

# PASSASJER

Reisebestemmelser



## Reisebestemmelser

### Innhold

1.	<b>Introduksjon</b> .....	3
2.	<b>Priser</b> .....	3
3.	<b>Bestilling</b> .....	4
4.	<b>Lugarer</b> .....	5
5.	<b>Funksjonshemmede og personer med nedsatt mobilitet</b> .....	5
6.	<b>Graviditet</b> .....	5
7.	<b>Barn og unge mennesker under 20 år</b> .....	6
8.	<b>Pass, visum og helse</b> .....	6
9.	<b>Kjæledyr</b> .....	6
10.	<b>Forsikring</b> .....	6
11.	<b>Kjøretøy</b> .....	6
12.	<b>Farlig gods/varer og skytevåpen</b> .....	7
13.	<b>Din oppførsel</b> .....	7
14.	<b>Endring eller kansellering forårsaket av deg</b> .....	7
15.	<b>Endring, kansellering eller forsinkelser forårsaket av oss</b> .....	9
16.	<b>Vårt ansvar ovenfor deg for personskade, ødeleggelse av bagasje etc.</b> .....	10
17.	<b>Klager og reklamasjoner</b> .....	11
18.	<b>Databeskyttelse/personvern</b> .....	11
19.	<b>Økonomisk sikkerhet</b> .....	11
20.	<b>Varetransport med DFDS skip</b> .....	11
21.	<b>Lov og jurisdiksjon</b> .....	11

## 1. Introduksjon

Før en bestilling bekreftes, må du og andre deltagere på reisen lese og gjøre dere kjent med vårt bestillings reglement og transportvilkår.

Disse reisebestemmelsene gjelder for alle bestillinger gjort av en passasjer (du) gjennom DFDS (oss), eller via reisebyråer/agenter eller andre samarbeidspartnere, og all frakt av passasjerer utført av oss eller samarbeidspartnere, basert på kontrakt for frakt av passasjerer, utført av oss eller samarbeidspartnere. Dette inkluderer en ('sjåfør') som følger et kommersielt kjøretøy, som er dekket av en kontrakt for å frakte gods.

Hvis din bestilling med oss inkluderer arrangementer levert av tredjepart, vil en del av reisen din være underlagt betingelsene til tredjepart, og til aktuelle internasjonale bestemmelser. I dette tilfellet, vil vi sørge for at du mottar de aktuelle bestemmelsene før bestilling.

Ferjesambandet er betjent av DFDS (DFDS A/S, eller datterselskaper) eller andre angitte leverandører.

### Ruter

Østre kanal betyr seilinger mellom Dover og Dunkirk/Calais eller andre ruter drevet av oss som går over, eller ved kanalen.

Vestre kanal betyr seilinger mellom Newhaven og Dieppe, og andre ruter drevet av oss over eller ved kanalen.

'Long sea' betyr seilinger mellom Newcastle og Amsterdam, København og Oslo, Karlshamn og Klaipėda, Kapellskär og Paldiski og andre ruter som drives av DFDS, som ikke er østre og vestre kanal.

### Begrensninger og ansvar i reisebestemmelsene

Reisebestemmelsene inkluderer begrensninger og unntak i forbindelse med vårt ansvar for dødsfall, personskade, økonomiske tap og skade på eiendom, også som følge av uaktsomhet fra vår side. Utover disse reisebetingelsene gjelder konvensjonene relatert til frakt av passasjerer og deres bagasje til sjøs 1974 som et supplement, og/eller regulert av gjeldende lovgivning, men ikke begrenset til EU-forordningen nr. 392/2009 (som sammen er referert til som «Athen Konvensjonen») og EU-forordningen nr. 1177/2010 om passasjerens rettigheter på reiser til sjøs og ved innlands vannvei («Passasjerrettighets konvensjonen»).

Athen Konvensjonen forklarer når vi er ansvarlig og begrenser vårt ansvar for dødsfall og personskade på passasjerer, og/eller tap eller ødeleggelse av passasjerens bagasje, og har spesielle bestemmelser for verdisaker. Vi viser til seksjon 16 (Vårt ansvar ovenfor deg ved personskade, ødeleggelse av bagasje etc.). En oppsummering av EU-forordningen 392/2009 finner du via følgende link:

<http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>

Passasjerrettighetsforordningen begrenser også vårt ansvar under visse omstendigheter. Vi viser til seksjon 12 (Endringer eller avbestillinger forårsaket av deg). En oppsummering av disse bestemmelsene finner du via følgende link:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_en.pdf)

Når vi refererer til SDR, betyr dette «Special drawings rights», som definert av det internasjonale pengefondet, vennligst se: [www.imf.org](http://www.imf.org) og [www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm](http://www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm)

Alle begrensninger, unntagelser og vilkår i reisebestemmelsene, som er gjeldene for DFDS ansvar gjelder også for våre agenter, skip, ansatte og andre representanter for eventuelle erstatningsskip.

### Reisekategorier

Vær vennlig og legg merke til at våre reisebestemmelser varierer avhengig av om du har booket en «gruppereise», en «pakkereise» eller «andre reisearrangementer».

### Gruppereise

En «gruppereise» er alle typer reiser som inkluderer 10 personer eller fler. For denne typen reiser kan det være ytterligere betingelser i tillegg til disse reisebestemmelsene.

## **Pakkereise**

«Pakkereise» betyr en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester. Med pakkereise forstås i disse reisebestemmelsene som en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester som gjelder samme reise eller ferie, dersom a) reisetjenestene settes sammen av én næringsdrivende, herunder på anmodning fra den reisende eller etter den reisendes valg, før det inngås én avtale om alle reisetjenestene, eller b) reisetjenestene, uavhengig av om det inngås separate avtaler med flere ytere av reisetjenester

i) kjøpes fra ett utsalgsted og alle reisetjenestene velges før den reisende samtykker i å betale, ii) tilbys, selges eller faktureres til en inklusiv- eller totalpris, iii) annonseres eller selges under betegnelsen «pakkereise» eller lignende betegnelse, iv) kombineres etter inngåelse av en avtale, der en næringsdrivende gir den reisende rett til å velge blant et utvalg av forskjellige typer reisetjenester, eller, v) kjøpes fra flere næringsdrivende gjennom lenkede bestillingsprosesser på internett, der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres fra den næringsdrivende som den første avtalen inngås med, til en eller flere andre næringsdrivende, og en avtale med en av de sistnevnte næringsdrivende inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.

## **Andre reisearrangementer**

Alle andre bestillinger enn gruppebestillinger og pakkereiser, faller under «andre reisearrangementer». Dette gjelder også bestilling av skipsreiser eller hvis deler av reisen er booket på ulike tidspunkt. Et minicruise er en skipsreise med utreise og retur og to sammenhengende overnattinger om bord på samme skip.

## **Sikkerhet og værforhold**

Når man reiser med DFDS Seaways er helse og sikkerheten til skipet og alle ombord, det viktigste hensyn.

Vi er berettiget til, av sikkerhetsmessige årsaker, å undersøke passasjerer og deres bagasje, både på terminalen før ombordstigning og ombord på skipet.

I noen tilfeller kan det oppstå kanselleringer og forsinkelser som følge av værforhold, inkludert sterk vind, sjø eller strøm, vanskelige isforhold, ekstremt høy- eller lavvann, orkaner, tornadoer og oversvømmelser (heretter; værforhold), som utgjør fare for skipets sikkerhet. Det kan også oppstå andre ekstraordinære omstendigheter, som verken vi eller våre samarbeidspartnere kunne unngått eller forutsett; for eksempel krig, trussel om krig, terrorisme, brann, industrielle konflikter, naturkatastrofer, atomkatastrofer, og/eller ekstraordinære omstendigheter som forhindrer skipet å seile (her vil vi henvise til omstendigheter som «force majeure».)

I denne sammenheng anbefaler vi at du om mulig kontakter vår kundeservice for informasjon, eller besøker vår hjemmeside [www.dfds.no](http://www.dfds.no) minst 24 timer før avreise for å undersøke om det er omstendigheter som kan påvirke din reise.

## **2. Priser**

### **Prisstruktur og prisendringer**

Vi opererer med fleksible priser, som betyr at prisene styres av etterspørsel, avreisedag og hvor lang tid i forveien en bestilling er foretatt. Prisene vil også variere i.f.t. hvor mange personer som reiser, størrelsen på kjøretøyet, og hvilken type lugar som er valgt. Vi forbeholder oss retten til å endre priser før du utfører en bestilling hos DFDS.

Du bør velge den billettypen som best passer til dine behov, og vurdere om du skal tegne avbestillingsforsikring i tilfelle sykdom.

Vi gjør vårt ytterste for å forsikre oss om at alle priser og informasjon er korrekte, men beklageligvis kan feil oppstå. Når en pris er åpenbart feil på grunn av en administrativ feil eller systemfeil, vil vi ikke være bundet av en slik pris.

