Všeobecné obchodné podmienky (EÚ)

Dostupné v jazykoch:
[Čeština] | [Deutsch (Österreich)] | [Deutsch (Deutschland)] |
[English] | [Hrvatski] | [Magyar] | [Polski]

Verzia: 2.0
Posledná aktualizácia: 11.11.2026

NUCLEI TECHNOLOGIES, UNIPESSOAL LDA.

Používatelia z EÚ: Zobraziť všeobecné obchodné podmienky v iných jazykoch: nemčina (Rakúsko) | čeština | poľština | chorvátčina | maďarčina | slovenčina | nemčina

Používatelia mimo Európskej únie nájdu príslušné všeobecné obchodné podmienky tu.

Vitajte na platforme Nuclei (ďalej len „Platforma“). Obsah Platformy je vlastníctvom spoločnosti Nuclei Technologies, Unipessoal Lda (ďalej len „Spoločnosť“, „Nuclei“, „my“, „nás/nám“ alebo „naše“) so sídlom na adrese Rua Quinta da Lobita 65, 3A, 2775-621 Carcavelos, Lisabon, Portugalsko. Môžete nás kontaktovať na adrese help@gonuclei.com alebo na telefónnom čísle +351 923 366 448. Vaše používanie Platformy a Služieb (ako sú definované nižšie) sa riadi týmito všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“). Ak s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami nesúhlasíte, nemôžete Platformu používať.

Platforma ponúka dve kategórie služieb, z ktorých každá sa riadi vlastnými osobitnými podmienkami pre daný produkt uvedenými nižšie

v Časti A (Darčekové služby) a Časti B (Cestovné služby). Niektoré podmienky sa vzťahujú všeobecne na všetky služby a sú uvedené v Časti C (Všeobecné podmienky). Nie všetky služby sú dostupné v každej krajine alebo v každej verzii platformy. Časti A a B sa uplatňujú len v rozsahu, v akom sú vám príslušné Služby sprístupnené na Platforme. Služby, ktoré sú vám dostupné, budú zobrazené na Platforme pred zadaním objednávky.

ČASŤ A — DARČEKOVÉ SLUŽBY

Táto Časť A sa vzťahuje výlučne na váš nákup digitálnych darčekových kariet a digitálnych poukazov prostredníctvom Platformy (ďalej len „Darčekové služby“).

A.1 Naša úloha — zmluvná strana prijímajúca platby (merchant of record)

V prípade spotrebiteľských nákupov Darčekových služieb uskutočnených prostredníctvom Platformy v rámci EÚ Spoločnosť predáva digitálne darčekové karty ako zmluvná strana prijímajúca platby (merchant of record). Pri každom nákupe vystupujeme ako vaša zmluvná strana a prijímame platby vo vlastnom mene a na vlastný účet. Neprijímame ani nedržíme finančné prostriedky klientov v mene ani na účet žiadnej tretej osoby.

A.2 Rozsah Darčekových služieb

Zodpovedáme za riadne plnenie zmluvy týkajúcej sa predaja a dodania digitálnych darčekových kariet. V rámci poskytovania Darčekových služieb zabezpečujeme uzatváranie zmlúv vo vlastnom mene, prijímanie platieb, vystavovanie faktúr, zasielanie potvrdení o uzatvorení zmluvy, poskytovanie Darčekových služieb, podporu zákazníkov (vrátane riešenia problémov s použitím alebo uplatnením darčekových kariet u Nezávislých dodávateľov) a vybavovanie vrátenia platieb, ak to vyžadujú príslušné právne predpisy. Podmienky poskytovania Darčekových služieb zahŕňajú okrem iného predzmluvné informácie, platobné podmienky a povinnosti súvisiace s následnou podporou zákazníkom. Darčekové služby predávame Zákazníkom

priamo vo vlastnom mene, pričom vystupujeme ako zmluvná strana prijímajúca platby (merchant of record). Na účely týchto Všeobecných obchodných podmienok je Darčeková služba z našej strany v plnom rozsahu splnená v okamihu, keď bola vygenerovaná platná digitálna darčeková karta a sprístupnená Zákazníkovi alebo príjemcovi určenému Zákazníkom (napr. zobrazením alebo odoslaním prostredníctvom Platformy, odoslaním cez zabezpečený odkaz alebo odoslaním e-mailom/vo formáte PDF na kontaktné údaje poskytnuté Zákazníkom, v každom prípade spôsobom, ktorý umožňuje prístup a použitie ktorý umožňuje uchovanie a reprodukciu uložených informácií v nezmenenej podobe) spôsobom umožňujúcim prístup a použitie. Zodpovedáme za to, aby boli Darčekové služby v okamihu ich poskytnutia Zákazníkovi v súlade so zmluvou v zmysle príslušných právnych predpisov. Nezávislí dodávatelia zodpovedajú za uplatnenie a použitie kódov na svojich webových stránkach, v aplikáciách alebo v kamenných prevádzkach. Týmto rozdelením zodpovednosti medzi nami a Nezávislými dodávateľmi nie sú dotknuté zákonné spotrebiteľské práva. Na uplatnenie a použitie digitálnych darčekových kariet môže byť potrebný prístup k zariadeniu s internetovým pripojením a schopnosť otvárať odkazy alebo súbory vo formáte PDF. V závislosti od systémov používaných Nezávislým dodávateľom sa môžu uplatňovať ďalšie technické požiadavky. Relevantné technické požiadavky vám oznámime pred uzatvorením zmluvy. V súlade s príslušnými spotrebiteľskými právnymi predpismi zabezpečíme poskytovanie aktualizácií potrebných na zachovanie súladu digitálnych darčekových kariet so zmluvou.

A.3 Predzmluvné informácie — Darčekové služby

Pred dokončením nákupu digitálnej darčekovej karty vám budú poskytnuté:

- kontaktné údaje poskytovateľa služby;
- hlavné vlastnosti vybranej Služby;
- celková cena vrátane všetkých daní a poplatkov (bez skrytých poplatkov);
- dostupné platobné metódy;
- spôsob doručenia potvrdení o darčekových kartách;

- trvanie zmluvy alebo lehoty plnenia;
- platné podmienky zrušenia a vrátenia platby;
- či sa uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy (a výnimky);
- kanály na podávanie reklamácií a zákaznícku podporu a
- akékoľvek ďalšie informácie vyžadované miestnymi právnymi predpismi.

Tieto informácie sa poskytujú v angličtine a v prípade potreby v akomkoľvek inom jazyku vyžadovanom príslušnými právnymi predpismi.

A.4 Ceny — Darčekové služby

Pre vašu objednávku je rozhodujúca cena zobrazená na Platforme v okamihu odoslania objednávky s povinnosťou platby. Všetky ceny uvedené na Platforme sú konečné a zahŕňajú všetky príslušné dane a poplatky. Voliteľné doplnkové služby nie sú predvolene označené a je možné ich pridať len na základe vášho výslovného výberu. Ceny a dostupnosť Služieb sa môžu pred uzatvorením zmluvy meniť. Napriek nášmu maximálnemu úsiliu môžu informácie o cenách a dostupnosti niekedy obsahovať zjavné chyby alebo byť na Platforme nesprávne uvedené. Vyhradzujeme si právo opraviť výlučne zjavné chyby v cenách, ktoré by priemerný spotrebiteľ mohol jednoznačne rozpoznať ako chybu. Objednávku možno z dôvodu takejto chyby zrušiť len pred poskytnutím Služby, pričom vás o tejto skutočnosti bezodkladne informujeme a vrátime vám uhradenú sumu v plnom rozsahu. Akékoľvek tvrdenia o obmedzenej dostupnosti, časovej naliehavosti alebo zľavách vychádzajú z overiteľných údajov. Nepoužívame nekalé praktiky používateľského rozhrania ani iné praktiky, ktoré by mohli zavádzať, manipulovať alebo neprimerane ovplyvňovať rozhodnutia Spotrebiteľov.

A.5 Platba — Darčekové služby

Platbu za Darčekové služby je možné uskutočniť prostredníctvom platobných metód dostupných v rámci objednávkového procesu, vrátane kreditných kariet, debetných kariet, bankových prevodov, digitálnych peňaženiek alebo iných platobných možností sprístupnených na Platforme. Všetky platby prijíma spoločnosť Nuclei

Technologies, Unipessoal Lda, vystupujúca ako zmluvná strana prijímajúca platby (merchant of record), a sú bezpečne spracúvané prostredníctvom licencovaných poskytovateľov platobných služieb v súlade s platnými právnymi predpismi EÚ v oblasti platobných služieb. Pri určitých transakciách môže byť podľa smernice PSD2 vyžadovaná silná autentifikácia zákazníka (SCA). Cena zobrazená v čase platby je konečná cena, ktorú používateľ uhrádza, vrátane všetkých príslušných daní a poplatkov. Nuclei si vyhradzuje právo odmietnuť alebo zrušiť transakciu, ak platbu nemožno autorizovať, ak existuje podozrenie z podvodu alebo ak je platobný prostriedok neplatný alebo obmedzený. Prijaté finančné prostriedky patria Spoločnosti ako protiplnenie za naše vlastné dodávky; nedržíme ani neprevádzame finančné prostriedky klientov v mene ani na účet tretích osôb. Vrátenie platby sa vykonáva na pôvodne použitý platobný prostriedok, ak je to technicky možné.

A.6 Právo na odstúpenie od zmluvy — darčekové karty a digitálne poukazy

Aj keď má Spotrebiteľ zákonné právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, vyžadujeme váš predchádzajúci výslovný súhlas s okamžitým poskytnutím Služby a potvrdenie, že beriete na vedomie stratu práva na odstúpenie od zmluvy po vygenerovaní a sprístupnení platnej digitálnej darčekovej karty v súlade s bodom A.2. Udelením súhlasu a potvrdením tejto skutočnosti strácate zákonné právo na odstúpenie od zmluvy.

A.7 Reklamácia kartovej transakcie — Darčekové služby

A.7.1 Všeobecné zásady. Reklamácia kartovej transakcie predstavuje postup iniciovaný držiteľom platobnej karty prostredníctvom jeho vydávajúcej banky s cieľom zvrátiť už vykonanú platobnú transakciu. Reklamácie kartových transakcií sa vybavujú v súlade s pravidlami príslušných kartových schém (Visa, Mastercard, Amex a miestne schémy). Ak bola digitálna darčeková karta riadne vygenerovaná a doručená v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, vyhradzujeme si právo napadnúť reklamáciu kartovej transakcie v rámci postupov príslušnej kartovej schémy a ako dôkaz použiť záznamy

o doručení, systémové protokoly a iné overovacie mechanizmy. Pred podaním žiadosti o reklamáciu kartovej transakcie dôrazne odporúčame Zákazníkom, aby najskôr kontaktovali náš tím pre podporu na adrese help@gonuclei.com. Ak bola úspešne vykonaná silná autentifikácia zákazníka (napríklad overenie prostredníctvom služby 3-D Secure), zodpovednosť za neoprávnené platobné transakcie sa určuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi upravujúcimi platobné služby a pravidlami príslušných kartových schém.

A.7.2 Reklamácie kartových transakcií pri darčekových kartách. Aktivácia, uplatnenie alebo použitie digitálnej darčekovej karty nemá vplyv na práva súvisiace s reklamáciou kartovej transakcie alebo riešením platobných sporov podľa príslušných právnych predpisov alebo pravidiel kartových schém. Po doručení a overení digitálnej darčekovej karty alebo poukazu ako aktivovaného alebo uplatneného bude Nuclei napádať reklamácie kartových transakcií v prípadoch, keď:

- produkt bol úspešne doručený (doručenie sa považuje za uskutočnené v okamihu, keď Platforma vygeneruje potvrdenie o doručení na strane servera);
- protokoly o uplatnení potvrdzujú, že poukaz bol aktivovaný alebo uplatnený Zákazníkom alebo príjemcom;
- používateľ uviedol nesprávne údaje na doručenie;
- platnosť poukazu uplynula, alebo
- poukaz bol čiastočne použitý alebo bol vyčerpaný jeho zostatok.

Nič v tomto ustanovení neobmedzuje zákonné práva týkajúce sa neoprávnených alebo nesprávne vykonaných platobných transakcií. V prípade nedoručenia alebo neplatných kódov musia Zákazníci najprv kontaktovať Nuclei. Nuclei môže pred tým, ako bude potrebné podať reklamáciu kartovej transakcie, opätovne vydať poukaz, kontaktovať nezávislého dodávateľa alebo vrátiť uhradenú sumu. Nuclei môže pri napádaní reklamácie kartovej transakcie predložiť ako dôkaz protokoly o uplatnení poukazu, záznamy o doručení a potvrdenia nezávislých dodávateľov.

A.7.3 Vymáhanie nákladov pri neopodstatnených alebo podvodných reklamáciách kartových transakcií. Ak príslušná kartová schéma alebo

príslušný orgán rozhodne, že reklamácia kartovej transakcie bola neopodstatnená, neplatná, zneužívajúca alebo podvodná, vyhradzujeme si právo požadovať náhradu oprávnených nákladov spojených s riešením sporu v súlade s príslušnými právnymi predpismi a pravidlami kartových schém. Bez vášho súhlasu alebo bez právneho dôvodu nevykonáme žiadnu platobnú transakciu na ťarchu vášho platobného prostriedku.

