

Algemene Boekingsvoorwaarden voor Passagiers en Vervoersvoorwaarden

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Prijzen	3
3. Boeking	4
4. Accommodatie	6
5. Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit	6
6. Zwangerschap	7
7. Kinderen en jongeren tot 18 jaar	7
8. Paspoorten, visums en gezondheid	8
9. Huisdieren	8
10. Verzekering	8
11. Voertuigen	9
12. Gevaarlijke goederen en Vuurwapens	9
13. Uw gedrag	10
14. Een wijziging of annulering van uw kant	11
15. Wijzigingen, annuleringen of vertragingen van onze kant	14
16. Onze aansprakelijkheid jegens u wegens letsel, schade aan bagage etc.	17
17. Vorderingen en klachten	18
18. Gegevensbescherming	19
19. Financiële zekerheid	19
20. Vervoer van goederen met schepen van DFDS	19
21. Recht en rechtsgebied	20

1. Inleiding

Alvorens uw reservering te bevestigen dient u kennis te nemen van de Algemene Boekingsvoorwaarden voor Passagiers en de Vervoersvoorwaarden ('de Voorwaarden'). Dit geldt ook voor de mensen die onder uw reservering vallen.

De Algemene Reisvoorwaarden van de ANVR worden gevolgd door DFDS Seaways IJmuiden B.V.

Deze Voorwaarden gelden voor alle reserveringen die een passagier ('u') doet via DFDS ('wij') of via onze reisagenten of verkopers van vervoerbewijzen en voor elk passagiersvervoer dat wij of onze leveranciers op grond van een passagiersvervoercontract verzorgen. Hieronder valt ook een chauffeur die een commercieel voertuig begeleidt krachtens een overeenkomst voor goederenvervoer.

Als uw boeking bij ons ook regelingen met externe leveranciers omvat valt ook dat deel van de reis onder onze voorwaarden en de toepasselijke internationale verdragen. Hebt u uw reis of service gekocht via een bedrijf op het vlak van scheepvaart/spoorwegen/wegvervoer/luchtvervoer dan gelden de vervoersvoorwaarden van het bedrijf in kwestie.

De veerdiensten worden verzorgd door DFDS (DFDS A/S, een dochteronderneming of vestiging van DFDS A/S), of andere aangegeven leverancier.

Routes

'Oostelijke Kanaalroutes' betreffen overtochten tussen Dover en Duinkerken/Calais of andere routes die wij varen over of rond het Engelse Kanaal.

'Westelijke Kanaalroutes' betreffen overtochten tussen Newhaven en Dieppe, en andere routes die wij varen over of rond het Westelijke Kanaal.

'Lange Zeeroutes' betreffen overtochten tussen Newcastle en Amsterdam; Kopenhagen en Oslo; Karlshamn en Klaipeda; Kiel en Klaipeda; Kapellskär en Paldiski en andere routes die DFDS exploiteert afgezien van de Oostelijke en Westelijke Kanaalroutes.

Beperkingen en aansprakelijkheid in deze Voorwaarden

Naast deze Algemene Voorwaarden geldt het Verdrag inzake het Vervoer van Passagiers en hun bagage over Zee van 1974, van tijd tot tijd aangevuld en/of geamendeerd door andere toepasselijke en geldende wetgeving, met inbegrip van maar niet beperkt tot (EG) Verordening Nr.392/2009 (samen het 'Verdrag van Athene' genoemd), (EG) Verordening Nr. 1177/2010 inzake de rechten van passagiers die via zee en via binnenwateren reizen ("Passagiersrechtenverordening") evenals ander dwingend recht.