### **Spesielt for pakkereiser**

I noen tilfeller kan pakkepriser økes etter at avtalen er inngått, men du kan også ha rett på reduksjon i prisen.

Hvis pakkeprisen øker med mer enn 8% av totalprisen kan du akseptere endringen eller velge å avbestille reisen uten avbestillingsgebyr.

I tilfelle der prisen reduseres har vi rett til å trekke fra administrasjonskostnader fra tilgodehavende.

### **Kjøretøypriser**

De medfølgende priser for kjøretøy og tilhengere gjelder kun for:

- Kjøretøy med setekapasitet på maks 9 seter; 10-15 seter for en minibuss på Østre kanal
- Kjøretøy og tilhengere som kun inneholder personlige eiendeler, som man normalt behøver for ferier og besøk.
- Biler med de tillatte dimensjoner, som satt i tariffene for private kjøretøy
- Bestillinger til ordinær pris
- Kjøretøy av en type som normal (i vår mening) brukes i private formål

Følgende kjøretøy anses ikke for å være kjøretøy til privat bruk:

- Kjøretøy med kommersielt gods
- Alle typer lastebiler og trailere
- Alle typer bobiler benyttet som del av, eller i forbindelse med forretninger.

Egne frakttariffer vil gjelde for kjøretøy eller trailere som inneholder gjenstander som ikke er beregnet for bruk på ferie eller reiser, eller hvis reisen er forbundet med frakt av kommersielt gods.

Egne tariffer og betingelser vil gjelde for kjøretøy som ikke er for privat bruk, slik det er beskrevet ovenfor.

Hvis man reiser med sykkel skal det være bestilt plass på forhånd.

### **3. Bestilling**

Du kan booke direkte via vår nettside eller ved å ringe vår kundeservice. Du kan også booke via reiseagenter og byråer som har spesielle avtaler med oss. Du er velkommen til å kontakte oss hvis du lurer på om et selskap er en av våre samarbeidspartnere.

DFDS fraskriver seg ansvaret for reiser som er kjøpt for å selge videre, med mindre reisene er solgt via en av våre leverandører. Kjøper du en videresolgt reise gjør du dette på eget ansvar.

Bestillinger kan bare skje ved at du aksepterer disse betingelsene. Så snart du har bestilt vil vi gi deg et bestillingsnummer og på det tidspunkt har vi en bindende avtale.

#### **Informasjon om passasjerene**

Når du booker en reise med oss, er du pålagt å oppgi fullt navn og fødselsdato for alle passasjerer som skal reise på bestillingen. Alle navn må være i samsvar med vedkommende sitt pass eller godkjente bilde ID (fører kort eller bankkort med bilde). Det er til enhver tid passasjerens eget ansvar å gi oss korrekt informasjon.

Det er barnas alder på reisetidspunktet som gjelder.

Vi vil også be om din postadresse, e-post adresse og telefonnummer (fortrinnsvis mobilnummer).

#### **Reisebevis**

Reisebeviset sendes på e-post og gir detaljert informasjon om din bestilling. Om du ønsker å få reisebeviset tilsendt per post må du forespørre dette på bestillingstidspunktet. Vi kan kreve et gebyr som dekker våre kostnader for forsendelsen.

Det er ditt ansvar å sjekke at all informasjon på reisebeviset er korrekt. Ved feil må du kontakte oss omgående. Om du ikke kan fremvise reisebeviset med korrekt informasjon (inkludert, men ikke begrenset til, ditt fulle navn) før ombordstigning, kan du bli nektet å reise med oss.

DFDS kan ikke ta ansvar for feil eller unøyaktigheter i reisebeviset, hvis bestillingen er gjort så tett på avreise at det er praktisk umulig for oss å utstede et nytt reisebevis før oppmøte.

Reisebeviset er din dokumentasjon for reisen og må medbringes til terminalen på avreisedagen. Informasjon om innsjekk fremkommer av reisebeviset. Reisebeviset gir deg rett til å reise med DFDS og til andre bestilte ytelser.

Det er ditt ansvar å være på plass for innsjekk i god tid. Vi refunderer ikke reisekostnaden om du ikke møter opp til avreise.

## **Betaling**

Betaling kan gjennomføres på et utvalg av måter, eventuelle gebyrer vil bli opplyst før betaling.

Når du betaler hos oss, vær vennlig å oppgi ditt bestillingsnummer eller KID nummer. Kun offisielle betalingskvitteringer er gyldige som bevis på betaling. Kontoutskrifter fra nettbank er ikke aksepterte eller gyldig som betalingsbevis.

Om du ikke overholder vårt betalingsreglement vil bestillingen automatisk kanselleres. Ved automatisk kansellering skal det betales avbestillingsgebyr som beskrevet i avsnitt 14. (Endringer og kanselleringer av deg). Om hele eller deler av reisen ikke blir benyttet refunderes ikke pengene.

Om du ikke overholder vårt betalingsreglement kan vi ved fremtidige bestillinger kreve kontantbetaling, eller annet gyldig betalingsbevis for din bestilling.

## **Serviceavgift**

Når du bestiller per telefon, e-post, chat eller på [www.dfds.no](http://www.dfds.no) må du betale et administrasjonsgebyr. Du finner informasjon om gebyrene på våre nettsider.

## **Spesielt for gruppebestillinger**

For gruppebestillinger på vestre kanal og long sea skal depositum på 10% betales innen 15 dager fra bestilling. Full betaling må være fullført minimum 30 dager før avreise, med mindre annet er avtalt skriftlig.

## **Bestilling på vegne av andre**

Hvis du organiserer en reise på vegne av flere andre, vil følgende tilleggsbestemmelser gjelde for deg, uavhengig om du selv deltar på reisen eller ikke.

- 1) Du ansees som reiseleder (ifølge lov) for alle individene i gruppen. Det innebærer at du påtar deg myndighet til å bestemme at den enkelte reisende forplikter seg til våre reisebestemmelser, på samme linje som hvis de selv hadde booket individuelt.
- 2) Du påtar deg personlig ansvar for å sjekke at den enkelte reisende har:
  - Alle gyldige og nødvendige reisedokumenter, inkludert tillatelse fra foreldre/foresatte, seksjon 7 (barn og unge mennesker under 20 år)
  - Der det er relevant; har notert og oppfylt de krav som er fastsatt i seksjon 5 (Funksjonshemmede og personer med nedsatt mobilitet)
- 3) Du forplikter deg til (enten du reiser selv eller ikke) at du ved bestilling tidspunktet kan identifisere deltagende reiseleder (som er ansvarlig for alle reisendes oppførsel om bord) med navn og adresse.
- 4) Du lover å forsikre deg om at alle individuelle reisende kjenner til og godtar våre reisebestemmelser og personvernærklæring.
- 5) Du personlig har ansvar for at det ikke forekommer noen form for brudd på våre reisebestemmelser (inkl. manglende betaling), og at alle oppfører seg etter akseptert standard (enten det er voksne eller barn).
- 6) Du godtar å ha fullstendig ansvar for hele gruppen. Dette inkluderer fullstendig betaling fra alle individer før avreise, både med oss og andre produkter solgt av oss.
- 7) Du bekrefter at du kun fungerer som organisator for gruppen, og ikke har noen direkte eller indirekte tilknytning til andre reiseleverandører.
- 8) Du aksepterer på vegne av alle du har bestilt reise for den enkeltes plikt til å oppføre seg i henhold til våre reisebestemmelser.

## **Spesielle forespørsler og tilleggstjenester**

Spesielle forespørsler (f.eks. matpreferanser/dietter) vil bli videresendt til relevant tilbyder, men kan ikke garanteres. Et servicetillegg kan tilkomme ved arrangement av skreddersydde produkter. Alle spesielle avtaler gjort med oss basert på kundens ønsker er kun gyldige hvis de er notert og spesifisert på reisebekreftelsen.

## **4. Lugarer**

Overnatting, inkludert lugarer, seter og køyer kan kun garanteres når du reiser på en forhåndsbestilt reise.

Når lugar er bestilt på nattseiling, skal alle passasjerer ha en køye (unntatt 1 barn under 4 år per lugar)

Det er en betingelse for alle bestillinger – uansett pris, om bestillingen er del av en pakke eller annet- at maksimalt tillatt antall personer i en lugar ikke kan være flere enn det antall køyer som er i lugaren samt 1 barn under 4 år.

Noen lugarer har køyesenger med over - og underkøyer, som kan være lite passende for bevegelseshemmede. Vi ber om at du tydelig uttrykker dine behov ved bestillingstidspunktet.

Det kan ikke garanteres at man får samme lugar på returreisen når man reiser på et minicruise.

Hvis en lugar er booket til færre reisende enn den er laget for, kreves allikevel full pris for lugaren. I spesielle tilfeller, forbeholder vi oss retten til å re-allokere til lugarer som passer til antallet passasjerer booket.