A.8 Nesúlad Služieb so zmluvou a reklamačný postup — Darčekové služby

A.8.1 Zodpovednosť za nesúlad Služieb so zmluvou. Zodpovedáme za každý nesúlad Darčekových služieb so zmluvou, ktorý existuje v čase poskytnutia Služby a prejaví sa do dvoch (2) rokov odo dňa jej poskytnutia. Darčekové služby sa považujú za súladné so zmluvou najmä vtedy, ak: (i) zodpovedajú dohodnutému opisu, typu a hodnote; (ii) sú vhodné na účely, na ktoré sa Služby rovnakého druhu bežne používajú; a (iii) sú dodané v správnom rozsahu a bez chýb (vrátane neplatných, predtým použitých alebo nefunkčných kódov). Ak sa domnievate, že Služba nie je v súlade so zmluvou, najprv kontaktujte nás. Ak sa preukáže nesúlad Služby so zmluvou, môžeme pred tým, ako bude potrebné podať reklamáciu kartovej transakcie, opätovne vydať digitálnu darčekovú kartu alebo vrátiť uhradenú sumu.

A.8.2 Nároky pri nesúlade Služby so zmluvou. V prípade nesúladu Služby so zmluvou máte právo požadovať uvedenie Služby do súladu so zmluvou. Ak uvedenie Služby do súladu nie je možné alebo by si vyžadovalo neprimerané náklady, máte právo požadovať: (i) primerané zníženie ceny alebo (ii) odstúpenie od zmluvy s nárokom na vrátenie celej uhradenej sumy. Právo na odstúpenie od zmluvy nevzniká, ak je nesúlad Služby so zmluvou len nepodstatný.

A.8.3 Reklamačný postup. Reklamácie týkajúce sa nesúladu Služby so zmluvou je možné uplatniť e-mailom na adrese help@gonuclei.com. Na reklamáciu odpovieme do 15 dní odo dňa jej doručenia. Ak v uvedenej lehote na reklamáciu neodpovieme, reklamácia sa považuje za uznanú. Ak bude reklamácia uznaná ako dôvodná, podľa okolností buď uvedieme Službu do súladu so zmluvou, poskytneme čiastočné vrátenie uhradenej sumy alebo umožníme odstúpenie od zmluvy s

vrátením celej uhradenej sumy. Tento reklamačný postup neobmedzuje zákonné práva Spotrebiteľa vyplývajúce z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa platných v štáte jeho pobytu.

A.8.4 Vzťah k reklamáciám kartových transakcií. Vyššie uvedený reklamačný postup neobmedzuje vaše právo uplatniť si platobný spor alebo reklamáciu kartovej transakcie v súlade s pravidlami príslušnej kartovej schémy alebo právnymi predpismi upravujúcimi platobné služby.

ČASŤ B — CESTOVNÉ SLUŽBY

Táto Časť B sa vzťahuje výlučne na váš nákup cestovných produktov prostredníctvom Platformy, vrátane letov, hotelového ubytovania a iných služieb súvisiacich s cestovaním (ďalej len „Cestovné služby“). Pre vylúčenie pochybností, podmienky spoločnosti Nuclei pre darčekové služby (Časť A) sa na Cestovné služby nevzťahujú. Tieto všeobecné podmienky sú v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, transponovanou do príslušných vnútroštátnych právnych predpisov. Tieto všeobecné podmienky spolu s príslušnými štandardnými informačnými formulármi a osobitnými podmienkami poskytnutými Cestujúcemu v čase rezervácie tvoria cestovnú zmluvu záväznú pre zmluvné strany.

B.1 Úloha spoločnosti Nuclei — cestovná agentúra

B.1.1 Informácia o postavení. Keď si prostredníctvom Platformy rezervujete Cestovné služby, Nuclei môže v závislosti od povahy rezervovanej služby vystupovať v jednom alebo vo viacerých z nasledujúcich postavení: (a) ako organizátor zájazdu v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302, keď Nuclei kombinuje a predáva alebo ponúka na predaj aspoň dva rôzne druhy služieb cestovného ruchu na účely tej istej cesty alebo dovolenky; (b) ako predajca, ktorý predáva alebo ponúka na predaj zájazdy zostavené iným organizátorom; alebo (c) ako zverejnený sprostredkovateľ a obchodný zástupca konajúci v mene poskytovateľov služieb tretích strán, vrátane leteckých spoločností,

hotelov, autopožičovní a iných dodávateľov cestovných služieb (ďalej len „Dodávatelia cestovných služieb“), na účely predaja jednotlivých služieb cestovného ruchu, ktoré nie sú súčasťou zájazdu. Postavenie, v ktorom Nuclei vystupuje, vám bude oznámené predtým, ako budete viazaní akoukoľvek zmluvou.

B.1.2 Zodpovednosť za Cestovné služby. Ak Nuclei vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ jednotlivých služieb cestovného ruchu, ktoré nie sú súčasťou zájazdu, zmluvný vzťah týkajúci sa poskytnutia samotnej služby cestovného ruchu (napr. prepravy cestujúcich, poskytnutia ubytovania) vzniká priamo medzi vami a príslušným Dodávateľom cestovných služieb. Vlastné obchodné podmienky každého Dodávateľa cestovných služieb, vrátane prepravných podmienok, tarifných pravidiel, podmienok ubytovania a podmienok zrušenia, upravujú tento zmluvný vzťah a tvoria neoddeliteľnú súčasť vašej rezervácie formou odkazu. V takýchto prípadoch je zodpovednosť spoločnosti Nuclei obmedzená na správne vystavenie potvrdení rezervácie a prepravných alebo ubytovacích dokladov a na nedbanlivý výber Dodávateľov cestovných služieb (ak Dodávateľa cestovných služieb nenavrhli vy). Ak Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, Nuclei zodpovedá za riadne poskytnutie všetkých služieb cestovného ruchu zahrnutých v zmluve o zájazde, bez ohľadu na to, či tieto služby poskytuje Nuclei alebo iní Dodávatelia cestovných služieb, a bez toho, aby tým bolo dotknuté právo spoločnosti Nuclei na postih voči príslušnému Dodávateľovi cestovných služieb. Ak Nuclei vystupuje ako predajca zájazdu organizovaného treťou stranou, Nuclei je spoločne a nerozdielne zodpovedný s organizátorom za riadne poskytnutie zájazdu. Nuclei zodpovedá aj za akékoľvek chyby pri rezervácii, ktoré možno pripísať spoločnosti Nuclei, vrátane chýb vyplývajúcich z technických nedostatkov rezervačného systému, ktoré možno pripísať spoločnosti Nuclei.

B.1.3 Totožnosť Dodávateľov cestovných služieb. Totožnosť, registrovaný názov a kontaktné údaje príslušného Dodávateľa cestovných služieb vám budú oznámené pred uzatvorením rezervácie a budú uvedené na vašom potvrdení rezervácie. V súvislosti s otázkami týkajúcimi sa úrovne služieb máte právo kontaktovať Dodávateľa cestovných služieb priamo.

B.1.4 Poistenie zodpovednosti za škodu. Nuclei má uzatvorené povinné poistenie zodpovednosti za škodu kryjúce riziká vyplývajúce z jeho činnosti cestovnej agentúry s minimálnym krytím 75 000 EUR na jednu poistnú udalosť, ako to vyžaduje Decreto-Lei n.º 17/2018. Poistenie kryje náhradu majetkovej a nemajetkovej ujmy spôsobenej cestujúcim alebo tretím stranám v dôsledku konania alebo opomenutia spoločnosti Nuclei alebo jej zástupcov pri poskytovaní Cestovných služieb. Zmluva o zájazde alebo potvrdenie rezervácie bude obsahovať informácie vyžadované príslušnými právnymi predpismi týkajúce sa poistenia, vrátane totožnosti a kontaktných údajov poisťovateľa a čísla poistnej zmluvy.

B.1.5 Pomoc cestujúcim. Ak Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, Nuclei poskytne bez zbytočného odkladu primeranú pomoc Cestujúcemu, ktorý sa ocitne v ťažkostiach, a to najmä: (a) poskytnutím užitočných informácií o zdravotníckych službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci; (b) pomocou Cestujúcemu pri komunikácii na diaľku; a (c) pomocou Cestujúcemu pri hľadaní náhradných cestovných riešení. Nuclei môže za takúto pomoc účtovať primeraný poplatok, ak si ťažkosti spôsobil Cestujúci úmyselne alebo svojou nedbanlivosťou, za predpokladu, že tento poplatok nepresiahne skutočné náklady, ktoré spoločnosti Nuclei vznikli.

B.1.6 Dôvernosť informácií o Cestujúcom. Ak Nuclei vystupuje ako cestovná agentúra, Nuclei je povinný považovať za obchodné tajomstvo všetky informácie o Cestujúcom — vrátane adresy Cestujúceho, miesta a času cesty a pobytu, zaplatenej ceny a mien spolucestujúcich Cestujúceho — a nesmie takéto informácie poskytnúť žiadnej tretej strane bez súhlasu Cestujúceho, s výnimkou rozsahu nevyhnutného na uskutočnenie rezervácie (vrátane poskytnutia Dodávateľom cestovných služieb a poskytovateľom platobných služieb), spoločnostiam skupiny Nuclei a poskytovateľom služieb konajúcim v našom mene a partnerovi, prostredníctvom ktorého aplikácie uskutočňujete rezerváciu, v každom prípade spôsobom opísaným v našich Zásadách ochrany osobných údajov, alebo ak je poskytnutie vyžadované alebo povolené príslušnými právnymi predpismi.

B.2 Predzmluvné informácie — Cestovné služby

V súlade so smernicou 2011/83/EÚ (smernica o právach spotrebiteľov, ďalej len „CRD“), smernicou (EÚ) 2019/2161 (smernica Omnibus) a smernicou (EÚ) 2015/2302 (smernica o balíkoch cestovných služieb) vám pred tým, ako budete viazaní akoukoľvek cestovnou rezerváciou, jasne a zrozumiteľne poskytneme:

- hlavné vlastnosti služby cestovného ruchu (trasa, dátumy, cestovná trieda, typ izby atď.);
- totožnosť spoločnosti Nuclei a postavenie, v ktorom vystupuje (pozri bod B.1.1), a totožnosť príslušného Dodávateľa cestovných služieb;
- úplné kontaktné údaje spoločnosti Nuclei pre rezervácie a reklamácie (help@gonuclei.com) a kontaktné údaje Dodávateľa cestovných služieb;
- celkovú cenu vrátane všetkých daní, poplatkov, úhrad a nepovinných doplnkových nákladov; ak niektorú zložku ceny nemožno vypočítať vopred (napr. dane špecifické pre danú destináciu splatné na mieste), oznámime vám, ako sa bude vypočítavať;
- platobné podmienky a akceptované platobné metódy;
- platné podmienky zrušenia a vrátenia platby (vrátane tarifných pravidiel Dodávateľa cestovných služieb);
- či sa uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy podľa článkov 9 až 15 CRD alebo či sa uplatňuje výnimka, vrátane (ak je to relevantné) výslovného vyhlásenia, že nebudete mať právo na odstúpenie od zmluvy;
- spôsoby vybavovania reklamácií (pozri bod B.16 nižšie);
- akékoľvek samostatne uvedené poplatky za rezervačné služby alebo administratívne poplatky;
- akúkoľvek personalizáciu ceny predloženej vám na základe automatizovaného rozhodovania, ak je to relevantné;

Ak Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, dodatočne:

- ponúkneme Cestujúcemu cestovné poistenie vyžadované príslušnými právnymi predpismi a sprístupníme príslušné informácie o poistení a všeobecné podmienky pred rezerváciou;

- poskytneme štandardný informačný formulár predpísaný smernicou o balíkoch cestovných služieb (príloha I);
- poskytneme informácie o poskytovateľovi ochrany pre prípad platobnej neschopnosti (názov, kontaktné údaje, číslo poistnej zmluvy);
- poskytneme informácie o práve cestujúceho postúpiť zmluvu;
- poskytneme informácie o miestnom zástupcovi organizátora alebo kontaktnom mieste v krajine pobytu cestujúceho, prostredníctvom ktorého môžu zákazníci rýchlo kontaktovať Nuclei;
- poskytneme informácie o pasových, vízových a zdravotných požiadavkách vrátane približného času vybavenia víz.

Ak rezervácia predstavuje zájazd alebo spojené cestovné služby, príslušný štandardný informačný formulár predpísaný smernicou (EÚ) 2015/2302 vám bude poskytnutý predtým, ako budete viazaní zmluvou. V rámci objednávkového procesu, bezprostredne pred zadaním objednávky, vám výrazným spôsobom predložíme kľúčové informácie (hlavné vlastnosti a celkovú cenu) a potvrdzovacie tlačidlo bude jasne označené slovami „Rezervovať teraz“ alebo rovnocenným znením, aby ste pred potvrdením rezervácie výslovne vzali na vedomie povinnosť zaplatiť. Ak Nuclei nesplní vyššie uvedené informačné povinnosti týkajúce sa dodatočných úhrad alebo nákladov, nebudete povinní tieto úhrady alebo náklady uhradiť.

B.3 Registrácia, platba a záloha

B.3.1 Záloha a harmonogram platieb pri zájazdoch. V čase rezervácie zaplatíte zálohu vo výške až štyridsať percent (40 %) celkovej ceny zájazdu (ako je uvedené v čase rezervácie). Zvyšná suma musí byť zaplatená najneskôr tridsaťjeden (31) dní pred začatím zájazdu. Ak sa rezervácia uskutoční tridsaťjeden (31) alebo menej dní pred začatím zájazdu, celá cena je splatná v čase rezervácie. Nuclei si vyhradzuje právo zrušiť akúkoľvek rezerváciu, za ktorú nebola uhradená platba v súlade s vyššie uvedenými podmienkami. Všetky rezervácie podliehajú potvrdeniu dostupnosti príslušnými Dodávateľmi cestovných služieb.