Het Verdrag van Athene verduidelijkt onze aansprakelijkheid en beperkt onze aansprakelijkheid voor het overlijden van of persoonlijk letsel aan een passagier en voor verlies of beschadiging van de bagage van passagiers en voorziet in een bijzondere bepaling voor waardevolle bezittingen. Zie artikel 16 (*Onze aansprakelijkheid jegens u bij letsel of bij beschadiging van bagage*). Via deze link vindt u een samenvatting van EU-Verordening 392/2009: <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>

De Passagiersrechtenverordening beperkt onze aansprakelijkheid onder bepaalde omstandigheden. Zie artikel 15 (*Wijziging, annulering of vertraging van onze kant*). Via deze link vindt u een samenvatting van de Verordening: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_en.pdf

Met SDR bedoelen we Speciale Trekkingsrechten in de betekenis die het Internationaal Monetair Fonds hanteert, zie: www.imf.org en www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm

Alle beperkingen, uitzonderingen en voorwaarden aangaande de aansprakelijkheid van DFDS die in deze voorwaarden zijn vervat gelden ook voor de eventuele aansprakelijkheid van zijn tussenpersonen, vaartuigen, werknemers en andere vertegenwoordigers en de eventuele aansprakelijkheid van de eigenaars, tussenpersonen, werknemers en andere vertegenwoordigers van een vaartuig dat een ander vaartuig vervangt.

Reiscategorieën

Let wel, de Voorwaarden voor 'groepsreserveringen', 'pakketten' of 'andere reisarrangementen' verschillen.

Groepsreservering

Een 'groepsreservering' is iedere reservering voor 20 passagiers of bij minder personen met speciale arrangementen. Soms gelden voor deze boekingen algemene voorwaarden die deze Voorwaarden aanvullen en die op 'groepsreserveringen' van toepassing zijn.

Pakket

Met 'pakket' wordt bedoeld een combinatie van tenminste twee soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, indien a) deze diensten dezelfde aanbieder worden gecombineerd, waaronder op verzoek van of overeenkomstig de keuze van de passagier, voordat er ook maar één overeenkomst inzake alle diensten is gesloten of b) ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten met individuele reisdienstverleners zijn gesloten, deze diensten (i) bij één verkooppunt worden afgenomen en voor deze diensten is gekozen voordat de passagier akkoord met betaling is gegaan, (ii) tegen een all-in- of totaalprijs worden aangeboden, worden verkocht of in rekening worden gebracht, (iii) als 'pakket' of onder een soortgelijke term worden geadverteerd of verkocht, (iv) worden gecombineerd na het sluiten van een overeenkomst waarmee een aanbieder de passagier het recht geeft uit verschillende soorten reisdiensten te kiezen.

Andere reisarrangementen

Boeking die geen Pakketten zijn vallen onder 'andere reisarrangementen'.

Openbare ruimtes aan boord

DFDS Seaways behoudt zich het recht voor om openbare ruimtes aan boord, zoals restaurants, clubs of bars, voor besloten partijen te reserveren. Niet-genodigden wordt dan toegang tot deze openbare ruimte ontzegd.

Veiligheid en weersomstandigheden

Bij reizen met DFDS staan de gezondheid en veiligheid van het schip en alle opvarenden voorop. Om veiligheidsredenen mogen wij passagiers fouilleren en hun bagage doorzoeken, zowel op de terminal vóór inscheping als aan boord.

Soms leiden weersomstandigheden tot annuleringen of vertragingen, bijvoorbeeld krachtige wind, ruwe zee, sterke stroming, moeilijke ijsomstandigheden, zeer hoog of laag water, orkanen, tornado's en overstromingen (hierna: 'weersomstandigheden') die de veilige besturing van het schip in gevaar brengen. Ook andere buitengewone omstandigheden, die noch wij noch onze leveranciers hadden kunnen voorkomen of voorzien kunnen een rol spelen, met inbegrip van maar niet beperkt tot oorlog(sdreiging), terrorisme, brand, arbeidsconflicten, natuurrampen, kernrampen of buitengewone omstandigheden waardoor het schip niet kan varen (hierna: 'overmacht').

In dit verband raden we u aan om zo mogelijk minstens 24 uur vóór vertrek contact op te nemen met onze klantenservice voor vaarinformatie of op onze website de actuele reisinfo te raadplegen om u ervan te verzekeren dat er geen sprake is van omstandigheden die gevolgen hebben voor uw reis.