Når du har booket en køye på delelugar; delelugarer er tydelig merket i lugarbeskrivelsen og du kan måtte dele lugar med noen av samme kjønn.

## **5. Funksjonshemmede og personer med nedsatt mobilitet**

Hvis du eller en du bestiller for er funksjonshemmet eller har nedsatt mobilitet, som gjør reising vanskeligere enn for andre, er du velkommen hos oss og vi vil tilby all den assistansen vi kan. Det er veldig viktig at du følger reglene nedenfor slik at vi kan tilby så mye assistanse som mulig.

### **a) Informasjon på bestillingstidspunktet**

Vi må få vite om alle krav til og spesielle behov for assistanse som den funksjonshemmede eller personen med nedsatt mobilitet har, i forkant av eller på tidspunktet for bestilling.

Dette inkluderer alle spesielle behov i forhold til lugar/overnatting, bordsetning eller service og medisinsk utstyr, gitt at disse behovene er kjent på bestillingstidspunktet.

For å unngå tvil, kan vi underrette de aktuelle turoperatørene og reisebyråene om tilfellene i henhold til denne paragrafen. Hvis billetten gjelder for flere reiser skal én underrettelse være tilstrekkelig gitt at riktig informasjon om etterfølgende reiser er oppgitt. Du vil motta en bekreftelse på at alle bistandsbehov er notert. Hvis du ikke mottar dette, er det ditt ansvar å kontakte oss, ellers kan vi ikke garantere tilgjengelighet av utstyr og assistanse.

### **b) Assistanse i havner og ombord**

I henhold til betingelsene nedenfor, skal vi og alle havneoperatører innen våre respektive ansvarsområder, tilby gratis assistanse til funksjonshemmede og personer med nedsatt mobilitet. Dette er spesifisert i vedlegg II og III i EU reguleringene 1177/2010, og gjelder i havner, under ombordstigning og avstigning og ombord på skipet. Assistansen skal, om mulig, være individuelt tilpasset.

### **c) Vilkår for tilbud om assistanse**

Assistanse tilbys hvis:

- Vi eller havnepersonalet er informert så langt det lar seg gjøre om personene behov for assistanse, senest 48 timer før assistansen trengs.
- Den funksjonshemmede eller personen med nedsatt mobilitet møter opp på havnen eller avreisestedet som er oppgitt av oss eller terminalpersonalet:
  - (i) På tidspunkt oppgitt skriftlig av oss, som ikke er mindre enn 60 minutter før planlagt ombordstigning
  - (ii) Hvis ingen ombordstigningstid er oppgitt, ikke mindre enn 60 minutter før planlagt avgangstid.

Du skal motta en bekreftelse på at behovene for assistanse er notert som forespurt. Der ingen informasjon om overnevnte bestemmelser er gitt, kan vi og terminalpersonalet likevel sette i gang tiltak for å forsikre om at assistanse blir tilbudt slik at den funksjonshemmede eller personen med nedsatt mobilitet kan komme ombord og av skipet, og reise med oss.

I tilfeller der den funksjonshemmede eller personen med nedsatt mobilitet er ledsaget av førerhund, kan den hunden bli innkvartert sammen med vedkommende. Dette er gitt at vi, turoperatør eller reisebyrå er informert i henhold til gjeldende nasjonale regler om transport av førerhunder om bord på passasjerskip, der slike regler eksisterer.

#### **d) Unntak og spesielle betingelser**

Dessverre kan vi, turoperatør og reisebyrå i visse tilfeller nekte å utføre en reservasjon, utstede billett eller bringe en funksjonshemmet eller person med nedsatt mobilitet ombord. Dette gjelder i tilfeller:

- For å oppfylle nasjonale og internasjonale sikkerhetskrav
- Hvor omstendighetene gjør det umulig med ombordstigning, avstigning og reise på skipet under sikre og funksjonelle forhold, dette pga. infrastruktur og/eller utstyr.

I tilfeller hvor vi ikke kan gjøre en bestilling eller utstede billett i henhold til avsnitt 5 (Funksjonshemmede og personer med nedsatt mobilitet) skal vi, turoperatør eller reisebyrå allikevel gjøre det vi kan for å forsøke å foreslå et akseptabelt transportalternativ på en av våre ruter.

#### **e) Krav i forbindelse med ledsagelse**

I tilfeller der det er strengt nødvendig kan vi, turoperatører eller reisebyrå kreve at den funksjonshemmede eller personen med nedsatt mobilitet, ledsages av en person som kan tilby vedkommende all nødvendig assistanse. Når det gjelder passasjerservice, skal den ledsagende passasjeren reise kostnadsfritt. Når transport, turoperatør eller reisebyrå krever en ledsagende person, skal den funksjonshemmede eller personen med nedsatt mobilitet umiddelbart bli informert om de spesifikke grunnene til det.

### **6. Graviditet**

DFDS anbefaler ikke at gravide kvinner i svangerskapsuke 34 eller mer reiser med DFDS. Etter denne datoen er DFDS berettiget til å etterspørre medisinsk dokumentasjon på at en reise er forsvarlig.

Vi anbefaler at gravide som reiser har tilpasset reiseforsikring som dekker utgifter ved eventuelle komplikasjoner. Vær oppmerksom på at det kan forekomme begrensninger i forsikringen for perioden nær opp mot termin dato. Det er ditt ansvar å være innforstått med forsikringens dekningsgrad. DFDS er ikke ansvarlig for det.

### **7. Barn og unge under 20 år**

#### **Transportreise**

På en seiling må en forelder eller foresatt følge personer under 18 år.

Barn og unge personer under 18 kan reise med skipene uten foreldre/foresatte hvis de er en del av en gruppe med gruppeleder. Det må være minst 1 gruppeleder for hver 10. person under 18 år. Gruppeleder har ansvar for å samle inn skriftlig godkjenning fra foreldre/foresatte til de reisende under 18 år, på at deres barn/ungdom kan reise.

#### **Minicruise**

Reiser man på Minicruise er aldersgrensen 20 år. Personer under 20 år må følges av forelder/foresatt. Personer i alderen 18-19 år kan reise uten forelder/foresatt hvis de reiser med en gruppeleder. Det må være minst 1 gruppeleder for hver andre person under 20 år.

#### **Generelt (Transportreise og minicruise)**

Betegnelsen 'Gruppeleder' refererer til en person som er på alder med foreldre/foresatte, som er ansvarlig for personer under aldersgrensene. Gruppeleder må være registrert på samme bestilling som de andre reisende, og reise med gruppen. Vi forbeholder oss retten til å vise til DFDS' standard aldersgrenser (18 år for overfart og 20 år for minicruise).

### **8. Pass, visum og helse**

Alle passasjerer, både voksne og barn, må overholde alle formaliteter vedrørende ID, pass, visum, immigrasjon og helse, som kreves av landet du besøker og for å reise tilbake til avreiselandet.

Det er ditt ansvar å forsikre deg om at alt er i overensstemmelse med reglene for å entre de forskjellige landene. Vi refererer til Norges utenriksdepartement sin hjemmeside: <http://www.landsider.no>

Passasjerer som ikke oppfyller disse kravene til dokumentasjon vil bli avvist ved innsjekk uten at vi står ansvarlig for konsekvenser eller erstatning. Du vil bli pålagt å betale tilbake utgifter for eventuelle bøter, hjemtransport eller andre transporteringskostnader, forvaringskostnader og alle relaterte utgifter, som kan følge av at du ikke besitter nødvendig dokumentasjon til relevante myndigheter.



Hvis du ikke har returbillett men blir nektet adgang til destinasjonslandet, er du under alle omstendigheter pålagt å selv betale for returbilletten. Dette inkluderer også returkostnader tilknyttet våre samarbeidspartnere.

## **9. Kjæledyr**

Kjæledyr kan medbringes på utvalgte ruter med DFDS. Hvis du reiser med kjæledyr må dette være meldt inn til oss ved bestilling og i god tid før avreise. Fasiliteter ombord og tider for innsjekk variere fra rute til rute, dette vil du få informasjon om ved bestilling. Kjæledyr (unntatt førerhunder) er ikke tillatt i passasjerområdene på skipet.

Det er viktig at du gjør deg kjent med vilkårene for å medbringe kjæledyr ombord før bestilling og avreise. Vilkårene finner du på våre nettsider.

Passasjerer som reiser med buss eller et kommersielt kjøretøy kan ikke reise med kjæledyr med mindre det er skriftlig akseptert av DFDS. Vi aksepterer ikke dyr som reiser alene på noen av våre ruter. I noen tilfeller kan det belastes fraktpriser for transport av kjæledyr.

Når det utstedes et pass til kjæledyr skal veterinæren sørge for at du får utfyllende informasjon om dokumentasjon og forberedelser som kreves for å bruke passet og for å reise tilbake til avreiselandet.