B.3.2 Finančné prostriedky klientov a ochrana pre prípad platobnej neschopnosti. Ak Nuclei vyberá a dočasne drží finančné prostriedky v

mene Dodávateľa cestovných služieb pred ich vyrovnaním, tieto finančné prostriedky sú držané v súlade s príslušnými portugalskými právnymi predpismi a právom EÚ. Nuclei nebude zmiešavať finančné prostriedky klientov so svojím vlastným prevádzkovým kapitálom žiadnym spôsobom, ktorý je zakázaný príslušnými právnymi predpismi. Ak Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, Nuclei má zabezpečenú ochranu pre prípad platobnej neschopnosti v súlade s článkom 17 smernice (EÚ) 2015/2302 transponovaným prostredníctvom Decreto-Lei n.º 17/2018, čím sa zabezpečuje, že v prípade vlastnej platobnej neschopnosti spoločnosti Nuclei: (a) budú vrátené všetky platby, ktoré cestujúci uhradili za zájazdy; a (b) ak je súčasťou zájazdu preprava, bude zabezpečená repatriácia cestujúceho. Ochrana spoločnosti Nuclei pre prípad platobnej neschopnosti je poskytovaná prostredníctvom Záručného fondu pre cestovanie a cestovný ruch (Fundo de Garantia de Viagens e Turismo — FGVT). Táto ochrana sa vzťahuje aj na rezervácie, pri ktorých bol cestujúci dovedený k službám spoločnosti Nuclei prostredníctvom infraštruktúry tretej strany. Cestujúci môžu kontaktovať Turismo de Portugal, I.P. (Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, tel. +351 211 140 200, info@turismodeportugal.pt) s cieľom aktivovať FGVT v prípade platobnej neschopnosti spoločnosti Nuclei. V súlade s článkom 18 smernice (EÚ) 2015/2302 sa táto ochrana vzťahuje na cestujúcich s obvyklým pobytom v ktoromkoľvek členskom štáte EÚ. Ak sa ktorýkoľvek Dodávateľ cestovných služieb stane platobne neschopným pred splnením, nároky cestujúceho sa riadia príslušnými právnymi predpismi o platobnej neschopnosti a akoukoľvek schémou finančnej ochrany alebo ochrany pre prípad platobnej neschopnosti vzťahujúcou sa na tohto dodávateľa, bez toho, aby tým bola dotknutá vlastná zodpovednosť spoločnosti Nuclei ako organizátora podľa bodu B.1.2.

B.3.3 Spracovanie platieb. Platby sú bezpečne spracúvané prostredníctvom licencovaných poskytovateľov platobných služieb. Pri určitých transakciách môže byť podľa smernice PSD2 vyžadovaná silná autentifikácia zákazníka (SCA). Nuclei si vyhradzuje právo odmietnuť transakciu, ak platbu nemožno autorizovať, ak existuje podozrenie z podvodu alebo ak je platobný prostriedok neplatný.

B.3.4 Poplatky za služby. Nuclei môže účtovať poplatok za rezervačné služby alebo administratívny poplatok nad rámec cestovného alebo sadzby účtovanej Dodávateľom cestovných služieb. Akýkoľvek takýto poplatok bude samostatne uvedený a oznámený vám pred potvrdením rezervácie.

B.4 Právo na odstúpenie od zmluvy a zrušenie zo strany Cestujúceho

B.4.1 Všeobecné východisko. CRD priznáva spotrebiteľom z EÚ 14-dňové právo na odstúpenie od zmlúv uzavretých na diaľku. Na služby cestovného ruchu sa však vzťahujú osobitné výnimky uvedené nižšie. Okrem toho sa právo Cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde riadi smernicou (EÚ) 2015/2302 a príslušnými vnútroštátnymi právnymi predpismi transponujúcimi túto smernicu, ako aj právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.

B.4.2 Výnimka podľa článku 16 písm. l) CRD — ubytovanie, doprava, prenájom vozidiel a voľnočasové služby. Podľa článku 16 písm. l) CRD sa právo na odstúpenie od zmluvy neuplatňuje na poskytovanie ubytovania na iné ako obytné účely, prepravu tovaru, služby prenájmu vozidiel, stravovacie služby alebo služby súvisiace s voľnočasovými aktivitami, ak zmluva stanovuje konkrétny dátum alebo obdobie plnenia. Z tohto dôvodu nemáte právo na odstúpenie od zmluvy podľa CRD v súvislosti s nasledujúcimi Cestovnými službami rezervovanými prostredníctvom Platformy:

- rezervácie letov: služby osobnej prepravy nepatria do rozsahu pôsobnosti CRD podľa článku 3 ods. 3 písm. k) a nevzniká žiadne právo na odstúpenie od zmluvy. Po potvrdení sa rezervácie letov riadia prepravnými podmienkami príslušnej leteckej spoločnosti a platnými tarifnými pravidlami;
- hotelové ubytovanie: ak rezervácia stanovuje konkrétne dátumy príchodu a odchodu, uplatňuje sa výnimka podľa článku 16 písm. l). Prípadné práva na zrušenie sa riadia pravidlami zrušenia špecifickými pre danú sadzbu, ktoré hotel oznámil v čase rezervácie; a
- prenájom vozidiel a iné voľnočasové služby: ak rezervácia stanovuje konkrétny dátum alebo obdobie, uplatňuje sa výnimka

podľa článku 16 písm. l).

B.4.3 Odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany Cestujúceho. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu. V takom prípade Cestujúci zaplatí spoločnosti Nuclei primerané a odôvodnené odstupné rovnajúce sa cene zájazdu zníženej o úspory nákladov spoločnosti Nuclei a o príjmy z náhradného použitia služieb cestovného ruchu. Nuclei vráti všetky uhradené platby znížené o odstupné do štrnástich (14) dní od odstúpenia. Na žiadosť Cestujúceho Nuclei poskytne odôvodnenie výšky odstupného.

B.4.4 Odstúpenie bez sankcie — neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti; podstatné zmeny. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia akéhokoľvek odstupného, ak v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvňujú poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do miesta určenia. To isté platí, ak Nuclei navrhne podstatné zmeny rezervovanej cesty. Odstúpenie podľa tohto bodu oprávňuje Cestujúceho výlučne na vrátenie všetkých uhradených platieb v plnej výške, bez dodatočnej náhrady.

B.4.5 Nedotknutie kogentných spotrebiteľských práv. Nič v tomto bode neobmedzuje žiadne kogentné práva, ktoré vám môžu vyplývať z nariadenia (ES) č. 261/2004 (meškanie, zrušenie alebo odmietnutie nástupu na palubu), smernice (EÚ) 2015/2302 (balíky cestovných služieb), príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa v oblasti hotelového ubytovania alebo z akýchkoľvek iných kogentných spotrebiteľských právnych predpisov EÚ alebo vnútroštátnych predpisov.

B.4.6 Práva na zrušenie podľa podmienok dodávateľa — jednotlivé služby. Bez ohľadu na neexistenciu zákonného práva na odstúpenie od zmluvy pri jednotlivých (nezahrnutých do zájazdu) Cestovných službách môžu určité druhy cestovného, kategórie sadzieb alebo pravidlá dodávateľa umožňovať zrušenie a vrátenie platby v plnej alebo čiastočnej výške v stanovenej lehote. Akékoľvek takéto zmluvné právo na zrušenie vám bude oznámené pred rezerváciou a uvedené na vašom potvrdení rezervácie. Ak bola zakúpená vratná sadzba alebo

flexibilné cestovné, bude jasne uvedené príslušné obdobie na zrušenie, výška vrátenej platby a lehota.

B.5 Reklamácia kartovej transakcie — Cestovné služby

B.5.1 Všeobecné zásady. Spory z reklamácií kartových transakcií pri Cestovných službách sa vybavujú v súlade s pravidlami príslušných kartových schém (Visa, Mastercard, Amex a miestne schémy). Ak Nuclei vystupuje ako zástupca, dôkazy k reklamácii kartovej transakcie budú odrážať úlohu spoločnosti Nuclei ako subjektu prijímajúceho platby a budú zahŕňať záznamy o potvrdení rezervácie, potvrdenia dodávateľov a dokumentáciu o vyrovnaní.

B.5.2 Rezervácie letov. Pri potvrdených rezerváciách letov bude Nuclei napádať reklamácie kartových transakcií v prípadoch, keď:

- letecká spoločnosť potvrdila rezerváciu a bola vystavená platná letenka alebo PNR;
- let bol uskutočnený (vrátane prípadov, keď sa cestujúci neodbavil alebo sa nedostavil); alebo
- bola úspešne vykonaná silná autentifikácia zákazníka.

Ak letecká spoločnosť zruší let a neposkytne presmerovanie ani vrátenie platby, Nuclei vám pomôže pri uplatňovaní vrátenia platby alebo náhrady od leteckej spoločnosti. Nuclei nebude jednostranne vybavovať vrátenie platieb v mene leteckej spoločnosti, pokiaľ na to nebude osobitne oprávnený podľa príslušnej zmluvy o zastúpení alebo dojednaní o vyrovnaní BSP.

B.5.3 Aspekty týkajúce sa IATA/BSP. Ak Nuclei vystavuje letenky prostredníctvom zúčtovacieho a platobného systému IATA (Billing and Settlement Plan – BSP) alebo prostredníctvom rovnocenného zúčtovacieho systému, vrátenie platieb sa riadi príslušnými postupmi vrátenia platieb BSP a pravidlami vrátenia platieb leteckej spoločnosti. Nuclei predloží žiadosti o vrátenie platby leteckej spoločnosti v primeranom čase od doručenia vašej žiadosti. Načasovanie vrátenia platieb vám závisí od prijatia finančných prostriedkov od leteckej spoločnosti prostredníctvom BSP, s výnimkou prípadov, keď Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, na ktoré sa vzťahuje bod B.15.3.

B.5.4 Rezervácie hotelov. Pri potvrdených rezerváciách hotelov bude Nuclei napádať reklamácie kartových transakcií v prípadoch, keď:

- bola poskytnutá potvrdená rezervácia a hotel rezerváciu akceptoval;
- podľa oznámených podmienok sadzby sa uplatňuje poplatok za nedostavenie sa alebo za oneskorené zrušenie; alebo
- hotel poskytol ubytovanie v podstatných znakoch zodpovedajúce opisu.

B.5.5 Vymáhanie nákladov. Ak príslušná kartová schéma alebo príslušný orgán rozhodne, že reklamácia kartovej transakcie bola neopodstatnená, neplatná, zneužívajúca alebo podvodná, vyhradzujeme si právo požadovať náhradu oprávnených nákladov spojených s riešením sporu v súlade s príslušnými právnymi predpismi a pravidlami kartových schém. Bez vášho súhlasu alebo bez právneho dôvodu nevykonáme žiadnu platobnú transakciu na ťarchu vášho platobného prostriedku.

B.6 Postúpenie zmluvy o zájazde

B.6.1 Oznámenie o postúpení. Cestujúci môže postúpiť zmluvu o zájazde inej osobe, ktorá spĺňa všetky podmienky vzťahujúce sa na zájazd, za predpokladu, že to Cestujúci oznámi spoločnosti Nuclei písomne na trvanlivom nosiči a v primeranej lehote pred začatím zájazdu; oznámenie podané najmenej sedem (7) dní pred začatím sa v každom prípade považuje za primerané.

B.6.2 Zodpovednosť. Postupca a postupník sú spoločne a nerozdielne zodpovední za zaplatenie nezaplatenej sumy a za akékoľvek dodatočné náklady vyplývajúce z postúpenia, za predpokladu, že tieto náklady sú primerané, nepresahujú skutočné náklady spoločnosti Nuclei a Nuclei ich riadne oznámi a preukáže.

B.7 Zmeny požadované Cestujúcim

B.7.1 Žiadosť o zmenu. Ak to príslušní Dodávatelia cestovných služieb umožňujú, Cestujúci, ktorý si želá zmeniť rezerváciu na inú cestu, iný dátum odchodu alebo vykonať akúkoľvek inú úpravu, zaplatí príslušný poplatok za zmenu oznámený v čase rezervácie. Akceptovanie

akejkoľvek takejto zmeny podlieha potvrdeniu príslušnými Dodávateľmi cestovných služieb. Ak sa zmena požaduje dvadsaťjeden (21) alebo menej dní pred plánovaným dátumom odchodu alebo ak Dodávatelia cestovných služieb zmenu neakceptujú, na Cestujúceho sa vzťahujú úhrady a náklady uvedené v bode B.4 (Právo na odstúpenie od zmluvy a zrušenie zo strany Cestujúceho).

B.7.2 Zmena ceny. Ak Cestujúci po začatí cesty požiada o zmeny dohodnutých služieb z dôvodov, ktoré nemožno pripísať spoločnosti Nuclei (napr. predĺženie pobytu, zmena letu), ceny zmenených služieb cestovného ruchu sa môžu líšiť od pôvodne zverejnených alebo dohodnutých cien.

B.8 Zmeny zo strany spoločnosti Nuclei

B.8.1 Pred začatím zájazdu, ak (i) je Nuclei nútený podstatne zmeniť niektorú z hlavných vlastností služieb cestovného ruchu zahrnutých v zájazde, (ii) Nuclei nemôže splniť osobitné požiadavky, ktoré boli predtým akceptované, alebo (iii) Nuclei navrhne zvýšenie ceny zájazdu presahujúce osem percent (8 %), Cestujúci môže do siedmich (7) dní od oznámenia: (a) prijať navrhovanú zmenu; alebo (b) odstúpiť od zmluvy bez sankcie a získať vrátenie všetkých uhradených platieb v plnej výške.

