (VLOSE) im Sinne der DSA.

C.16.2 Verbotene Inhalte. Wir dulden keine illegalen oder schädlichen Inhalte auf unserer Plattform. Die Kategorien von Inhalten und Verhaltensweisen, die verboten sind, sind in Klausel C.4 (Zulässige Nutzung) aufgeführt. Jeder Verstoß gegen diese Verbote kann zur sofortigen Entfernung der betreffenden Inhalte, zur Einschränkung oder Aussetzung Ihres Zugangs zur Plattform, bei schwerwiegenden Verstößen zur Kündigung Ihres Zugangs zur Plattform sowie, sofern gesetzlich vorgeschrieben oder angemessen, zur Weiterleitung an die zuständigen nationalen Behörden, einschließlich der Strafverfolgungsbehörden, führen. Solche Maßnahmen werden verhältnismäßig sein und im Einklang mit geltendem Recht stehen, wie in Klausel C.9 (Kündigung) näher beschrieben.

C.16.3 Inhaltsmoderation. Um die Sicherheit unserer Plattform zu gewährleisten, werden Inhalte, die von Nutzern für Zusatzfunktionen auf unsere Plattform hochgeladen werden, automatisch mithilfe von AWS Rekognition Content Moderation oder einem anderen Drittanbieterdienst überprüft. Dieses System analysiert Bilder und Videos auf potenziell schädliche oder unangemessene Inhalte. Wenn Inhalte gemeldet werden, werden sie anhand der Klausel C.4 (Zulässige Nutzung) geprüft und können gesperrt, entfernt oder zur Überprüfung durch einen Mitarbeiter weitergeleitet werden. Sie werden benachrichtigt, falls im Rahmen dieses Verfahrens Maßnahmen in Bezug auf Ihre Inhalte ergriffen werden. Der Zugang

zu bestimmten Inhalten, Funktionen oder Diensten kann auch eingeschränkt oder ausgesetzt werden, wenn das Unternehmen dazu verpflichtet ist, einer verbindlichen Anordnung einer zuständigen Behörde gemäß geltendem Recht, einschließlich Artikel 9 der DSA, nachzukommen. Wenn wir Maßnahmen für angemessen und verhältnismäßig halten, können wir eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen ergreifen: i. Entfernung der gemeldeten Inhalte oder Sperrung des Zugriffs darauf; ii. Erteilung einer Verwarnung an den für den Inhalt verantwortlichen Nutzer; iii. vorübergehende Einschränkung oder Aussetzung des Zugangs des Nutzers zur Plattform gemäß Klausel C.9 (Kündigung); iv. dauerhafte Sperrung des Zugangs des Nutzers zur Plattform bei schwerwiegenden Verstößen; und v. Weiterleitung der Angelegenheit an die zuständigen Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörden, sofern wir gesetzlich dazu verpflichtet sind oder eine solche Weiterleitung als im öffentlichen Interesse liegend erachten.

C.16.4 Beschwerden und Rechtsbehelfe. Sollten Sie mit einer Entscheidung, die wir im Zusammenhang mit einer Meldung oder einer Maßnahme zur Inhaltsmoderation getroffen haben, nicht einverstanden sein, können Sie über help@gonuclei.com eine Beschwerde bei uns einreichen, die deutlich als „DSA-Beschwerde“ gekennzeichnet sein muss. Wir werden alle in gutem Glauben eingereichten Beschwerden zeitnah, sorgfältig und unvoreingenommen prüfen und Ihnen unsere begründete Entscheidung mitteilen. Beschwerden, die im Rahmen dieser Klausel eingereicht werden, haben keinen Einfluss auf Ihre Rechte gemäß den Klauseln A.8 und B.16, die für Beschwerden im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen maßgeblich sind. Sollte unsere Entscheidung zu Ihrer Beschwerde für Sie weiterhin unbefriedigend sein, können Sie sich an folgende Stellen wenden: i. den Koordinator für digitale Dienste Ihres Wohnsitzlandes, der die gemäß Artikel 49 der DSA benannte zuständige nationale Behörde ist; und ii. die nach geltendem Recht zuständigen Gerichte, wie in Klausel C.13.1 (Anwendbares Recht und Gerichtsstand) dargelegt.