Det er ditt ansvar å sørge for all nødvendig dokumentasjon og forberedelser, inkludert karantene om nødvendig, som kreves for å oppfylle lovkravene. Om kraven ikke oppfylles kan vil kjæledyret nektes reise. Du er ansvarlig for eventuell bøter eller gebyrer som følge av at kravene ikke oppfylles, DFDS kan ikke holdes ansvarlig om dokumentasjonen er feil eller mangelfull.

## **10. Forsikring**

Passasjerer er selv ansvarlig for kostnader som følge av skade, sykdom, sykehusinnleggelse, medisinsk behandling, hjemsendelse etc. under eller i forbindelse med reisen. Det er ingen leger om bord på skipene.

Vi anbefaler at du skaffer deg reise- og skadeforsikring og annen relevant forsikring som dekker bestilling og reise før avreise. Dette kan være tilgjengelig hos ditt eget forsikringsselskap hvis du finner det nødvendig. Det er ditt eget ansvar å forsikre deg om at du er dekket av forsikring. Vi anbefaler at forsikringen i det minste inneholder medisinsk dekning som følge av sykdom, skade og hjemsendelse under reisen, mistet eller skadet bagasje (inkludert din bil), og endringer eller kansellering av din bestilling.

Du har mulighet til å kjøpe avbestillingsforsikring via DFDS. Du kan lese mer om dette på våre nettsider.

## **11. Kjøretøy**

### **Kjøretøysformaliteter**

Det er ditt ansvar å sjekke og forsikre at du innehar all påkrevd kjøretøyinformasjon, og at du etterkommer regler for bruken av ditt kjøretøy i utlandet.

### **Krav til kjøretøyet.**

#### **a) Du godtar å oppgi nøyaktig informasjon**

- Ved å bekrefte din bestilling, anerkjenner du at kapteinen sammen med mannskapet og DFDS sitt personale ved innsjekking, har rett til å utføre streng kontroll for å forsikre seg om at informasjonen du oppgav ved bestilling stemmer og er nøyaktig. Dette er av sikkerhetsmessige grunner for å fremme helse, sikkerhet og komfort hos de reisende.
- Hvis informasjonen viser seg å være unøyaktig eller du ikke oppfyller disse kravene godtar du å bli pålagt sanksjoner.

#### **b) Parkering av kjøretøyet på bildekk**

- Det er ditt ansvar å kjøre kjøretøyet på og av skipet.
- Det er ditt ansvar å passe på at kjøretøyet låses, og at du forlater det i gir med håndbrekket på.
- Bilalarmer må være skrudd av når kjøretøyet er parkert på bildekk.
- Kjøretøy som er gassdrevet (LPG) må ha skrudd av tankene når kjøretøyet står på bildekk.
- Varmeapparater drevet av diesel drivstoff eller flytende petroleums gass må skrues av når kjøretøyet er på bildekk.

### **c) Type kjøretøy og bruk av kjøretøyet**

Følgende er påkrevet:

- Kjøretøyet må anses av DFDS for å være et kjøretøy til privat bruk slik det er beskrevet i DFDS' tariff for private kjøretøy.
- Kjøretøyet skal være trafikksikkert.
- Kjøretøyet må være forsikret for bruk på offentlig vei (og du kan fremvise forsikringsbevis hvis nødvendig).
- Kjøretøyet må dekkes av gyldig testsertifikat i samsvar med gjeldende lover eller andre sertifikat som viser at kjøretøyet er egnet for bruk (og du kan fremvise slike bevis hvis ønskelig).
- Du frakter ikke farlig gods (uavhengig av om det er vurdert som farlig av Den Internasjonale Sjøfartsorganisasjonen, (IMO) eller ikke)
- Kjøretøy som benytter flytende petroleumsgass (LPG) eller naturgass, komprimert eller nedkjølt (LNG) er en anerkjent produsert modell som oppfyller alle standard spesifikasjoner.
- Elektriske biler har ikke lov til å lades gjennom skipets elektriske system.

### **d) Sanksjoner ved lovbrudd/manglende overenstemmelse**

Du godtar sanksjoner som vi med rimelighet kan pålegge ved brudd på reglementet og forpliktelser (beskrevet over).

DFDS har følgende rettigheter:

- Nekte kjøretøy(ene) adgang ombord med mindre tilleggsavgift blir betalt.
- Nekte kjøretøy(ene) adgang ombord med mindre de kvitter seg med kommersiell last.
- Nekte kjøretøy(ene) fullstendig adgang ombord hvis det er åpenbart at uoverensstemmelsene ikke kan rettes opp eller at det vil føre til forsinkelse av skipet.

Du aksepterer at vi under slike omstendigheter ikke er forpliktet til å refundere dine penger da du har booket en plass på skipet som vi ellers kunne ha solgt til andre.

Du aksepterer videre at DFDS har rett til å pålegge slike sanksjoner uten forvarsel ved innsjekk.

Vi har mulighet til å frakte bilder på åpent dekk uten forvarsel.

## **12. Farlig gods/varer og skytevåpen**

Transport av farlig gods og bagasje (heretter referert til som «farlig gods») og skytevåpen må være opplyst ved tidspunktet for bestilling, og senest 24 timer før avreise, og kan bare transporteres i et kjøretøy. Skytevåpen kan kun transporteres på våre skip om det er sikret i et kjøretøy slik som bil eller campingbil eller skipets sikre oppbevaringsområde. Det kan ikke fraktes med motorsykkel eller sykkel. Passasjer til fots kan ikke transportere skytevåpen, ammunisjon eller andre gjenstander som regnes som farlige våpen.

Du kan ikke ta med farlig gods, inkludert, men ikke begrenset til, gassylindre, skytevåpen eller kniver ombord uten godkjennelse fra DFDS og i samsvar med alle gjeldende lover, og innehav av de nødvendige lisenser. Du oppfordres til å kontakte Duty Operations Manager i havnen før avreise. Du vil bli bedt om å fylle ut skjemaet: 'Notification of carriage of Weapons/Ammunition' som angir type og mengde skytevåpen/ammunisjon.

Maksimalt 1000 patroner, UN klasse 1.4S, er tillatt pr kjøretøy. Dette må fraktes i originalinnpakning.

Hvis ditt kjøretøy har gassylindre installert kan du ta med opptil 3 gassylindre. Den totale vekten kan ikke overstige 47 kg; Butan/propan (for belysning, matlaging og oppvarmingsformål), eller propan/helium. Transport av bensin/diesel eller tomme kanner til dette er helt forbudt.

Alle sylindere, unntatt for bruk ved medisinske grunner, må være tilstrekkelig sikret for bevegelse i skipet med all tilførsel skrudd av. Tomme sylindere må kunne dokumenteres.

Hvis du er usikker på hva slags gods/varer du kan ta med i ditt private kjøretøy (ikke for kommersielt bruk) ta kontakt med oss før avreise for å unngå at vi blir nødt til å avvise deg, uten ansvar for vår del.

Ved ankomst til havna må du ta kontakt med vår Duty Operations Manager og følge hans/hennes instruksjoner angående lasting og nødvendig lagring av godset. Vi har av sikkerhetsgrunner rett til å kreve en sjekk av passasjerer og deres bagasje før og etter ombordstigning.

I tilfeller hvor farlig gods eller bagasje er lastet uten at vi kjenner til det kan det være at vi lossere av, ufarliggjør eller destruerer gods eller bagasje, slik omstendighetene påkrever, uten ansvar for å kompensere for ditt tap av gods eller bagasje. I tillegg kan vi se oss nødt til å nekte deg adgang til skipet. Det vil ikke bli gitt noen refusjon.

Uansett om passasjerene/eier av godset/bagasjen var oppmerksom på at godset/bagasjen ikke er tillatt, skal passasjerene beskytte DFDS mot alle krav, tap eller utgifter som måtte komme som en konsekvens av å frakte slik gods.

Kjøretøy som inneholder IMO klassifisert farlig gods kan kun fraktes i samsvar med de reglene som er beskrevet i DFDS Seaways generelle sjøfarts transportvilkår (Nordsjøens Frakt og Transportvilkår)

### **13. Din oppførsel**

a) Det er viktig for sikkerheten og trivselen for alle ombord på skipet at du oppfører deg ordentlig til alle tider. Dette innebærer også at du har kontroll over de reisende du er ansvarlig for. Din mentale eller fysiske tilstand, eller oppførsel og holdning, skal ikke være til fare eller risiko for deg selv, andre passasjerer, mannskapet eller eiendom.

b) Det er alles ansvar å respektere, og ta hensyn til de sikkerhetstiltakene som gjelder ombord med tanke på sjødyktigheten til skipet, og sikkerheten til personene ombord.