B.8.2 Ak Cestujúci neodpovie v sedemdňovej (7) lehote uvedenej v bode B.8.1, zmluva o zájazde sa po uplynutí tejto lehoty považuje za ukončenú bez akéhokoľvek odstupného. Nuclei informuje Cestujúceho o dôsledkoch neodpovedania v stanovenej lehote. Ak Cestujúci neprijme navrhovanú zmenu, zachováva si právo odstúpiť od zmluvy a získať vrátenie všetkých uhradených platieb v plnej výške v súlade s bodom B.8.1 písm. b).

B.9 Zrušenie zmluvy zo strany spoločnosti Nuclei

B.9.1 Ak je zájazd podmienený minimálnym počtom účastníkov, Nuclei si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ak sa minimálny počet nedosiahne. V takýchto prípadoch bude Cestujúci písomne upovedomený v týchto lehotách: (a) dvadsať (20) dní pred začatím zájazdu pri cestách s dĺžkou trvania presahujúcou šesť (6) dní; (b) sedem (7) dní pred začatím

zájazdu pri cestách s dĺžkou trvania dva (2) až šesť (6) dní; alebo (c) štyridsaťosem (48) hodín pred začatím zájazdu pri cestách s dĺžkou trvania menej ako dva (2) dni.

B.9.2 Pred začatím zájazdu môže Nuclei tiež odstúpiť od zmluvy, ak mu v plnení zmluvy bránia neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti.

B.9.3 Zrušenie cestovnej zmluvy zo strany spoločnosti Nuclei podľa tohto bodu oprávňuje Cestujúceho výlučne na vrátenie všetkých uhradených platieb v plnej výške, ktoré sa vykoná do štrnástich (14) dní od ukončenia zmluvy. Nevypláca sa žiadna dodatočná náhrada.

B.10 Ceny, úpravy cien a doplnkové služby

B.10.1 Základ ceny a úprava ceny. Ceny Cestovných služieb sa zakladajú na nákladoch na služby, príslušných daniach a výmenných kurzoch platných v čase zverejnenia. Ceny podliehajú úprave (zvýšeniu alebo zníženiu) vyplývajúcej zo zmien nákladov na dopravu alebo palivo, daní, poplatkov alebo výkyvov výmenných kurzov, za predpokladu, že akákoľvek takáto úprava sa Cestujúcemu oznámi najneskôr dvadsať (20) dní pred plánovaným začiatkom cesty. Ak zvýšenie ceny presiahne osem percent (8 %) celkovej ceny zájazdu, uplatnia sa ustanovenia bodu B.8 (Zmeny zo strany spoločnosti Nuclei). Akékoľvek zvýšenie ceny možno vykonať len vtedy, ak zmluva výslovne stanovuje možnosť zvýšenia ceny a zodpovedajúce právo na zníženie ceny, uvádza spôsob výpočtu úpravy ceny a zvýšenie je výlučne priamym dôsledkom: (i) zmien cien osobnej prepravy vyplývajúcich z nákladov na palivo alebo iné zdroje energie; (ii) zmien daní alebo poplatkov ukladaných tretími stranami, ktoré sa priamo nezúčastňujú na poskytovaní zájazdu; alebo (iii) relevantných zmien výmenných kurzov.

B.10.2 Zmeny cestovného medzi vyhľadávaním a rezerváciou. Ak cestovné alebo sadzba, ktorú ste vybrali, už nie je dostupná v čase potvrdenia rezervácie (napr. posledné miesto v danej cenovej triede bolo predané), budete o tom informovaní pred vykonaním platby a bude vám poskytnutá možnosť prijať alternatívnu cenu alebo od rezervácie bez poplatku upustiť.

B.10.3 Dane a doplnkové poplatky. Celková cena zobrazená v rámci objednávkového procesu bude zahŕňať:

- všetky povinné dane a poplatky uložené štátom vzťahujúce sa na rezerváciu;
- akékoľvek letiskové odletové dane alebo vstupné dane v mieste určenia známe v čase rezervácie (ak ich vyberá Nuclei);
- akékoľvek povinné príplatky uložené dopravcom (napr. palivové príplatky);
- akýkoľvek poplatok za rezervačné služby účtovaný spoločnosťou Nuclei.

Voliteľné doplnkové služby (napr. výber sedadla, ďalšia batožina, cestovné poistenie, strava) nie sú nikdy vopred vybrané a budú pridané do vašej rezervácie len na základe vášho výslovného výberu a potvrdenia. Cena každej doplnkovej služby bude samostatne oznámená pred jej pripočítaním k celkovej cene.

B.10.4 Dane špecifické pre destináciu splatné na mieste. Určité dane alebo poplatky môžu byť splatné priamo miestnym orgánom alebo hotelu pri príchode (napr. mestská/turistická daň). Ak je to tak, Nuclei vás o tom informuje v čase rezervácie. Tieto miestne poplatky Nuclei nevyberá a sú výlučne vašou zodpovednosťou.

B.10.5 Zníženie ceny a vrátenie platby. Ak úprava ceny podľa bodu B.10.1 vedie k zníženiu ceny zájazdu, Nuclei môže od sumy, ktorá sa má Cestujúcemu vrátiť, odpočítať skutočné administratívne náklady vynaložené na spracovanie tohto zníženia. Na žiadosť Cestujúceho Nuclei poskytne doklad o týchto administratívnych nákladoch. Tento bod sa nevzťahuje na vrátenie platieb vyplývajúce zo zrušenia, nesúladu alebo akéhokoľvek propagačného zníženia ceny.

B.11 Osobitné podmienky pre letecké spoločnosti

B.11.1 Začlenenie prepravných podmienok. Na vašu rezerváciu letu sa vzťahujú prepravné podmienky, tarifné pravidlá a podmienky cestovného každej leteckej spoločnosti, ktoré sa stávajú súčasťou zmluvy formou odkazu. Tieto vám budú sprístupnené pred potvrdením vašej rezervácie. Ste zodpovedný za oboznámenie sa s prepravnými podmienkami príslušnej leteckej spoločnosti a za ich dodržiavanie.

B.11.2 Nariadenie (ES) č. 261/2004 — práva cestujúcich v leteckej doprave. Vaše práva v prípade odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia letu, dlhého meškania alebo preradenia do nižšej triedy sa riadia nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004. Podľa uvedeného nariadenia:

- v prípade odmietnutia nástupu na palubu alebo zrušenia letu môžete mať nárok na náhradu vo výške od 250 EUR do 600 EUR v závislosti od dĺžky letu (s výhradou námietky mimoriadnych okolností);
- v prípade meškania, zrušenia alebo odmietnutia nástupu na palubu môžete mať nárok na starostlivosť (strava, občerstvenie, ubytovanie a doprava); a
- v prípade dlhého meškania alebo zrušenia môžete mať nárok na preplatenie ceny letenky alebo presmerovanie.

Nároky podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 sa uplatňujú priamo voči prevádzkujúcemu dopravcovi. Nuclei poskytne primeranú pomoc pri nasmerovaní vášho nároku na leteckú spoločnosť. Ak je Nuclei zástupcom vystavujúcim letenku, Nuclei môže pomôcť pri podaní vášho nároku, ale nezodpovedá za náhradu splatnú podľa uvedeného nariadenia.

B.11.3 Montrealský dohovor. Medzinárodná letecká preprava podlieha Montrealskému dohovoru z 28. mája 1999 (alebo prípadne Varšavskému dohovoru), ktorý obmedzuje a upravuje zodpovednosť leteckej spoločnosti za usmrtenie alebo ujmu na zdraví, poškodenie alebo stratu batožiny a meškanie. Zodpovednosť spoločnosti Nuclei v súvislosti so službami leteckej dopravy zahrnutými v zájazde nepresiahne maximálne sumy vymáhateľné od dopravcu podľa Montrealského dohovoru.

B.11.4 Dojednania o spoločnom využívaní kódu (codeshare) a interline dojednania. Ak let prevádzkuje iný dopravca než dopravca, ktorý let predáva, môžu sa uplatňovať prepravné podmienky oboch dopravcov. Totožnosť prevádzkujúceho dopravcu vám bude oznámená v čase rezervácie, ak je známa.

B.11.5 Poradie úsekov cesty. Pri itinerároch s viacerými úsekmi, ak nenastúpite na nadväzujúci alebo odletový let, letecká spoločnosť

môže zrušiť zostávajúce úseky itinerára bez vrátenia platby. Ak nemáte v úmysle cestovať na niektorom úseku svojej rezervácie, mali by ste o tom bezodkladne informovať leteckú spoločnosť alebo Nuclei.

B.12 Osobitné podmienky pre hotely

B.12.1 Potvrdenie rezervácie. Rezervácia hotela je potvrdená, keď ju hotel akceptoval a keď od spoločnosti Nuclei dostanete potvrdenie rezervácie, ktoré bude obsahovať referenčné číslo rezervácie, názov a adresu hotela, dátumy príchodu a odchodu, typ izby, sadzbu a platné pravidlá zrušenia.

B.12.2 Požiadavky pri registrácii pri príchode (check-in). Ste zodpovedný za splnenie požiadaviek hotela pri registrácii pri príchode, vrátane (okrem iného) predloženia platného dokladu totožnosti a platobnej karty, ak sa vyžaduje na vedľajšie poplatky. Nuclei nezodpovedá za žiadne zlyhanie registrácie pri príchode, ktoré možno pripísať hotelu alebo vášmu nesplneniu požiadaviek hotela.

B.12.3 Pravidlá pri nedostavení sa (no-show). Ak sa v plánovaný deň príchodu nedostavíte na registráciu bez toho, aby ste rezerváciu zrušili v súlade s platnými pravidlami zrušenia, môžete stratiť nárok na celú sumu rezervácie (alebo takú nižšiu sumu, aká je uvedená v podmienkach sadzby). Poplatky za nedostavenie sa ukladá hotel a prenášajú sa na vás v súlade s oznámenými podmienkami sadzby.

B.12.4 Zrušenie zo strany dodávateľa. V prípade, že hotel zruší vašu potvrdenú rezerváciu, Nuclei vynaloží primerané úsilie, aby vás bezodkladne informoval a pomohol pri hľadaní náhradného ubytovania porovnateľného štandardu a ceny. Ak dôjde k zrušeniu z podnetu hotela a vznikne nárok na vrátenie platby, Nuclei vráti platbu na váš pôvodný platobný prostriedok hneď, ako prostriedky dostane od hotela, a v každom prípade do 14 dní od ich prijatia (alebo, ak Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, v lehote uvedenej v bode B.15.3). Zodpovednosť spoločnosti Nuclei za zrušenia z podnetu hotela je obmedzená na sumu, ktorú ste zaplatili za dotknutú rezerváciu, s výnimkou prípadov, keď Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu.

B.12.5 Štandardy ubytovacieho zariadenia. Hviezdičkové hodnotenia, opisy ubytovacích zariadení a fotografie zobrazené na Platforme sa

poskytujú v dobrej viere na základe informácií poskytnutých hotelom alebo jeho poskytovateľmi údajov a zodpovedajú normám kvality hostiteľskej krajiny. Ak Nuclei vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ pri jednotlivých rezerváciách hotelov, ktoré nie sú súčasťou zájazdu, Nuclei nezávisle nekontroluje ani neoveruje ubytovacie zariadenia a nezaručuje, že stav zariadenia bude zodpovedať zobrazeným informáciám. Ak však Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, ktorého súčasťou je hotelové ubytovanie, Nuclei zodpovedá za riadne poskytnutie ubytovacej služby ako súčasti zájazdu, vrátane jej súladu s opisom poskytnutým Cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy, v súlade so smernicou (EÚ) 2015/2302. V takýchto prípadoch sa akýkoľvek nesúlad ubytovania so zmluvným opisom považuje za nesúlad zájazdu a uplatňujú sa práva Cestujúceho podľa bodov B.1.2 a B.18. Hotely môžu byť nahradené inými hotelmi podobnej alebo vyššej kategórie, ak z dôvodov mimo kontroly spoločnosti Nuclei nie je možné zachovať alebo potvrdiť existujúcu rezerváciu. Akákoľvek takáto náhrada bude oznámená Cestujúcemu hneď, ako sa o nej Nuclei dozvie. Ak náhrada predstavuje podstatnú zmenu hlavnej vlastnosti zájazdu, uplatnia sa ustanovenia bodu B.8 (Zmeny zo strany spoločnosti Nuclei), vrátane práva Cestujúceho odstúpiť od zmluvy bez sankcie. Pri jednotlivých rezerváciách hotelov, ktoré nie sú súčasťou zájazdu, môže Cestujúci odmietnuť náhradné ubytovanie a získať vrátenie celej sumy zaplatenej za dotknutú rezerváciu.

B.13 Pasové, vízové, zdravotné a vstupné požiadavky

B.13.1 Zodpovednosť Zákazníka. Pokiaľ tieto Všeobecné obchodné podmienky nestanovujú inak, ste výlučne zodpovedný za zabezpečenie toho, aby ste vy a všetci cestujúci uvedení v rezervácii mali platné a aktuálne osobné doklady a aby ste splnili všetky vstupné, zdravotné a vízové požiadavky vzťahujúce sa na miesto vášho odchodu, miesto určenia, tranzitné body a akékoľvek iné krajiny navštívené počas vašej cesty. To zahŕňa okrem iného:

- platný pas (s dostatočnou zostávajúcou platnosťou vyžadovanou krajinou určenia);
- akékoľvek požadované vízum, elektronické cestovné povolenie (napr. ETIAS, keď bude funkčné) alebo iné vstupné povolenie;

- akúkoľvek požadovanú dokumentáciu o očkovaní alebo zdravotnú dokumentáciu (vrátane platných požiadaviek týkajúcich sa COVID-19 alebo iných požiadaviek v oblasti verejného zdravia); a
- akékoľvek príslušné colné alebo imigračné vyhlásenia.