C.16.5 Meldung illegaler Inhalte. Sollten Sie auf unserer Plattform auf Inhalte stoßen, die Ihrer Meinung nach illegal oder schädlich sind,

können Sie uns diese über das in unserer DSA-Richtlinie beschriebene Verfahren melden, die unter trust.gonuclei.com/dsa (die „DSA-Richtlinie“) verfügbar ist. Alle Meldungen werden von uns sorgfältig geprüft und wir reagieren darauf angemessen. In unserer DSA-Richtlinie werden unser Melde- und Maßnahmenmechanismus, die Bearbeitung von Meldungen, das Beschwerdeverfahren sowie die Ihnen zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfe ausführlich beschrieben. Unsere DSA-Richtlinie ist Bestandteil dieser AGB.

C.17 Abtretung

Sie dürfen diese AGB oder daraus abgeleitete Rechte nicht an Dritte übertragen. Dies hindert Sie nicht daran, einen gegen uns bestehenden Anspruch auf Zahlung eines Geldbetrags an einen Dritten abzutreten. Wir sind berechtigt, unsere Rechte und Pflichten aus diesen AGB nach vorheriger Ankündigung abzutreten. Eine solche Abtretung hat keinen Einfluss auf Ihre gesetzlichen Rechte.

C.18 Datenschutz

Je nach Dienstleistung und Region kann Nuclei als eigenständiger Verantwortlicher, gemeinsam Verantwortlicher oder Auftragsverarbeiter auftreten, wie in unserem Datenschutzhinweis beschrieben. Grundprinzipien: Daten werden rechtmäßig, fair und transparent verarbeitet; es werden nur die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Daten erhoben; Daten können an unabhängige Anbieter, Zahlungsdienstleister oder sonstige Dienstleister zu den in unserem Datenschutzhinweis beschriebenen Zwecken weitergegeben werden; und die betroffenen Personen haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit sowie das Recht, der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen und eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde einzureichen. Anfragen können über die Kontaktdaten im Datenschutzhinweis eingereicht werden. Für Reisedienstleistungen werden Ihre personenbezogenen Daten (einschließlich Ihres Namens, Ihrer Passdaten, Ihrer Kontaktinformationen und Ihrer Zahlungsdaten) an den jeweiligen Leistungsträger und, sofern zutreffend, an IATA/BSP-Systeme,

Einwanderungsbehörden und andere Stellen weitergegeben, soweit dies nach geltendem Recht oder aufgrund der betrieblichen Anforderungen des Leistungsträgers erforderlich ist. Soweit auf die Ihnen zur Verfügung stehenden Reisedienstleistungen anwendbar, sind Einzelheiten zu den an Leistungsträger, IATA/BSP-Systeme und Behörden weitergegebenen personenbezogenen Daten, die Rechtsgrundlagen für eine solche Verarbeitung, etwaige Übermittlungen außerhalb des EWR und die angewandten Schutzmaßnahmen sowie – wenn Sie über eine Drittplattform zu unseren Diensten geführt werden – die jeweiligen Rollen von Nuclei und dieser Drittplattform in unserem Datenschutzhinweis dargelegt, der vor Abschluss einer Buchung zur Verfügung gestellt wird.

C.19 Sprachversionen

Diese AGB können in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt werden, um lokalen rechtlichen oder betrieblichen Anforderungen zu entsprechen. Sind mehrere Sprachfassungen vorhanden, ist für den jeweiligen Verbraucher die Fassung in seiner Landessprache maßgebend, sofern nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen etwas anderes vorschreiben. Sofern das Recht des Landes des gewöhnlichen Aufenthalts eines Verbrauchers dies erfordert, wird die Fassung dieser AGB in der jeweiligen Sprache zur Verfügung gestellt, bevor den betreffenden Verbrauchern die Reisedienstleistungen auf der Plattform angeboten werden.

© 2026 Nuclei Technologies, Unipessoal Lda. All Rights Reserved.
Lisbon, Portugal