Du må rette deg etter regler og beskjeder som gis med tanke på sikkerheten ombord, til besetningen, passasjerer, i terminalen og etter immigrasjonskrav og -regler.

c) Vi, kapteinen eller andre ombord kan håndheve regler vi ser som nødvendig for å opprettholde sikkerhet, trivsel og nytelse for passasjerer og mannskap. Slike reguleringer kan variere fra tid til annen og ved de ulike deler av skipet (eller til forskjellige passasjerer og grupper av passasjerer i ulik grad). For eksempel er det restriksjoner mot konsumering av medbragt mat og å spille høy musikk om bord.

d) Matlaging på lugarer og bruk av husholdningsapparater slik som strykejern er ikke lov.

e) Som følge av omstendigheter som ifaresetter skipet, passasjerer eller mannskap, kan vi avvise din bestilling eller nekte deg ombordstigning. Vi kan også nekte deg adgang hvis din oppførsel har vært upassende på tidligere reiser eller hvis du ikke følger sikkerhetsregler og krav.

f) Om du eller ditt kjøretøy forårsaker skade på DFDS' eiendom på noen måte, om det er skjedd i terminal området eller på skipene, forbeholder vi oss retten til å innhente erstatning. Enten fra deg eller om nødvendig der du er forsikret.

g) Røyking, inkludert e-sigaretter, er ikke tillatt på noen av DFDS sine lugarer. Røyking ombord er kun tillatt på avgrensede/bestemte områder som er godt markert og skiltet. En bot på EUR 200/ DKK 1500 vil bli gitt dersom du røyker utenom de avgrensede områdene (dette skal dekke utgiftene til rengjøring som følge av røykingen).

h) Konsumering av egen alkohol ombord er ikke tillatt. Dette inkluderer kjøp ombord i vår Sea Shop. Det er kun alkohol kjøpt ombord på våre restauranter og barer som kan konsumeres, gitt at dette kan vises til med kvittering. Hvis dette ikke overholdes skal et tilleggsgebyr tilsvarende prisen det ville ha kostet å få kjøpt alkoholen i våre barer eller restauranter pålegges. Videre vil et ekstra gebyr pålegges for konsumering av alkohol på lugarer eller andre områder på skipet, utenom våre barer og restauranter.

i) Overdrevet inntak av alkohol (hvor det er åpenbart at passasjerene kan være til fare for seg selv og andre), og benyttelse av andre narkotiske midler er ulovlig på DFDS sine skip.

j) Alle våre ansatte, mannskap og leverandører er pålagt å rapportere enhver overtredelse av reglementet, uansett person. Du informeres også om at vi ikke tolererer noen form for fornærmede oppførsel ovenfor de overnevnte personene, eller passasjerene om bord.

k) Hvis noen av de overstående omstendighetene inntreffer forbeholder vi oss retten til å avslå din bestilling, nekte deg ombordstigning og/eller (der det er nødvendig) holde deg igjen eller bortvise deg fra skipet. Vi tar ingen ansvar i slike tilfeller og du blir selv ansvarlig for alle dine eller våre pådratte kostnader.

l) Vi gjør også oppmerksom på at ytterligere krav om oppførsel og ansvar som knyttes til disse punktene kan variere fra rute til rute. Du bes derfor vennligst om å gjøre deg kjent med de ekstra kravene og følge dem til enhver tid.

### **14. Endring eller kansellering forårsaket av deg**

Du har mulighet til å endre og/eller avbestille visse typer reiser via vår nettside, eller ved å ringe kundeservice.

Reglene for endringer/avbestillinger gjort av deg kan variere avhengig av type reise/bestilling som

er kategorisert nedenfor, og tilgjengelighet. Hvis vi på bestillingstidspunktet har informert deg om at bestillingen ikke kan endres vil betalingen være tapt uavhengig av når bestillingen endres.

Endring av dato, tidspunkt, rute, passasjerantall eller nedgradering av lugarkategori blir regnet som avbestilling av gjeldende bestilling, og som en bestilling av ny reise til den gjeldende pris på bestillingstidspunktet.

Du kan endre valg av restaurant om bord (inkludert mat og drikkevarer) inntil 2 dager før avreise. Skulle endringene øke totalsummen på bestillingen, må restbeløpet betales før avreise. Skulle endringen av bestillingen redusere totalsummen, kan vi tilby en voucher med verdi tilsvarende prisreduksjonen, som kan benyttes ombord.

Vi refunderer ikke i tilfeller der reisedokumenter har blitt mistet eller av andre grunner ikke blir benyttet. Det gjelder også ubenyttede vouchers og hotellkuponger. Merk deg at vi ikke refunderer forhåndsbetalte måltider med mindre disse avbestilles senest 48 timer før avreise.

Minicruise kan kun starte fra det landet som er beskrevet på reisebekreftelsen. Hvis du ikke benytter deg av utreisen, vil dette resultere i kansellering av hele reisen. Minicruise kan ikke benyttes som enveisreiser.

Vi skal informeres om avbestillinger skriftlig eller per telefon og du må oppgi ditt bestillingsnummer. Noen typer reiser kan avbestilles på vår hjemmeside. Hvis du avbestiller reisen vil du måtte betale gebyrer i henhold til tabellen nedenfor, beregnet fra datoen vi mottar din henvendelse. Gebyret regnes ut i fra totalprisen på reisen, inkludert tilleggs kjøp.

Eventuelle krav om refusjoner i henhold til avbestillingsbetingelsene må være oss i hende innen 3 måneder fra avbestillingen ble gjort.

#### **Pakker og andre reisearrangementer**

Ved avbestilling av pakker og andre reisearrangementer, som skipsreiser og minicruise, vil prosentvis kanselleringsgebyr pålegges i forhold til hvor lang tid i forveien kanselleringen blir gjort. I henhold til dette, refunderes innbetalte beløp med fradrag av følgende gebyrer:

	<b>Pr endring eller kansellering, pr bestilling.</b>	<b>Kostnad**</b>
<i>Transport, minicruise og hotelltur.</i>	<i>24 timer</i>	Vi gir full refusjon på bestillinger ved avbestilling innen 24 timer etter bestilling. Unntatt i tilfeller der reisen er bestilt mindre enn to dager før avreise.
<i>Transport, minicruise, hotelltur og bestillinger på 8 personer eller mer.</i>	<i>30-15 dager før avreise</i>	10% av totalsum
	<i>14-8 dager før avreise</i>	20% av totalsum
	<i>7-2 dager før avreise</i>	30% av totalsum
	<i>1-0 dager før avreise</i>	100% av totalsum
	<i>Navneendring</i>	200 kr

\*\* Totalsum inkluderer alle tilleggs kjøp (som måltider osv.) Administrasjonskostnader refunderes ikke hvis en bestilling er refundert som et resultat av en avbestilling

Firma- og Konferansereiser har egne avbestillingsregler. Vi ber deg ta kontakt med DFDS' Gruppe og konferanseavdeling.

#### **Spesielt for pakkereiser**

Skulle en av følgende omstendigheter inntreffe innenfor en periode på 14 dager før oppstart av pakkereisen kan reisen avbestilles uten gebyrer: krig, naturkatastrofer, dødelige epidemier eller andre lignende hendelser. I slike situasjoner har du krav på full refusjon av din bestilling. Dette gjelder dog ikke hvis du visste om hendelsene, eller at dette var allment kjent, når du booket reisen.

#### **Tilbud**

Det vil fremkomme av reisebekreftelsen om det er en tilbuds- eller gevinstbestilling. Denne typen av bestillinger kan ikke endres eller avbestilles. Gebyret er dermed 100% av kostnaden.

### **Navneendring/overføring av bestillingen**

Gitt at du informerer oss innen rimelig tid før avreise, kan du overføre alle typer bestillinger gjort med DFDS til en annen person. Overføringen må bli gjort av personen ansvarlig for den opprinnelige bestillingen, og være i overensstemmelse med følgende forskrifter.

Hvis overføringen medfører ekstra kostnader, må disse betales i det fulle samtidig som endringen blir gjort.

Du kan overføre bestillingen hvis personen du overfører den til besitter all nødvendig dokumentasjon i.f.t. til pass, visum og helseforskrifter, som DFDS krevde da du selv utførte den opprinnelige bestillingen, se seksjon 4 (Pass, visum og helse) over.

Både personen som utførte den opprinnelige bestillingen og personen som bestillingen blir overført til er forpliktet til å fullstendig betale alle utestående utgifter og/eller ekstra kostnader som kan tilkomme som følge av reisens overføring.

DFDS kan avvise overføring av reisen hvis det viser seg å være umulig på grunn av forskrifter ved hotell, lugareiere, trafikk- og flyoperatører og/eller myndighetene.

### **Ingen refusjon**

Kansellering av andre arrangementer som fotballbilletter, opera- og konsertbilletter etc. vil ikke resultere i refusjon fra DFDS.