B.13.2 Žiadna zodpovednosť za nesplnenie požiadaviek. Nuclei nepreberá zodpovednosť za žiadne náklady, straty ani dôsledky, ktoré utrpíte v dôsledku nezabezpečenia požadovaných dokladov alebo nesplnenia vstupných požiadaviek, s výnimkou prípadov, keď takéto nesplnenie vyplýva z toho, že Nuclei neposkytol informácie, ktoré je povinný poskytnúť podľa bodu B.2. To zahŕňa odmietnutie nástupu na palubu, odmietnutie vstupu, deportáciu, pokuty, zamietnutie víza alebo náklady na náhradné cestovné riešenia. Všetky náklady vyplývajúce z takýchto situácií znáša výlučne Cestujúci. Je vašou zodpovednosťou overiť si požiadavky na príslušných veľvyslanectvách, konzulátoch alebo u úradných štátnych orgánov krajín určenia a tranzitu pred cestou.

B.13.3 Zdravotné odporúčania. Nuclei neposkytuje zdravotné ani lekárske cestovné odporúčania. Odporúčame vám, aby ste sa pred cestou do destinácií s osobitnými zdravotnými rizikami poradili so svojím vnútroštátnym orgánom verejného zdravia a v prípade potreby s lekárom.

B.14 Zmeny mena, opravy a tarifné pravidlá

B.14.1 Správnosť mien. Ste zodpovedný za zabezpečenie toho, aby sa všetky mená zadané v čase rezervácie presne zhodovali s celými menami uvedenými na príslušných cestovných dokladoch (pas, občiansky preukaz). Mnohí Dodávatelia cestovných služieb, a najmä letecké spoločnosti, neumožňujú zmeny mien po potvrdení letenky alebo rezervácie.

B.14.2 Drobné opravy. Žiadosti o drobné typografické opravy (napr. chyba v jednom znaku v mene) sa musia predložiť spoločnosti Nuclei hneď, ako sa chyba zistí. Nuclei vo vašom mene kontaktuje príslušného Dodávateľa cestovných služieb. O tom, či je oprava povolená a aké poplatky sa uplatňujú, rozhoduje výlučne Dodávateľ cestovných

služieb. Nuclei môže za spracovanie žiadostí o opravu účtovať administratívny poplatok.

B.14.3 Zmeny mena. Úplné zmeny mena (napr. v dôsledku úradnej zmeny mena) podliehajú pravidlám Dodávateľa cestovných služieb pre zmenu mena. Väčšina leteckých spoločností neumožňuje prevod letenky na inú osobu. Nuclei nezodpovedá za žiadne prepadnutie cestovného vyplývajúce z odmietnutia povoliť zmenu mena.

B.14.4 Tarifné pravidlá a obmedzenia. Letecké spoločnosti uplatňujú rôzne tarifné pravidlá v závislosti od zakúpeného typu letenky, vrátane (okrem iného) obmedzení zmien, poplatkov za zmenu rezervácie, možností vyššej triedy a smerovania. Platné tarifné pravidlá vám budú oznámené pred potvrdením vašej rezervácie. Zmeny po rezervácii podliehajú platným tarifným pravidlám a môžu zahŕňať úhradu dodatočných poplatkov.

B.15 Vyššia moc, zmeny harmonogramu, zrušenia zo strany dodávateľa a vrátenie platieb

B.15.1 Vyššia moc. Nuclei nezodpovedá za žiadne zlyhanie alebo oneskorenie pri sprostredkovaní cestovnej rezervácie alebo súvisiacej služby spôsobené udalosťami mimo primeranej kontroly, vrátane (okrem iného) prírodných katastrof, pandémií, vojny, občianskych nepokojov, zásahov vlády, štrajkov, extrémneho počasia alebo protestných pracovných akcií zamestnancov Dodávateľa cestovných služieb. Za takýchto okolností Nuclei vynaloží primerané úsilie, aby vám pomohol pri získaní vrátenia platby alebo náhradných riešení od príslušného Dodávateľa cestovných služieb. Tento bod neobmedzuje povinnosti spoločnosti Nuclei ako organizátora alebo predajcu zájazdu podľa smernice (EÚ) 2015/2302.

B.15.2 Zmeny harmonogramu leteckej spoločnosti. Letecké spoločnosti môžu po potvrdení rezervácie zmeniť letové poriadky, vrátane časov odletu, smerovania alebo typu lietadla. Ak je Nuclei informovaný o významnej zmene harmonogramu:

- Nuclei vás upovedomí prostredníctvom kontaktných údajov poskytnutých v čase rezervácie;

- ak zmena harmonogramu predstavuje významnú zmenu podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 alebo prepravných podmienok leteckej spoločnosti, môžete mať nárok na vrátenie platby alebo presmerovanie; a
- Nuclei poskytne pomoc pri spracovaní akejkoľvek žiadosti o vrátenie platby alebo zmenu rezervácie v súlade s platnými postupmi leteckej spoločnosti.

B.15.3 Zrušenia zo strany dodávateľa — všeobecne. V prípade zrušenia rezervovanej Cestovnej služby Dodávateľom cestovných služieb (či už z dôvodu vyššej moci, obchodného rozhodnutia, platobnej neschopnosti alebo z iného dôvodu):

- Nuclei vás bezodkladne upovedomí po prijatí oznámenia od Dodávateľa cestovných služieb;
- Nuclei vám pomôže pri uplatňovaní akéhokoľvek vrátenia platby, náhrady alebo náhradnej služby, na ktorú máte nárok podľa podmienok Dodávateľa cestovných služieb, príslušných právnych predpisov a (pri letoch) nariadenia (ES) č. 261/2004;
- ak Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, akékoľvek vrátenie platby, na ktoré má Cestujúci nárok v dôsledku zrušenia zo strany Dodávateľa cestovných služieb, sa vykoná do štrnástich (14) dní od ukončenia alebo zrušenia zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či Nuclei dostal zodpovedajúce finančné prostriedky od Dodávateľa cestovných služieb. Ak Nuclei vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ pri jednotlivých (nezahrnutých do zájazdu) Cestovných službách, vrátenia platieb prijaté od Dodávateľov cestovných služieb sa postúpia Cestujúcemu bez zbytočného odkladu, a v každom prípade do štrnástich (14) dní od ich prijatia spoločnosťou Nuclei;
- ak Dodávateľ cestovných služieb vstúpi do konania o platobnej neschopnosti, vaše nároky sa riadia príslušnými právnymi predpismi o platobnej neschopnosti a akoukoľvek schémou finančnej ochrany vzťahujúcou sa na tohto dodávateľa.

B.15.4 Zrušenie zo strany samotnej spoločnosti Nuclei. V zriedkavom prípade, že Nuclei zruší rezerváciu v dôsledku chyby pri spracovaní, ktorú možno pripísať spoločnosti Nuclei, Nuclei vráti všetky sumy

prijaté od vás v plnej výške do 14 dní od zrušenia. Zodpovednosť spoločnosti Nuclei v súvislosti s takýmto zrušením nepresiahne sumu, ktorú ste zaplatili za dotknutú rezerváciu, s výnimkou prípadov, keď zodpovednosť spoločnosti Nuclei voči vám podľa príslušných kogentných predpisov na ochranu spotrebiteľa nemožno obmedziť.

B.16 Reklamácie a riešenie sporov — Cestovné služby

B.16.1 Prvostupňové reklamácie adresované spoločnosti Nuclei. V prvom rade by sa všetky reklamácie týkajúce sa cestovnej rezervácie uskutočnenej prostredníctvom Platformy mali predložiť spoločnosti Nuclei na adrese help@gonuclei.com. Nuclei potvrdí prijatie vašej reklamácie do 2 pracovných dní a poskytne vecnú odpoveď do 15 dní od jej doručenia. Nuclei bude vaším prvým kontaktným miestom a vo vašom mene bude komunikovať s Dodávateľom cestovných služieb, ak sa reklamácia týka kvality alebo poskytovania služby cestovného ruchu.

B.16.2 Postúpenie Dodávateľovi cestovných služieb. Ak Nuclei vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ a reklamácia sa týka kvality, poskytovania alebo úrovne služby cestovného ruchu (napr. palubné služby, kvalita ubytovania), Nuclei postúpi vašu reklamáciu príslušnému Dodávateľovi cestovných služieb a poskytne vám priame kontaktné údaje Dodávateľa cestovných služieb na podávanie reklamácií. Dodávateľ cestovných služieb je zodpovedný za vyriešenie reklamácií týkajúcich sa úrovne služieb v súlade s vlastnými podmienkami a príslušnými právnymi predpismi. Ak Nuclei vystupuje ako organizátor zájazdu, Nuclei zostáva zodpovedný za vyriešenie reklamácie v súlade s bodom B.18.

B.16.3 Reklamácie v leteckej doprave — vnútroštátne orgány presadzovania práva. V prípade reklamácií týkajúcich sa odmietnutia nástupu na palubu, meškania alebo zrušenia podľa nariadenia (ES) č. 261/2004, ktoré nemožno vyriešiť s leteckou spoločnosťou, sa môžete obrátiť na príslušný vnútroštátny orgán presadzovania práva:

- v Portugalsku: ANAC (Autoridade Nacional de Aviação Civil), www.anac.pt;

- v ostatných členských štátoch EÚ: príslušný vnútroštátny orgán určený podľa článku 16 nariadenia (ES) č. 261/2004. Všeobecné informácie o alternatívnom riešení sporov sú uvedené v bode C.13.2.

B.17 Spojené cestovné služby — zákonné vyhlásenie

B.17.1 Čo sú spojené cestovné služby? Spojené cestovné služby existujú vtedy, keď sa aspoň dva rôzne druhy služieb cestovného ruchu zakúpia na tú istú cestu alebo dovolenku na základe samostatných zmlúv s jednotlivými poskytovateľmi služieb a obchodník (ako napríklad Nuclei) sprostredkuje buď (a) samostatný výber a samostatnú platbu týchto služieb počas jednej návštevy Platformy alebo jedného kontaktu s ňou, alebo (b) cielené obstaranie dodatočnej služby cestovného ruchu od iného obchodníka, keď sa druhá zmluva uzatvorí do 24 hodín od prijatia potvrdenia prvej rezervácie.

B.17.2 Spojené cestovné služby verzus zájazd. Spojené cestovné služby sa líšia od zájazdu. Ak kombinácia služieb cestovného ruchu spĺňa definíciu „zájazdu“ podľa smernice (EÚ) 2015/2302 (napr. služby sa predávajú za súhrnnú alebo celkovú cenu, sú uvádzané na trh ako „zájazd“ alebo sú vybrané na jednom predajnom mieste pred platbou), uplatňujú sa odlišné a rozsiahlejšie práva vrátane zodpovednosti organizátora za celkové poskytnutie zájazdu.

B.17.3 Zákonné informácie o spojených cestovných službách. Ak a keď si prostredníctvom Platformy rezervujete spojené cestovné služby, Nuclei vás pred tým, ako budete viazaní akoukoľvek zmluvou, jasne, zrozumiteľne a výrazne informuje o tom, že:

- nebudete požívať práva, ktoré sa vzťahujú výlučne na zájazdy podľa smernice (EÚ) 2015/2302, a každý Dodávateľ cestovných služieb bude výlučne zodpovedný za riadne plnenie svojej vlastnej zmluvy; a
- budete požívať ochranu pre prípad platobnej neschopnosti poskytovanú spoločnosťou Nuclei v súvislosti so všetkými platbami uhradenými spoločnosti Nuclei za služby, ktoré neboli poskytnuté z dôvodu platobnej neschopnosti spoločnosti Nuclei.

Tieto informácie sa poskytnú prostredníctvom štandardného informačného formulára uvedeného v prílohe II smernice (EÚ) 2015/2302 alebo prostredníctvom rovnocenných informácií, ak žiadny štandardný formulár presne nezodpovedá.

B.17.4 Ochrana pre prípad platobnej neschopnosti. Nuclei bude udržiavať ochranu pre prípad platobnej neschopnosti pokrývajúcu vrátenie všetkých platieb prijatých od cestujúcich za služby cestovného ruchu zahrnuté v spojených cestovných službách, ktoré nie sú poskytnuté z dôvodu platobnej neschopnosti spoločnosti Nuclei. Podrobnosti o opatrení na ochranu pre prípad platobnej neschopnosti (vrátane názvu poskytovateľa ochrany, udržiavaného krytia a spôsobu uplatnenia nároku) budú uvedené v štandardnom informačnom formulári pre spojených cestovných službách a/alebo na Platforme v čase rezervácie.

B.17.5 Dôsledok nesplnenia. Ak by Nuclei nesplnil svoje povinnosti týkajúce sa ochrany pre prípad platobnej neschopnosti a informačné povinnosti v súvislosti so spojených cestovných službách, na služby cestovného ruchu zahrnuté v spojených cestovných službách by sa uplatnili ustanovenia smernice (EÚ) 2015/2302 vzťahujúce sa na zájazdy a akékoľvek príslušné vnútroštátne právne predpisy.