Ytelser som avbestillingsforsikring, administrasjonsgebyr og billetter til spesielle begivenheter kjøpt gjennom DFDS, er ikke-refunderbare.

Ingen refusjon gis ved ubrukte eller tap av reisebekreftelser, vouchere eller hotellbekreftelser.

### **Endringer eller avbestilling med avbestillingsbeskyttelse**

Hvis man har kjøpt avbestillingsbeskyttelse gjennom DFDS gir det den syke rett til full refusjon for den delen av reisen den syke skulle ha deltatt på. Avbestilling er godkjent ved legeerklæring, og sykdommen må ha oppstått før reisen skulle funnet sted. Det gis også refusjon ved dødsfall når det gjelder passasjerer selv, eller vedkommende sin nærmeste familie (ektefelle, foreldre, barn, søsken etc.).

Legg merke til at kostnaden ved legebesøket som kreves for å få legeerklæring må dekkes av passasjerer selv.

Avbestillingsforsikringen koster 50 NOK pr person. Avbestillingsforsikringen må være booket og betalt i sin helhet samtidig med at man booker selve reisen. Kostnaden av avbestillingsforsikringen og administrasjonsgebyret refunderes ikke ved avbestilling av reisen. Avbestillingsforsikringen kan ikke kanselleres etter at bestillingen er bekreftet. Forsikringsavtalen anses som bekreftet når DFDS Seaways har mottatt helhetlig betaling for avbestillingsforsikringen. Alle henvendelser vedrørende avbestillingsforsikring gjøres direkte til DFDS.

## **15. Endringer, avbestillinger eller forsinkelser forårsaket av oss**

### **Endring av seilingsplaner og ruter for våre skip**

Alt som er skrevet angående tidspunkt for avreise og ankomst i vårt materiale, på våre nettsider og på reisebekreftelsen, samt navnene på våre skip, er kun veiledende og kan ikke garanteres.

Alle våre skip er underlagt værforhold og force majeure som definert i introduksjonen. Tidstabeller, ruter og skip kan endres. Der det er nødvendig, forbeholder vi oss retten til å bytte skip og/eller endre den opprinnelige ruten. Vi forbeholder oss også retten til å kansellere en bekreftet bestilling med våre skip.

Videre skal vi etterkomme enhver ordre eller anbefalinger gitt av regjeringen i enhver stat eller gitt av en person, som i henhold til betingelsene i krigsrisikoforsikringen for skipet, som har rett til å gi slike ordre eller henstillinger, og overholdelse av slike ordrer eller anbefalinger. Denne type ordrer eller anbefalinger anser vi ikke for å være en avvikelse eller overtredelse av våre forpliktelser overfor deg.

## **Ansvarsbegrensninger**

Med unntak av det som er nevnt nedenfor, er verken vi eller våre samarbeidspartnere ansvarlig for å refundere deg for eventuelle tap som følge av forsinkelser, kanselleringer, tids- og ruteendringer eller utbytting av skip, med mindre en slik kompensasjon er deg berettiget av internasjonale konvensjoner, EUs regelverk og henholdsvis den Norske pakkereiseloven eller sjøloven.

## **Kanselleringer eller forsinkelser av seilinger**

Passasjerrettighetene (EU-forordningen 1177/2010), gir visse rettigheter til passasjerer i tilfelle kansellering av, eller forsinkelser på våre passasjerruter. Vær oppmerksom på at det kan gjøres flere unntak fra disse rettighetene. Unntak kan være tilfeller hvor kanselleringen eller forsinkelsen skyldes værforhold som ifaresetter skipet, eller andre ekstraordinære omstendigheter som hindrer overfart, hvor dette ikke kunne vært forutsett selv om alle forbehold er tatt.

Dette avsnittet representerer kun et overblikk over mulige rettigheter, og hvert tilfelle vil bli vurdert individuelt. Du bør lese gjennom Passasjerrettighetene for en detaljert oversikt.

Passasjerrettighetene gjelder kun i tilfeller der pakkereisen er blitt kansellert som følge av avlysning av passasjerruten.

En sjåfør som kjører et kommersielt kjøretøy, som er dekket av en kontrakt for å frakte gods, vil ikke være dekket av Passasjerrettighetene.

## **I tilfelle kansellering eller forsinkelse av avgang**

### **a) Informasjon**

I tilfelle forsinkelse eller kansellering av avgang, vil passasjerer som skal reise på gjeldende avgang bli informert så snart som mulig og ikke senere enn 30 minutter etter planlagt avgang. Hvis passasjerer mister korresponderende transport som følge av forsinkelsen eller kanselleringen, vil vi så langt det lar seg gjøre informere om alternativ transport.

### **b) Assistanse og forpleining**

Hvis det oppstår en kansellering eller forsinkelse på mer enn 90 minutter, vil det, hvis det er tilgjengelig eller mulig å få tak i, tilbys gratis snacks, måltider eller drikke i forhold til ventetiden.

I tilfeller hvor kanselleringen eller forsinkelsen nødvendiggjør en eller flere ekstra overnattinger for passasjerer, vil vi tilby kostnadsfri overnatting enten om bord eller på land. Vi kan begrense våre utgifter på overnatting til EUR 80 per person per natt, over et maks antall på tre netter. Vi tilbyr også transport til og fra havnen og overnattingsstedet; ved fremvisning av gyldige kvitteringer, eller hvis du bruker eget kjøretøy, i overensstemmelse med Statens satser for kjøregodtgjørelse.

I tilfeller hvor kansellering eller forsinkelser i avgang nødvendiggjør ytterligere transport mellom ditt hjem og havna, kan vi begrense våre kostnader til kun å kompensere kostnader som vi anser rimelig, eller ved fremvisning av gyldige kvitteringer, eller hvis du bruker eget kjøretøy, i overensstemmelse med Statens satser for kjøregodtgjørelse.

For å unngå forvirring, understreker vi at hvis du avslår tilbud om alternativ reiserute, og heller velger å vente på terminalen, vil ingen overnatting bli tilbudt eller betalt for.

Du har ikke rett til kostnadsfri overnatting i tilfeller av forsinkelse eller kansellering som følge av værforhold som truer sikker drift av skipet.

### **c) Omlegging av reisen eller refusjon**

I tilfeller av kanselleringer eller forsinkelser utover 90 minutter etter planlagt avgang, kan passasjerer velge mellom følgende:

- Omlegging av reisen til destinasjonen, under sammenlignbare forhold, som vist av reisebekreftelsen, tidligst mulig og uten ekstra kostnader
- Refusjon av reisens pris og kostnadsfri transport tilbake til utfartsstedet der det ville være relevant, som vist av reisebekreftelsen, tidligst mulig.

Når du godtar tilbudet om refusjon av reisens pris, oppheves kontrakten og den blir ugyldig. Det vil si at du ikke lenger har krav på assistanse eller tilgodegjørelse fra oss.

## **I tilfelle forsinket ankomst**

I tilfeller med forsinkelse av ankomst til sluttdestinasjonen (som vist i reisebekreftelsen), kan du etterspørre kompensasjon.

Erstatningen blir utregnet ut ifra en prosentandel av billettprisen, og er avhengig av reisens planlagte lengde i forhold til artikkel 19 (1) av forordning 1177/2010. Erstatningen kan bli gitt i form av vouchere eller andre DFDS tjenester, med mindre du etterspør kontantbetaling. Vi vil ikke utbetale erstatning mindre enn EUR 6.

Du har ikke krav på erstatning av forsinkelser forårsaket av værforhold som truer sikker drift av skipet, eller ekstraordinære omstendigheter som hindrer overfart, og som ikke kunne vært unngått selv om alle nødvendige forhåndsregler er blitt tatt.

### **Unntak**

Det bør bemerkes at de overstående bestemmelsen fra forordning 1177/2010, som gir deg rettigheter til erstatning av billettprisen ved forsinkelser av ankomst og assistanse ved forsinket eller kansellert avgang, ikke gjelder i alle tilfeller. En detaljert liste av slike unntak, finner du i artikkel 20 av forordningen.

I tillegg til unntakene beskrevet over (i tilfelle værforhold eller ekstraordinære omstendigheter), blir ingen erstatning eller assistanse tildelt hvis:

- Passasjeren har blitt informert om forsinkelsen eller kanselleringen før bestilling
- Kanselleringen eller forsinkelsen er forårsaket av passasjeren selv

### **Erstatning ved forsinkelse**

I tillegg til rettighetene som følger fra «Lov om Passasjerrettigheter», kan DFDS i overensstemmelse med den norske sjøfartsloven være ansvarlig for tap eller skader, forårsaket av forsinkelser i forbindelse med frakt av passasjerer og deres bagasje, hvis tapet var forårsaket av feil eller forsømmelse fra vår side, eller av noen vi er ansvarlige for.

Vårt ansvar for forsinkelse i forbindelse med frakt av passasjerer, kan ikke overgå 4150 SDR.

Kompensasjonsbegrensninger for forsinkelse av bagasje, kan ikke overgå 1800 SDR for lugarbagasje, 10 000 SDR for et kjøretøy (inkludert bagasje i kjøretøyet) og 2700 SDR for annen bagasje.

Vi kan trekke en administrasjonskostnad på SDR 20 pr passasjer for tap som skyldes forsinkelse.

### **Ingen tap/erstatning som følge av kansellering**

Du har ikke krav på ytterligere erstatning for tap eller skade som følge av kansellering. Dette betyr at vi har begrenset vårt ansvar til både direkte og indirekte skade eller tap. Hvis vi likevel ikke har rett til å begrense vårt erstatningsansvar som følge av kanselleringer, er vi alltid begrenset til å erstatte direkte skader eller tap

### **Endring eller kansellering av en pakkereise**

#### **a) Før pakkereisens oppstart**

Hvis det oppstår en endring eller kansellering i forkant av avgang, vil vi informere deg om dette snarest mulig. Vi vil forsøke å finne en passende løsning for deg.

Hvis vi eller våre samarbeidspartnere kansellerer en pakkereise, har du krav på å:

- Avslutte avtalen og få tilbake alle betalte utgifter i forbindelse med pakken, unntatt endringsgebyr
- Ombooke til en annen pakkereise av eget valg, hvis vi eller våre leverandører uten store kostnadsendringer eller tap kan tilby det

Hvis du velger å ombooke til en pakkereise av høyere verdi enn din opprinnelige pakkereise, må du betale ekstrakostnadene selv, hvis vi eller våre leverandører ikke er ansvarlige for å dekke kostnaden. Hvis du velger å ombooke pakkereisen din til et alternativ av lavere verdi, vil vi eller våre leverandører refundere mellomlegget.

Når du har mottatt melding om dette fra DFDS, må du snarest gi oss tilbakemelding om hva du ønsker. Hvis du ikke har informert oss om ditt endelige valg innen 21 dager fra beskjed er mottatt, vil din pakkereise bli kansellert, og full refusjon vi vil gi deg full refusjon, unntatt endringsgebyr.

Hvis du opplever skade eller tap som følge av at vi eller våre leverandører ikke klarer å oppfylle avtalte vilkår, eller som følge av kansellering av en pakkereise, har du krav på kompensasjon fra oss.

Vi har krav på å begrense slik kompensasjon i henhold til relevante internasjonale regler, EU regulativ og nasjonale lover.

Vi er ikke ansvarlige for refusjon av tap i situasjoner hvor kanselleringer eller manglende evne til å oppfylle avtalte vilkår er som følge av:

- At det er for få reisende i gruppen til å tilfredsstillende kravene til en pakkereise, og du ble informert om kanselleringen: 8i) 20 dager før pakkereisens start, ved reiser som varer mer enn seks dager, (ii) syv dager før pakkereisens start, ved reiser som varer mellom to og seks dager, (iii) 48 timer før pakkereisens start, ved reiser som varer mindre enn to dager.
- Uforutsette ekstraordinære omstendigheter
- Personlige omstendigheter
- En tredjepart, der situasjonen ikke kunne vært forutsett, unngått eller korrigeret av oss eller våre partnere

## **b) Etter pakkereisens påbegynnelse**

Hvis du melder inn en klage underveis på reisen, vil vi og/eller våre serviceleverandører gjøre vårt beste for å finne en passende løsning.

Hvis pakkereisen ikke er i samsvar med kontrakten/reisebekreftelsen kan du be om at vi kompenserer for de manglende forhold, med mindre dette er umulig, vil gi oss uforholdsmessig kostnad eller føre til store ulemper.

Hvis det ikke er mulig å kompensere for manglende samsvar, eller vi ikke kompenserer innen rimelig tid har du rett på et passende prisavslag på pakkereisen.

Der hvor en betydelig del av reisetjenesten ikke kan leveres som avtalt i reisebeviset vil vi tilby deg passende alternativer, uten merkostnad. Du kan kun takke nei til de foreslåtte arrangementene hvis de ikke er sammenlignbare med det som er bestilt, eller prisreduksjonen er utilstrekkelig.

Hvis vi eller våre leverandører mislykkes i å imøtekomme en stor del av det bestilte servicetilbudet i pakkereisen, eller hvis mangler fører til at pakkereisen ikke står i samsvar med kontrakten/reisebekreftelsen, kan du avbestille pakkereisen uten å betale et avbestillingsgebyr.

Hvis manglene i pakkereisen fører til tap eller skade for deg, kan du kreve erstatning av oss eller våre leverandører. Dette gjelder ikke hvis skaden:

- Kan tilskrives deg
- Kan tilskrives en tredjepart som ikke er tilknyttet pakkereisen, og som ikke var mulig å forutse, eller unngå.
- Skyldes uforutsette ekstraordinære omstendigheter.

Vi er berettiget til å begrense slik kompensasjon i samsvar med relevante gjeldende internasjonale konvensjoner, EU-forskrifter, lov av 24. juni 1994 nr. 39 om sjøfart og andre lover i Norge.

## **c) Manglende tilslutning av passasjerer**

Manglende tilslutning av passasjerer innebærer at det ikke er nok personer som har booket en reise til å gjøre driften av den kommersielt levedyktig. På tidspunktet for offentliggjørelsen av disse betingelser er de eneste ferier, som er underlagt et krav om et minimumsantall bestillinger, alle gruppeavganger (inkl. dem med buss) og våre jule- og nyttårsferier. Vi underretter alltid om avlysning av denne type ferier med et varsel på minimum 4 uker innen avreise.

## **16. Vårt ansvar ovenfor deg for personskade, ødleggelse av bagasje etc.**

Vi skal til enhver tid gjøre vårt ytterste for å yte best mulig service slik at din reise og andre tjenester som er relatert til din bestilling eller bestilt av deg, blir så behagelig og problemfritt som mulig.

Vi gjør deg oppmerksom på at Athen Konvensjonen er gjeldene.

[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1994-06-24-39/KAPITTEL\\_sj%C3%B811-1#KAPITTEL\\_sj%C3%B811-1](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1994-06-24-39/KAPITTEL_sj%C3%B811-1#KAPITTEL_sj%C3%B811-1)

Athen Konvensjonen beskriver vårt ansvar og i de fleste tilfeller begrenses dette til ansvar for død eller personskade, tap eller skade på bagasje (inkludert kjøretøy) og gir spesielle bestemmelser når det kommer til verdisaker. I disse tilfellene er ansvarlige for å betale begrenset kompensasjon i henhold til Athen Konvensjonen.



Ifølge Athen Konvensjonen er vår erstatning begrenset til (i) SDR 400,000 for død eller skade på passasjerer, (ii) SDR 2,250 for tap eller skade på håndbagasje, (iii) SDR 12,700 for tap eller skade på kjøretøy inkludert bagasje fraktet i eller på kjøretøyet, eller (iv) SDR 3,375 for tap eller skade på annen bagasje enn det som er nevnt i paragraf (ii) og (iii) over. Ved terrorisme/krig, er vårt ansvar begrenset i overensstemmelse med IMO's retningslinjer fastsatt i Athen konvensjonen, vedlegg II.

### **Verdier og penger**

Vi påtar oss ikke ansvar for tap eller skade på penger, verdipapirer eller andre verdisaker, som gull, sølv, klokker, juveler, smykker, kunstobjekter eller levende dyr.

### **Egenandel**

Vi gjør oppmerksom på at i tilfeller med erstatningskrav fra oss, kan vi kreve en egenandel på SDR 330 for skade på kjøretøy, og SDR 149 pr. passasjer for tap eller skade på annen bagasje. Denne egenandelen skal trekkes fra beløpet på skaden/tapet.

### **Tap av hjelpemiddeleffekter**

I tilfelle av tap eller skade på bevegelseshjelpemidler eller andre spesifikke hjelpemidler, som benyttes av en handikappet eller bevegelseshemmet person, der hvor hendelsen som førte til tapet eller skaden skyldtes vår feil eller forsømmelse, skal vi betale en erstatning. Erstatningen skal svare til gjenanskaffelsesverdien av det pågjeldende utstyr, eller hvor det er relevant, omkostningene i forbindelse med reparasjonen.

### **Ansvarsbegrensninger**

I alle tilfeller som ikke er beskrevet i Athen konvensjonen eller annen gjeldene norsk lov, inkludert vårt ansvar for passasjerer og deres bagasje før ombordstigning og etter avstigning, og for reise, overnatting og /eller begivenheter i land, er begrenset til direkte skade som følge av vår uaktsomhet. Dette innebærer at vi ikke er ansvarlige for økonomisk tap som er resultat av indirekte skade eller følgeskade.