B.18 Nesúlad a nároky — zájazd

B.18.1 Povinnosť Cestujúceho oznámiť nesúlad. Cestujúci je povinný bez zbytočného odkladu a so zreteľom na okolnosti informovať Nuclei o akomkoľvek nesúlade, ktorý Cestujúci zistí počas poskytovania služby cestovného ruchu zahrnutej v zájazde.

B.18.2 Právo na nápravu. Ak sa niektorá služba cestovného ruchu zahrnutá v zájazde neposkytuje v súlade so zmluvou o zájazde, Nuclei odstráni nesúlad v primeranej lehote určenej Cestujúcim, pokiaľ to nie je nemožné alebo to nevyžaduje neprimerané náklady vzhľadom na rozsah nesúladu a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Ak Nuclei neodstráni nesúlad v primeranej lehote určenej Cestujúcim, Cestujúci tak môže urobiť sám a požadovať náhradu nevyhnutných výdavkov. Cestujúci nemusí určiť lehotu, ak je okamžitá náprava nevyhnutná alebo ak Nuclei odmietol nesúlad odstrániť.

B.18.3 Zníženie ceny a odstúpenie od zmluvy. Cestujúci má nárok na primerané zníženie ceny za každé obdobie, počas ktorého existoval nesúlad, pokiaľ Nuclei nepreukáže, že nesúlad možno pripísať Cestujúcemu. Ak nesúlad podstatne ovplyvňuje poskytovanie zájazdu a Nuclei ho neodstránil v primeranej lehote určenej Cestujúcim, Cestujúci môže odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a má v príslušných prípadoch nárok tak na zníženie ceny, ako aj na náhradu škody v súlade s týmto bodom.

B.18.4 Náhrada škody. Cestujúci má nárok na primeranú náhradu škody od spoločnosti Nuclei za akúkoľvek škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku akéhokoľvek nesúladu so zmluvou o zájazde. Náhrada škody sa poskytne bez zbytočného odkladu. Nárok na náhradu škody nevzniká v rozsahu, v akom Nuclei preukáže, že nesúlad: (a) možno pripísať Cestujúcemu; (b) možno pripísať tretej strane, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb cestovného ruchu zahrnutých v zájazde, a je nepredvídateľný alebo neodvrátiteľný; alebo (c) je spôsobený neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

ČASŤ C — VŠEOBECNÉ PODMIENKY (PLATNÉ PRE VŠETKY SLUŽBY)

Táto Časť C sa vzťahuje všeobecne na všetko používanie Platformy a na všetky Služby (Darčekové a Cestovné) a dopĺňa osobitné podmienky pre jednotlivé produkty uvedené v Častiach A a B.

C.1 Cieľ podmienok a ich akceptácia

Používaním Platformy vyjadrujete svoj súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a potvrdzujete, že ste sa oboznámili so Zásadami ochrany osobných údajov Spoločnosti. Tieto Všeobecné obchodné podmienky stanovujú právne záväzné podmienky Služieb a podmienky používania Platformy. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na používateľov, ktorí Platformu navštívia, no nevyužívajú Služby, ako aj na registrovaných používateľov oprávnených uskutočňovať transakcie na Platforme. Na váš prístup k Platforme, jej používanie a nákup Služieb sa zároveň vzťahujú aj naše Zásady podľa aktu o digitálnych službách (DSA), ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť

týchto Všeobecných obchodných podmienok. Zmluva o kúpe Služieb je uzatvorená v okamihu, keď vám zašleme poukaz alebo potvrdenie rezervácie. Žiadne ustanovenie týchto Všeobecných obchodných podmienok nezakladá práva tretích osôb. Tým nie sú dotknuté práva, ktoré vám môžu voči tretím osobám vyplývať z ich vlastných zmluvných podmienok alebo z príslušných právnych predpisov.

C.2 Prístup

Ak máte účet, zodpovedáte za zachovanie dôvernosti údajov k vášmu účtu a heslu, ako aj za zabránenie a predchádzanie neoprávnenému prístupu k vášmu účtu. Súhlasíte s tým, že nesiete zodpovednosť za všetky činnosti vykonané prostredníctvom vášho účtu alebo hesla, s výnimkou prípadov, keď k nim dôjde v dôsledku nášho zlyhania pri zavedení primeraných bezpečnostných opatrení v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Ak Spotrebiteľ pristupuje k Platforme prostredníctvom aplikácie tretej strany, bude presmerovaný na Platformu bez povinnosti vytvoriť si používateľský účet. Vyhlasujete a zaručujete, že ste dosiahli vek najmenej 18 (osemnásť) rokov a že všetky údaje poskytnuté v súvislosti s používaním Platformy sú pravdivé, presné a úplné. Ak ste mladší ako 18 (osemnásť) rokov, nesmiete používať Platformu ani prostredníctvom nej uskutočňovať nákupy. Vynaložíme primerané úsilie na zabezpečenie nepretržitej a bezchybnej dostupnosti Platformy. Prístup k Platforme však môže byť dočasne obmedzený alebo prerušený z dôvodu opráv, údržby, bezpečnostných dôvodov alebo zavádzania nových funkcií a služieb. Zásady používania súborov cookie: Súbor cookie je malý textový súbor, ktorý ukladáme do vášho mobilného zariadenia s cieľom umožniť fungovanie rôznych funkcií Platformy. Súbory cookie sa používajú na uchovávanie používateľských nastavení a sledovanie spôsobu používania Platformy s cieľom zlepšiť váš používateľský komfort a vo všeobecnosti skvalitniť naše Služby. Ak sa opierame o súhlas, žiadame oň v rámci našich služieb. Iné než nevyhnutné súbory cookie (vrátane analytických a marketingových súborov cookie) sú v predvolenom nastavení deaktivované a aktivujú sa až po udelení vášho výslovného, informovaného a slobodne udeleného súhlasu, pokiaľ ich naše Zásady ochrany osobných údajov neoznačujú za nevyhnutné pre partnerský program, ku ktorému ste sa pripojili. Svoj súhlas môžete

kedykoľvek odvolať, ako je opísané v našich Zásadách ochrany osobných údajov. Súbory cookie používame v súlade s našimi Zásadami ochrany osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov a elektronické komunikácie.

C.3 Obmedzená licencia na prístup

Udeľujeme vám obmedzenú licenciu na prístup k Platforme a jej osobné používanie, nie však na jej sťahovanie (s výnimkou dočasného ukladania stránok do vyrovnávacej pamäte) alebo úpravu Platformy (či akejkoľvek jej časti) bez nášho predchádzajúceho písomného súhlasu. Táto licencia nezahŕňa ďalší predaj Platformy alebo jej obsahu ani ich komerčné využívanie. Akékoľvek odvodené používanie Platformy alebo jej obsahu, ako aj sťahovanie alebo kopírovanie informácií o účtoch v prospech akejkoľvek tretej osoby je zakázané. Platformu ani jej žiadnu časť (vrátane autorsky chránených materiálov, ochranných známok alebo iných chránených informácií) nie je možné bez nášho predchádzajúceho písomného súhlasu reprodukovať, rozmnožovať, kopírovať, predávať, ďalej predávať, distribuovať ani inak využívať na komerčné účely. Bez nášho predchádzajúceho písomného súhlasu nesmiete rámcovať ani používať technológie rámcovania umožňujúce vkladanie alebo zobrazovanie našich ochranných známok, log alebo iných chránených informácií (vrátane obrázkov, textov, rozloženia stránok alebo formulárov). Bez nášho predchádzajúceho písomného súhlasu nesmiete používať meta tagy ani iný skrytý text obsahujúci naše obchodné meno alebo ochranné známky ani názvy alebo ochranné známky našich pridružených spoločností. Bez nášho predchádzajúceho písomného súhlasu nesmiete používať ako súčasť odkazu naše logo, ochranné známky ani inú grafiku patriacu nám alebo Platforme. Platformu nesmiete používať spôsobom, ktorý spôsobuje alebo by mohol spôsobiť jej poškodenie, obmedzenie jej funkčnosti alebo narušenie jej bezpečnosti, ani spôsobom, ktorý poškodzuje nás, inú osobu alebo iný subjekt alebo narúša riadne fungovanie Platformy. Akékoľvek opatrenia prijaté v reakcii na takéto konanie musia byť primerané a v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Nesmiete dekompilovať, spätne analyzovať ani rozkladať softvér a nesmiete z obsahu Platformy odstraňovať žiadne upozornenia na autorské práva,

registráciu ochranných známok ani iné upozornenia týkajúce sa práv duševného vlastníctva.

C.4 Prípustné používanie

Súhlasíte s tým, že:

- (i) prostredníctvom Platformy nebudete ukladať, zobrazovať, nahrávať, zverejňovať, odosielať, šíriť, upravovať, sprístupňovať, prenášať ani zdieľať žiadny obsah alebo informácie, ktoré: (a) patria inej osobe a na používanie ktorých nemáte príslušné oprávnenie; (b) sú hanlivé, obscénne, pornografické, zasahujú do súkromia iných osôb, propagujú hazardné hry v prípadoch, keď sú podľa príslušných právnych predpisov zakázané, alebo sú inak protiprávne, vrátane obsahu súvisiaceho so sexuálnym zneužívaním detí alebo podnecovaním k násiliu; (c) poškodzujú akýmkoľvek spôsobom maloleté osoby; (d) porušujú patenty, ochranné známky, autorské práva alebo iné práva duševného vlastníctva; (e) porušujú právo tretej osoby na súkromie, ochranu osobnosti alebo právo súvisiace s použitím mena, podobizne alebo identity; (f) porušujú tieto Všeobecné obchodné podmienky alebo príslušné právne predpisy vrátane predpisov upravujúcich klamlivú reklamu, ochranu spotrebiteľa a bezpečnosť, zákaz diskriminácie, terorizmus alebo nenávistné prejavy; (g) propagujú čokoľvek vrátane osobných alebo komerčných stránok či platforiem; (h) nezákonným spôsobom uvádzajú adresáta do omylu alebo ho klamú o pôvode takýchto správ; (i) vydávajú sa za inú osobu; (j) obsahujú počítačové vírusy alebo iný softvér, programový kód, súbory alebo programy určené na prerušenie, poškodenie alebo obmedzenie funkčnosti Platformy, Služieb, prepojenej siete alebo akéhokoľvek počítačového systému, alebo inak zasahujú do používania alebo riadneho využívania Platformy alebo Služieb inou osobou alebo subjektom; alebo (k) predstavujú nezákonný obsah podľa príslušných právnych predpisov alebo podnecujú k trestnej činnosti. Vyššie uvedený zoznam je len informatívny a nepredstavuje úplný výpočet zakázaného obsahu alebo konania; slúži ako usmernenie k tomu, aký obsah nesmiete prostredníctvom Platformy zverejňovať ani prenášať iným používateľom;

- (ii) nebudete vykonávať žiadne činnosti narušujúce, poškodzujúce alebo zneužívajúce fungovanie Platformy, vrátane rozosielania nevyžiadanej komunikácie („spam“), nadmerného zaťažovania systémov („flooding“), phishingu alebo iných obdobných škodlivých aktivít;
- (iii) bez príslušného oprávnenia alebo nášho výslovného súhlasu nebudete odstraňovať ani upravovať žiadny obsah Platformy alebo Služieb vrátane, okrem iného, právnych upozornení, vyhlásení o vylúčení zodpovednosti alebo upozornení týkajúcich sa práv duševného vlastníctva, ako sú upozornenia na autorské práva, symboly ochranných známok alebo logá; a
- (iv) Platformu a Služby budete používať len v prípade, ak ste na takéto používanie oprávnený podľa príslušných právnych predpisov.

C.5 Propagačné kódy

C.5.1 Všeobecne. Nuclei môže z času na čas vydávať propagačné kódy, zľavové kódy alebo kódy poukazov (ďalej len „Propagačné kódy“) spotrebiteľom v súvislosti s konkrétnymi marketingovými kampaňami, vernostnými programami alebo personalizovanými ponukami.

C.5.2 Oprávnenosť a platnosť. Propagačné kódy podliehajú osobitným podmienkam oznámeným v čase vydania, ktoré zahŕňajú (ak je to relevantné): služby, na ktoré sa kód vzťahuje; minimálnu hranicu útraty (ak existuje); dátum uplynutia platnosti; akékoľvek obmedzenia použitia s inými ponukami; a maximálnu hodnotu zľavy.

C.5.3 Dôvody odmietnutia. Nuclei si vyhradzuje právo odmietnuť uplatnenie Propagačného kódu len za týchto okolností:

- (a) platnosť Propagačného kódu uplynula;
- (b) Propagačný kód nebol platne získaný (napr. bol získaný prostredníctvom neoprávneného kanála, ďalej predaný alebo inak prevedený v rozpore s jeho podmienkami);
- (c) existuje dôvodné podozrenie z podvodného použitia Propagačného kódu (napr. viacnásobné uplatnenie tým istým používateľom alebo zariadením, použitie v spojení s podvodným platobným prostriedkom);

- (d) Propagačný kód je technicky nekompatibilný s vybraným produktom alebo platobnou metódou použitou v rámci objednávkového procesu;
- (e) nebola splnená minimálna útrata alebo iné podmienky oprávnenosti;
- (f) Propagačný kód už bol použitý (ak boli vydané kódy na jednorazové použitie); alebo
- (g) Propagačný kód sa kombinuje s inou osobitnou ponukou alebo zľavou, ak je takáto kombinácia výslovne vylúčená v podmienkach ponuky.

Nuclei neodmietne platne získaný a oprávnený Propagačný kód z iného dôvodu, než sú dôvody uvedené vyššie. Ak je Propagačný kód odmietnutý, dôvod bude spotrebiteľovi oznámený pred potvrdením platby.