Denne begrensningen inkluderer også kontraktsbrudd, forsømmelse fra vår, eller våre leverandørers side, som handler innenfor deres myndighetsområde.

For kompensasjon i tilfelle av endring/kansellering av pakkereiser, referer vi til seksjon 15 (endringer, kanselleringer eller forsinkelser), og annen relevant lov.

Vi gjør oppmerksom på at vi ikke har ansvar overfor deg, hvis du ikke overholder ditt ansvar i henhold til reisebestemmelsene, og som skyldes dine egne feil, eller feilen til de andre i din bestilling; uvanlige situasjoner eller situasjoner man ikke kunne forutse, og som er utenfor vår kontroll. Konsekvenser som ikke kunne vært unngått, selv om alle forholdsregler har vært tatt, eller værforhold eller force majeure hendelser, som vi eller andre leverandører, ikke kunne ha forutsett.

Det er viktig at vi blir underrettet om enhver klage, i samsvar med seksjon 17. (reklamasjoner og klager).

## **17. Klager og reklamasjoner**

### **a) Kontakt Guest Service Senter om bord**

Dersom du har en klage mens du er om bord ber vi om at du kontakter Guest Service Senter. Våre ansatte her vil gjøre sitt beste for å finne en løsning på problemet, og kompensere for opplevelsene som ikke stod til forventningene. På denne måten har vi mulighet til å gjøre noe med problemet umiddelbart, og så langt det lar seg gjøre, finne en løsning for deg.

### **b) Bagasje og kjøretøy**

Hvis din bagasje eller ditt kjøretøy har blitt skadet, må du gjøre oss oppmerksom på synlige skader før eller under avstigning av skipet og tap eller skader, som ikke er synlige, innen 15 dager etter ilandstigning. Hvis du ikke gir oss beskjed slik som beskrevet antas det om ikke annet kan bevises at du har mottatt bagasjen eller kjøretøyet uskadet.

Enhver synlig skade på kjøretøyet må rapporteres til en skipsoffiser så vi kan få utstedt en skademelding. Hvis du lar være å gjøre dette, må vi anta at - hvis ikke det motsatte er bevist - at du har mottatt kjøretøyet uskadet.

### **c) Kontakt hotellet/feriestedet**

Hvis du har spørsmål vedrørende overnattingen og lignende på selve destinasjonen, anbefaler vi at

du kontakter resepsjonen på hotell/feriested eller DFDS. Klager kan bli avslått hvis du ikke tar kontakt i løpet av oppholdet, ettersom du dermed forhindrer DFDS muligheten til å rette opp i manglene.

#### **d) Kontakt kundeservice etter hjemkomst**

Skulle det forkomme at problemet ikke kan løses ombord eller på selve destinasjonen, og du har en klage til oss, er du velkommen til å kontakte vår kundeservice på telefon eller skriftlig.

Vi ber deg om å kontakte oss innen rimelig tid etter at opphavet til klagen har funnet sted (eller etter mottatt informasjon fra oss om endring/kansellering), og ikke senere enn 2 måneder etter at reisen har funnet sted eller en service skulle ha vært utført. Unntakene er:

- Tilfeller oppgitt i Athen Konvensjonen, der skriftlig beskjed kan bli gitt innen et kortere tidsrom enn nevnt her.
- Tilfeller hvor klagen kan fremmes innen en senere frist slik det er beskrevet i gjeldene Norsk lov.

Du kan sende inn din klage til vår kundeservice på e-mail: [reklamasjoner@dfds.com](mailto:reklamasjoner@dfds.com) eller kontakte oss på telefon 21 62 10 00. Når du leverer inn din klage, må du notere ditt bestillingsnummer i emnefeltet, og oppgi telefonnummer på dag og kveldstid. På denne måten har vi mulighet til å finne ut mer omkring saken og gi deg et fullstendig svar så snart som mulig. Du vil motta et svar innen fire uker.

Hvis du, til tross for vår innsats og fulgte prosedyrer for klagehåndtering, ikke er fornøyd med utfallet, kan du kontakte Transportklagenemda eller Pakkereisenmeda, <https://reiselivsforum.no>

#### **e) Passasjer rettigheter, klager**

Hvis du ønsker å klage til DFDS vedrørende dine passasjer rettigheter fastsatt i EU forordning 1177/2010, til tross for DFDS har fulgt prosedyrene for rapportering og for å løse din klage, må du først ha klaget skriftlig til DFDS som beskrevet ovenfor. Hvis du ønsker å levere en klage til DFDS, må du gjøre det senest 2 måneder etter at vår service ble levert, eller skulle blitt levert. Innen 1 måned etter at klagen er mottatt, må DFDS ha gitt et svar på om klagen, eller gitt beskjed om at klagen fremdeles er under behandling. Endelig svar må være gitt innen 2 måneder etter at klagen er mottatt.

#### **f) Hvis du ikke er tilfreds med svaret**

Hvis du ikke har mottatt et svar innen 2 måneder, eller du ikke er tilfreds med svaret, kan du velge på gå videre med saken. Hvis du velger å ta klagen videre, kan du gjøre dette på <https://reiselivsforum.no>.

#### **g) Tidsfrist**

Vær oppmerksom på at det er tidsfrister for å klage, bestemt av de gjeldende lover og konvensjoner. Klager relatert til Athen konvensjonen, må være meldt innen to år etter at årsaken til klagen oppsto. Hvis ikke tidsfristen overholdes, utløper retten til å klage.

### **18. Databeskyttelse/personvern**

Vi registrer all informasjon, inkludert personopplysninger, du oppgir til oss i forbindelse med din bestilling i samsvar med lov om behandling av personopplysninger. Vi viser til våre regler om personvern; <https://www.dfdsseaways.no/reisebestemmelser/personvern>.

Hvis du ønsker å vite hvilken informasjon vi har om deg er du velkommen til å kontakte oss.

Som et resultat av brudd på reisebestemmelsene eller av sikkerhetsmessige årsaker for skipet og andre passasjerer, kan vi etter grundig gjennomgang føre opp navnet ditt på vår liste for utestengte kunder. Vi vil besitte påkrevd informasjon (ditt navn, fødselsdato og passnummer) for å kunne hindre deg i å utføre ytterligere bestillinger, så lenge vi finner dette nødvendig. Vi vil informere deg før du blir satt opp på vår liste for utestengte kunder, og dine personopplysninger vil ikke bli holdt lenger enn nødvendig.

### **19. Økonomisk sikkerhet**

For å sikre deg refusjon og/eller hjemtransport i tilfelle DFDS' konkurs eller lignende, er vårt altomfattende ferieprogram dekket av "Lov om pakkereiser og reisegaranti av 25. august 1995 nr 57 (pakkereiseloven)". For mer informasjon, se <http://reisegarantifondet.no>

### **Leverandørens bestemmelser**

Når det gjelder samarbeidspartnere og transport eller service via dem, gjelder deres egne bestemmelser og vilkår. Disse kan inneholde unntak og ansvarsbegrensninger i henhold til internasjonale konvensjoner / EU Regelverk / preseptorisk lov. Kopier av leverandørens transportvilkår, standardvilkår og relevante internasjonale konvensjoner er tilgjengelige ved skriftlig forespørsel. Det kan ta opptil 28 dager fra vi mottar forespørselen, til du blir sendt materialet.

## **20. Transport av varer med DFDS skip**

DFDS generelle sjøfartsreglement for varetransport «North Sea Freight Conditions of Carriage», se: [http://freight.dfdsseaways.com/Ferry\\_support/Terms/](http://freight.dfdsseaways.com/Ferry_support/Terms/). Disse vilkårene utgjør en del av den inngåtte reiseavtale. Frakttariffer vil gjelde for kommersielle varer, som blant annet, verktøy, flyttelass, samleobjekter som transporteres i biler, tilhengere med last, etc.

## **21. Lov og jurisdiksjon**

Alle uenigheter og saker som måtte oppstå mellom passasjerer og DFDS Seaways (inkludert, men ikke avgrenset til, uenigheter i forhold til bestilling, frakt og disse reisebestemmelsene), er underlagt Norsk lov og Norsk domstol.

Ingen tvister kan innbringes for noen annen domstol, med mindre det følger av ufravikelige internasjonale konvensjoner, ufravikelig lov eller partene uttrykkelig enes om såvel valget av en annen domstol eller voldgiftsrett og det dermed forbundne lovvalg.

### **ADRESSER:**

#### **DFDS AS**

Skur 42, Akershusstranda 31  
P. B. 365 Sentrum  
0102 Oslo

Kundeservice: 21 62 10 00  
Åpningstider: Mandag-fredag 08:00-17:00

#### **DFDS A/S**

DFDS House  
Sundkrogsgade 11  
DK-2100  
Copenhagen Ø  
Denmark

Det tas forbehold om endringer eller trykkfeil oppstått etter utgivelse og publisering på Internett.  
DFDS, juli 2018