C.5.4 Preukázanie získania. Nuclei môže požadovať primerané preukázanie toho, že Propagačný kód bol platne získaný, ak na to existuje skutočný a konkrétny dôvod (napr. ak sa zdá, že kód bol zverejnený alebo zdieľaný neoprávneným spôsobom). Nuclei nebude požadovať preukázanie získania ako štandardnú podmienku použitia pri kódoch vydaných prostredníctvom vlastných kanálov spoločnosti Nuclei.

C.5.5 Kombinovanie s inými ponukami. Pokiaľ osobitné podmienky ponuky výslovne neustanovujú inak, Propagačné kódy nie je možné kombinovať s inými aktuálnymi propagačnými ponukami alebo zľavami prebiehajúcimi na Platforme v rovnakom čase. Ak spotrebiteľ disponuje Propagačným kódom a zároveň sa uplatňuje iná zľava, spotrebiteľovi bude pred dokončením rezervácie poskytnutá možnosť vybrať si, ktorú výhodu uplatní.

C.5.6 Oznámenia o znížení ceny — súlad so smernicou Omnibus. Ak Nuclei oznamuje zníženie ceny v súvislosti s Propagačným kódom alebo propagačnou kampaňou (napríklad zobrazením ceny „pred/teraz“ alebo percentuálnej zľavy oproti referenčnej cene):

- a) referenčná cena, z ktorej sa akékoľvek zníženie vypočítava, bude najnižšia cena, ktorú Nuclei uplatňovala na rovnaký produkt alebo službu počas 30 dní bezprostredne predchádzajúcich oznámeniu o

znížení ceny, v súlade s článkom 6a smernice 98/6/ES zmenenej smernicou (EÚ) 2019/2161;

- (b) ak bol produkt uvedený na Platforme menej ako 30 dní, použije sa referenčné obdobie zodpovedajúce obdobiu, počas ktorého bol produkt dostupný, a táto skutočnosť bude výrazne uvedená spolu s tvrdením o znížení ceny; a
- (c) pri cestovných produktoch podliehajúcich dynamickému stanovovaniu cien (pozri bod B.10), keď sa cestovné alebo sadzba rýchlo mení a 30-dňovú referenčnú cenu nemožno vypočítať štandardným spôsobom, sa cena „pred/teraz“ nebude uvádzať, pokiaľ cenový systém spoločnosti Nuclei nedokáže vygenerovať a overiť referenčnú cenu spĺňajúcu požiadavky.

Nuclei nepoužíva tvrdenia o časovej naliehavosti alebo obmedzenej dostupnosti v súvislosti s Propagačnými kódmi, pokiaľ tieto tvrdenia nevychádzajú z overiteľných údajov. Akékoľvek takéto tvrdenie bude presne odrážať skutočnú zostávajúcu dostupnosť ponuky.

C.6 Vymedzenie pojmov

„Platforma“ označuje nami poskytované mobilné alebo webové rozhranie. „Zákazník“ označuje Používateľa, ktorý prostredníctvom Platformy uskutoční nákup Služieb. „Nezávislí dodávatelia“ označuje poskytovateľov služieb tretích strán, ktorých produkty alebo služby sú dostupné prostredníctvom Platformy, vrátane vydavateľov darčekových kariet (pre Časť A) a Dodávateľov cestovných služieb (pre Časť B). „Darčekové služby“ označuje digitálne darčekové karty a digitálne poukazy predávané spoločnosťou Nuclei ako zmluvnou stranou prijímajúcou platby (merchant of record) podľa Časti A. „Cestovné služby“ má význam uvedený v Časti B. „Dodávatelia cestovných služieb“ označuje letecké spoločnosti, hotely, autopožičovne a iných poskytovateľov služieb cestovného ruchu dostupných prostredníctvom Platformy. „Spotrebiteľ“ označuje fyzickú osobu, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, povolania alebo výkonu samostatnej zárobkovej činnosti. „Používateľ“ označuje akúkoľvek fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá pristupuje k Platforme alebo ju používa. „Vy“ alebo „váš“ označuje Používateľa a podľa okolností aj Zákazníka. „Služby“ označuje Darčekové služby a Cestovné

služby, podľa okolností. „Cestujúci“ označuje Zákazníka a akúkoľvek osobu uvedenú v rezervácii Cestovných služieb. Ak sa v týchto Všeobecných obchodných podmienkach uvádzajú zákonné práva (vrátane práva na odstúpenie od zmluvy a práv zo zodpovednosti za nesúlad služby so zmluvou), tieto práva sa vzťahujú iba na Spotrebiteľov v súlade s platnými právnymi predpismi. Ak kogentné ustanovenia miestnych právnych predpisov rozširujú práva Spotrebiteľov aj na fyzické osoby podnikajúce ako živnostníci alebo mikropodnikatelia, vzťahujú sa zákonné práva uvedené v týchto Všeobecných obchodných podmienkach aj na tieto osoby.

C.7 Duševné vlastníctvo

Usporiadanie všetkého obsahu na Platforme je výlučným vlastníctvom Spoločnosti alebo príslušných dodávateľov. Všetok softvér používaný na Platforme je vlastníctvom Spoločnosti alebo jej dodávateľov. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu nesmiete systematicky získavať ani opakovane používať podstatné časti obsahu Platformy a bez nášho výslovného písomného súhlasu nesmiete vytvárať ani zverejňovať vlastnú databázu obsahujúcu podstatné časti Platformy. Označenia „Gonuclei“ a „Nuclei“ sú ochrannými známkami alebo registrovanými ochrannými známkami Spoločnosti. Všetky ostatné ochranné známky, ktoré sa zobrazujú na Platforme, patria ich príslušným vlastníkom. Všetky materiály a obsah na Platforme sú chránené autorským právom, patentovým právom a právom ochranných známok. V súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami vám Spoločnosť udeľuje nevýhradnú, voľne odvolateľnú a neprenosnú licenciu na prehliadanie materiálov na Platforme výlučne na osobné a nekomerčné účely. Všetky práva duševného vlastníctva k Platforme, vrátane autorského práva k usporiadaniu obsahu, práv k databázam, softvéru a všetkého obsahu vytvoreného Spoločnosťou alebo v jej mene, sú vo vlastníctve spoločnosti Nuclei Technologies, Unipessoal Lda alebo ich táto spoločnosť používa na základe licencie. Ak sú akékoľvek takéto práva Spoločnosti poskytnuté na základe licencie a nie sú v jej úplnom vlastníctve, Spoločnosť potvrdzuje, že je oprávnená udeliť používateľom obmedzenú licenciu opísanú v tomto bode za podmienok v ňom uvedených.

C.8 Komunikácia

Návštevou Platformy alebo zaslaním e-mailu našej spoločnosti s nami komunikujete elektronickými prostriedkami. My s vami komunikujeme prostredníctvom e-mailu, telefonicky alebo zverejňovaním oznámení na Platforme. Akékoľvek zmluvy, oznámenia, informácie a ďalšia komunikácia vám budú poskytované elektronicky prostredníctvom trvanlivého média vrátane e-mailovej komunikácie. Na vaše registrované kontaktné údaje vám môžeme zasielať oznámenia súvisiace s poskytovaním Služieb, najmä potvrdenia objednávok, oznámenia o účte, bezpečnostné upozornenia alebo iné informácie nevyhnutné na plnenie zmluvy, a to prostredníctvom e-mailu alebo SMS správ. Marketingová alebo propagačná komunikácia (vrátane SMS správ a e-mailov) vám bude zasielaná len v prípade, ak ste na to udelili príslušný súhlas alebo ak je takéto zasielanie inak dovolené podľa príslušných právnych predpisov. Svoj súhlas so zasielaním marketingovej komunikácie môžete kedykoľvek odvolať v súlade s našimi Zásadami ochrany osobných údajov. Poskytovanie Služieb nie je podmienené udelením súhlasu so zasielaním marketingovej komunikácie.

C.9 Ukončenie

Tieto Všeobecné obchodné podmienky môžeme ukončiť alebo môžeme obmedziť či ukončiť váš prístup k Platforme z oprávnených dôvodov, najmä ak: (i) dôjde k podstatnému porušeniu týchto Všeobecných obchodných podmienok z vašej strany; (ii) existuje podozrenie z podvodu alebo protiprávnej činnosti; (iii) nám takáto povinnosť vyplýva z príslušných právnych predpisov alebo regulačných požiadaviek; alebo (iv) je to nevyhnutné z technických alebo bezpečnostných dôvodov ovplyvňujúcich fungovanie Platformy. Ak je to primerane možné, o ukončení vás budeme vopred informovať. Okamžité obmedzenie alebo ukončenie prístupu môže nastať aj bez predchádzajúceho upozornenia, ak je to nevyhnutné na predchádzanie škode, podvodu, bezpečnostným rizikám alebo porušeniu právnych predpisov. Ukončenie nemá vplyv na práva a povinnosti vyplývajúce zo zmlúv uzatvorených pred ukončením, s výnimkou prípadov, keď k ukončeniu dôjde v dôsledku vášho podstatného porušenia povinností

alebo protiprávneho konania. Ak dôjde k ukončeniu prevádzky Platformy alebo Služieb z našej strany bez oprávneného dôvodu, poskytneme vám primerané prostriedky nápravy (vrátane vrátenia uhradenej sumy, ak je to relevantné) v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

C.10 Zmeny a doplnenia

Vyhradzujeme si právo meniť Platformu, naše pravidlá a tieto Všeobecné obchodné podmienky z oprávnených dôvodov, najmä z dôvodu zmien právnych predpisov, regulačných požiadaviek, bezpečnostných alebo technických požiadaviek. O podstatných zmenách týchto Všeobecných obchodných podmienok vás budeme informovať vopred prostredníctvom trvanlivého média vrátane e-mailovej komunikácie. Zmeny nemajú vplyv na zmluvy uzatvorené pred nadobudnutím ich účinnosti, pokiaľ zmena nie je vyžadovaná právnymi predpismi alebo rozhodnutím príslušného orgánu alebo ste s danou zmenou výslovne súhlasili.

C.11 Vylúčenie zodpovednosti a zodpovednosť

C.11.1 Vylúčenie zodpovednosti. Výslovne beriete na vedomie a súhlasíte s tým, že: (i) Platforma a Služby sa poskytujú podľa ich aktuálnej dostupnosti; hoci vynakladáme primerané úsilie na zabezpečenie riadneho fungovania Platformy, nezaručujeme nepretržitú ani bezchybnú dostupnosť Platformy; k dočasnému obmedzeniu alebo prerušeniu prístupu môže dôjsť najmä z dôvodu údržby, bezpečnostných opatrení alebo technických príčin; (ii) vynakladáme primerané úsilie na zabezpečenie správnosti a aktuálnosti informácií dostupných na Platforme, niekedy však výnimočne môže dôjsť k chybám alebo nepresnostiam; (iii) ak Platforma obsahuje odkazy na internetové stránky alebo služby tretích strán, takéto stránky alebo služby nie sú pod našou kontrolou a nenesieme zodpovednosť za ich obsah, dostupnosť ani podmienky ich používania; a (iv) vynakladáme primerané úsilie na zabezpečenie toho, aby Platforma a servery sprístupňujúce obsah neobsahovali vírusy alebo iné škodlivé prvky, napriek tomu však nezaručujeme, že obsah bude úplne bez vírusov alebo iných škodlivých prvkov.

C.11.2 Obmedzenie zodpovednosti. Nezodpovedáme za nesplnenie alebo omeškanie s plnením povinností spôsobené okolnosťami mimo našej primeranej kontroly. Beriete na vedomie, že nenesieme zodpovednosť za: (a) žiadnu nekompatibilitu medzi Platformou a/alebo Službami a inými internetovými stránkami, službami, softvérom alebo hardvérom, (b) omeškania alebo zlyhania prenosov či transakcií súvisiacich s Platformou, (c) neoprávnený prístup k prenosom alebo údajom používateľov alebo ich neoprávnenú zmenu, pokiaľ tieto okolnosti neboli spôsobené naším konaním, a (d) vyhlásenia alebo konanie tretích osôb v rámci ich vlastných systémov. Zodpovedáme za predvídateľnú škodu alebo ujmu spôsobenú naším podstatným porušením týchto Všeobecných obchodných podmienok. Nenesieme zodpovednosť za nepriame škody, ktoré neboli v čase uzatvorenia zmluvy predvídateľné, ani za obchodné straty vrátane strateného zisku, straty podnikateľských príležitostí, prerušenia podnikania alebo straty obchodných príležitostí. Toto vylúčenie nepriamych škôd sa nevzťahuje na nároky z nemajetkovej ujmy (vrátane straty pôžitku z dovolenky), ako ani na ujmu na živote a zdraví vyplývajúcu z neposkytnutia alebo nesprávneho poskytnutia služieb cestovného ruchu zahrnutých v zájazde, keď Nuclei vystupuje ako organizátor, a to v rozsahu, v akom sú takéto nároky upravené smernicou (EÚ) 2015/2302 a príslušnými vnútroštátnymi právnymi predpismi. Nič v týchto Všeobecných obchodných podmienkach nevylučuje práva, ktoré vám môžu patriť podľa kogentných ustanovení právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa vrátane práv týkajúcich sa súladu digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb so zmluvou. Nič v týchto Všeobecných obchodných podmienkach nevylučuje ani neobmedzuje zodpovednosť v prípadoch, keď takéto vylúčenie alebo obmedzenie nie je podľa príslušných právnych predpisov prípustné, vrátane zodpovednosti za smrť, ujmu na zdraví spôsobenú našou nedbanlivosťou alebo za podvodné konanie.

C.11.3 Vaša zodpovednosť. Zodpovedáte v súlade s príslušnými právnymi predpismi za akúkoľvek škodu, ktorú nám spôsobíte porušením týchto Všeobecných obchodných podmienok alebo protiprávnym používaním Platformy.

C.11.4 Vyššia moc — Platforma. Spoločnosť je zbavená svojich povinností (okrem povinností vyplývajúcich z kogentných predpisov na ochranu spotrebiteľa), ak neplnenie priamo alebo nepriamo vyplýva zo zásahu vyššej moci alebo z príčin mimo primeranej kontroly Spoločnosti, vrátane prírodných katastrof, nepokojov, občianskych nepokojov, nedostatku zdrojov, príkazov súdov alebo tribunálov alebo neplnenia zo strany tretích osôb mimo našej primeranej kontroly. Pre vylúčenie pochybností, zrušenia zo strany Dodávateľa cestovných služieb a práva z nich vyplývajúce upravuje vyššie uvedený bod B.15.

C.12 Vzdanie sa nárokov

Žiadne ustanovenie týchto Všeobecných obchodných podmienok sa nepovažuje za vzdanie sa jeho uplatnenia a žiadne porušenie sa nepovažuje za odpustené, pokiaľ sa na tom výslovne písomne nedohodneme, a to aj prostredníctvom elektronickej komunikácie. Akýkoľvek súhlas Spoločnosti s vaším porušením alebo vzdanie sa nárokov v súvislosti s vaším porušením, či už výslovné alebo konkludentné, nepredstavuje súhlas s akýmkoľvek iným, odlišným alebo následným porušením, vzdanie sa nárokov v súvislosti s ním ani jeho odpustenie.

C.13 Rozhodné právo, právomoc súdov a riešenie sporov

C.13.1 Rozhodné právo a právomoc súdov. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sa riadia právnym poriadkom Portugalska a vykladajú sa v súlade s ním. Nič v týchto Všeobecných obchodných podmienkach neobmedzuje ani nevylučuje kogentné práva na ochranu spotrebiteľa, ktoré vám patria podľa právnych predpisov štátu vášho obvyklého pobytu. Ak ste Spotrebiteľom, môžete začať súdne konanie buď pred súdmi štátu vášho obvyklého pobytu, alebo pred súdmi Portugalska. Voči Spotrebiteľovi môžeme začať súdne konanie len pred súdmi štátu jeho obvyklého pobytu alebo v prípadoch ustanovených príslušnými právnymi predpismi.

C.13.2 Alternatívne riešenie sporov. V súčasnosti nie sme povinní zúčastniť sa a ani nie sme ochotní zúčastniť sa konania o riešení sporov pred orgánom spotrebiteľskej arbitráže, s výnimkou prípadov, keď je účasť vyžadovaná kogentnými právnymi predpismi. Tým nie sú

dotknuté vaše nižšie uvedené práva ani vaše právo začať súdne konanie. Ak hodnota sporu nepresahuje 5 000 EUR, Spotrebiteľ môže požadovať, aby bol spor predložený na mediáciu alebo arbitráž pred registrovaným subjektom alternatívneho riešenia sporov v súlade s portugalským zákonom č. 63/2019 zo 16. augusta. Spotrebitelia sa v každom prípade môžu obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov v štáte svojho obvyklého pobytu. Zoznam registrovaných subjektov v celej EÚ je dostupný od Európskej komisie na adrese consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies a Európske spotrebiteľské centrum vo vašej krajine vám môže poradiť ohľadom príslušného subjektu. V Portugalsku sú subjektmi subsidiárnej právomoci CNIACC — Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.cniacc.pt) a Centrum pre arbitráž spotrebiteľských sporov s miestnou príslušnosťou pre okres Lisabon. Úplný zoznam je dostupný od Direção-Geral do Consumidor na adrese www.consumidor.gov.pt.

C.14 Oddeliteľnosť ustanovení

Ak súd príslušnej jurisdikcie určí, že ktorékoľvek ustanovenie týchto Všeobecných obchodných podmienok je podľa príslušných právnych predpisov nevymáhateľné, takéto ustanovenie sa z týchto Všeobecných obchodných podmienok vylúči a zvyšok sa bude vykladat tak, ako keby takéto ustanovenie bolo vylúčené, pričom sa v najväčšej prípustnej miere zachová zmysel a účel vylúčeného ustanovenia.

C.15 Úplná dohoda strán

Tieto Všeobecné obchodné podmienky predstavujú úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami vo vzťahu k ich predmetu, a to za predpokladu, že nič v tomto bode nevylučuje ani neobmedzuje kogentné práva na ochranu spotrebiteľa uplatniteľné podľa príslušných právnych predpisov. Tým nie sú dotknuté informácie, ktoré vám boli poskytnuté pred uzatvorením zmluvy a ktoré podľa príslušných právnych predpisov tvoria súčasť zmluvy.

C.16 Súlad s Aktom o digitálnych službách (DSA)

C.16.1 Súlad s DSA. Dodržiavame požiadavky Aktu o digitálnych službách (Nariadenie (EÚ) 2022/2065) (ďalej len „DSA“) vzťahujúce sa na našu spoločnosť ako poskytovateľa sprostredkovateľských služieb so sídlom v Portugalsku. Naše Zásady DSA upravujú okrem iného spôsob nakladania s obsahom vytvoreným používateľmi (ak je relevantný) a pravidlá obmedzenia používateľských účtov v súlade s požiadavkami DSA. Nie sme online platformou, veľmi veľkou online platformou (VLOP) ani veľmi veľkým internetovým vyhľadávačom (VLOSE) v zmysle DSA.

C.16.2 Zakázaný obsah. Na Platforme nepovoľujeme nezákonný ani škodlivý obsah. Kategórie zakázaného obsahu a konania sú uvedené v bode C.4 (Prípustné používanie). Porušenie týchto zákazov môže viesť k okamžitému odstráneniu príslušného obsahu, obmedzeniu alebo pozastaveniu prístupu k Platforme, prípadne k ukončeniu prístupu k Platforme v prípade závažných porušení, a ak to vyžadujú príslušné právne predpisy alebo je to inak primerané, aj k oznámeniu veci príslušným vnútroštátnym orgánom vrátane orgánov činných v trestnom konaní. Akékoľvek takéto opatrenia budú primerané a prijaté v súlade s príslušnými právnymi predpismi, ako je bližšie uvedené v bode C.9 (Ukončenie).

C.16.3 Moderovanie obsahu. S cieľom zabezpečiť bezpečné fungovanie Platformy je obsah nahrávaný používateľmi v rámci doplnkových funkcionalít automaticky kontrolovaný prostredníctvom služby AWS Rekognition Content Moderation alebo akejkoľvek inej služby tretej strany. Tento systém analyzuje obrázky a videá s cieľom identifikovať potenciálne škodlivý alebo nevhodný obsah. Ak je obsah označený ako potenciálne problematický, posudzuje sa podľa bodu C.4 (Prípustné používanie) a môže byť zablokovaný, odstránený alebo postúpený na posúdenie človekom. Ak bude v dôsledku tohto procesu vo vzťahu k vášmu obsahu prijaté akékoľvek opatrenie, budete o tejto skutočnosti informovaný. Prístup ku konkrétnemu obsahu, funkcionalitám alebo Službám môže byť obmedzený alebo pozastavený aj v prípadoch, keď je naša Spoločnosť povinná postupovať týmto spôsobom na základe záväzného rozhodnutia vydaného príslušným orgánom podľa príslušných právnych predpisov vrátane článku 9 DSA.

Ak dospejeme k záveru, že opatrenie je primerané a odôvodnené, môžeme prijať jedno alebo viacero z nasledujúcich opatrení: i. odstránenie nahláseného obsahu alebo zablokovanie prístupu k nemu; ii. vydanie upozornenia Používateľovi zodpovednému za daný obsah; iii. dočasné obmedzenie alebo pozastavenie prístupu Používateľa k Platforme v súlade s bodom C.9 (Ukončenie); iv. trvalé ukončenie prístupu Používateľa k Platforme v prípade závažných porušení; a v. oznámenie veci príslušným orgánom činným v trestnom konaní alebo regulačným orgánom, ak nám takáto povinnosť vyplýva z príslušných právnych predpisov alebo ak to považujeme za potrebné vo verejnom záujme.

C.16.4 Sťažnosti a prostriedky nápravy. Ak nie ste spokojný s rozhodnutím, ktoré sme prijali v súvislosti s nahlásením obsahu alebo s akýmkoľvek opatrením prijatým v rámci moderovania obsahu, môžete nám podať sťažnosť prostredníctvom adresy help@gonuclei.com, pričom sťažnosť musí byť zreteľne označená ako „DSA Complaint“ (Sťažnosť DSA). Všetky sťažnosti podané v dobrej viere preskúmame v primeranej lehote, s náležitou starostlivosťou a nestranným spôsobom a o našom odôvodnenom rozhodnutí vás budeme informovať. Sťažnosti podané podľa tohto bodu nemajú vplyv na vaše práva podľa bodov A.8 a B.16, ktoré upravujú reklamácie týkajúce sa poskytovania Služieb. Ak nebudete spokojný ani s naším rozhodnutím o sťažnosti, môžete využiť najmä tieto prostriedky nápravy: i. koordinátora digitálnych služieb pre štát vášho pobytu, ktorým je príslušný vnútroštátny orgán určený podľa článku 49 DSA; a ii. príslušné súdy v súlade s právnymi predpismi uplatniteľnými podľa bodu C.13.1 (Rozhodné právo a právomoc súdov).

C.16.5 Nahlasovanie nezákonného obsahu. Ak na Platforme zistíte obsah, ktorý považujete za nezákonný alebo škodlivý, môžete nám ho nahlásiť prostredníctvom mechanizmu uvedeného v našich Zásadách DSA dostupných na adrese trust.gonuclei.com/dsa (ďalej len „Zásady DSA“). Všetky oznámenia posúdime s náležitou starostlivosťou a prijmeme primerané opatrenia. Naše Zásady DSA podrobne upravujú mechanizmus oznamovania a prijímania opatrení, spôsob vybavovania oznámení, vybavovanie sťažností a dostupné prostriedky nápravy.

Zásady DSA tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto Všeobecných obchodných podmienok.

C.17 Postúpenie práv a povinností

Nie ste oprávnený postúpiť ani inak previesť tieto Všeobecné obchodné podmienky ani práva z nich vyplývajúce na tretiu stranu. Tým nie je dotknuté vaše právo postúpiť tretej strane akúkoľvek peňažnú pohľadávku, ktorú voči nám máte. My sme oprávnení postúpit naše práva a povinnosti vyplývajúce z týchto Všeobecných obchodných podmienok po predchádzajúcom oznámení. Takéto postúpenie nemá vplyv na vaše zákonné práva.

C.18 Ochrana osobných údajov

V závislosti od konkrétnej Služby a príslušného regiónu môže Nuclei vystupovať ako samostatný prevádzkovateľ, spoloční prevádzkovatelia alebo sprostredkovateľ spracúvania osobných údajov, a to spôsobom bližšie opísaným v našich Zásadách ochrany osobných údajov. Základné zásady: osobné údaje sa spracúvajú zákonným, spravodlivým a transparentným spôsobom; zhromažďujú sa len osobné údaje nevyhnutné na poskytovanie Služieb; osobné údaje môžu byť sprístupnené Nezávislým dodávateľom, poskytovateľom platobných služieb alebo iným poskytovateľom služieb na účely opísané v našich Zásadách ochrany osobných údajov; a dotknuté osoby majú právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania, prenosnosť údajov alebo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ako aj podať sťažnosť dozornému orgánu. Žiadosti je možné podávať prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v Zásadách ochrany osobných údajov. V prípade Cestovných služieb budú vaše osobné údaje (vrátane vášho mena, údajov o pase, kontaktných údajov a platobných údajov) sprístupnené príslušnému Dodávateľovi cestovných služieb a prípadne systémom IATA/BSP, imigračným orgánom a ďalším stranám, ako to vyžadujú príslušné právne predpisy alebo prevádzkové požiadavky Dodávateľa cestovných služieb. V rozsahu, v akom je to relevantné pre Cestovné služby, ktoré sú vám dostupné, sú v našich Zásadách ochrany osobných údajov uvedené podrobnosti o osobných údajoch

sprístupnených Dodávateľom cestovných služieb, systémom IATA/BSP a štátnym orgánom, právne základy takéhoto spracúvania, akékoľvek prenosy mimo EHP a uplatňované záruky, a v prípade, že ste k našim službám dovedení prostredníctvom platformy tretej strany, aj príslušné úlohy spoločnosti Nuclei a tejto tretej strany; tieto Zásady ochrany osobných údajov sa sprístupňujú pred dokončením rezervácie.

C.19 Jazykové verzie

Tieto Všeobecné obchodné podmienky môžu byť vyhotovené vo viacerých jazykových verziách s cieľom splniť miestne právne alebo prevádzkové požiadavky. Ak existuje viacero jazykových verzií, vo vzťahu k Spotrebiteľovi má prednosť jazyková verzia v jazyku jeho štátu obvyklého pobytu, pokiaľ príslušné kogentné právne predpisy neustanovujú inak. Ak to vyžadujú právne predpisy štátu obvyklého pobytu Spotrebiteľa, jazyková verzia týchto Všeobecných obchodných podmienok v príslušnom jazyku sa sprístupní pred tým, ako sa takýmto Spotrebiteľom na Platforme ponúknu Cestovné služby.

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