2. Prijzen

Prijsstructuur en prijswijzigingen

Wij hanteren een flexibele prijsstructuur. Prijzen zijn afhankelijk van de vraag, de vertrekdatum en hoe ver van tevoren wordt geboekt. Prijzen hangen ook af van het aantal reizigers, de afmetingen van het voertuig en de gekozen accommodatieklasse aan boord. Wij behouden ons het recht voor om een tarief of prijs te wijzigen vóór u bij DFDS boekt.

Kies het tarief dat het beste bij uw wensen past en sluit eventueel een verzekering af om situaties waarin u uw ticket moet annuleren te dekken.

Wij doen er alles aan om te zorgen dat alle informatie en prijzen correct zijn maar helaas komen fouten wel eens voor. Als er een kennelijke fout is gemaakt in een prijs vanwege een administratiefout of een systeemfout, zijn wij niet aan die prijs gebonden.

Prijzen pakketreizen

In sommige gevallen kunnen prijzen van pakketreizen worden verhoogd dan wel verlaagd.

Als de prijsstijging van een pakketreis meer dan 8% van de totaalprijs van deze pakketreis bedraagt dan kunt u deze of accepteren of kosteloos annuleren. In het geval dat er een prijsverlaging van toepassing is, kunnen wij de dan geldende wijzigingskosten in mindering brengen op het terug te ontvangen bedrag.

Voertuigticketprijzen

De prijzen voor meereizende voertuigen en aanhangers gelden uitsluitend voor:

- Voertuigen met maximaal 9 zitplaatsen; 10-15 zitplaatsen voor een minibus op de Oostelijke Kanaalroutes;
- Voertuigen en aanhangers die slechts persoonlijke bezittingen bevatten die men nodig heeft voor vakanties of privébezoeken;

- Voertuigen met de toegestane afmetingen die in de huidige tarieven voor privévoertuigen staan;
- Voertuigen van het type dat gewoonlijk (volgens ons) voor privégebruik dienen,



Wij beschouwen de onderstaande voertuigen (zonder beperking) als voertuigen die niet voor privégebruik bestemd zijn:

- Elk voertuig dat even veel of meer weegt dan een lichte bedrijfswagen, ongeacht of dit voertuig wel of geen handelsgoederen vervoert en/of voor commerciële doeleinden wordt gebruikt tenzij dit tijdens het boeken expliciet is overeengekomen;
- Alle soorten vrachtwagens met diepladers en/of met laadbakken met zijkleppen en aanhangers ongeacht hun omvang of gewicht; en
- Elke camper die wordt gebruikt als onderdeel van of in verband met een bedrijf op tournee of op een vaste plek.

Er gelden bijzondere vrachttarieven voor voertuigen of aanhangers waarin goederen zitten die gewoonlijk niet nodig zijn voor vakanties of privébezoeken ("handelsgoederen") zoals gereedschap, huishoudproducten en meubels, collecties enzovoorts of als het doel van uw reis te maken heeft met het vervoer van handelsgoederen.

Zoals hierboven aangegeven gelden er bijzondere tarieven en voorwaarden voor voertuigen die niet in privégebruik zijn.

Als u met de fiets reist, moet de fiets van tevoren worden geboekt.

3. Boeking

U kunt rechtstreeks bij ons boeken op de site of via telefoon. U kunt ook boeken via reisagenten of verkopers van vervoerbewijzen die bijzondere regelingen met ons hebben. Neem gerust contact met ons op om na te gaan of een bepaald bedrijf wel degelijk één van onze leveranciers is.

DFDS verwierpt elke aansprakelijkheid inzake reizen die via doorverkoop zijn gekocht, tenzij de reizen door één van onze leveranciers worden verkocht. N.B: er zijn andere partijen dan DFDS of zijn leveranciers die onze tickets doorgaans via Internet doorverkopen. Als u een doorverkochte reis hebt gekocht is dat voor uw rekening en risico.

Wij aanvaarden boekingen alleen als u verklaart akkoord te zijn met deze Voorwaarden. Als u hebt geboekt verstrekken we u een boekingsreferentie en vanaf dat moment is er een bindende overeenkomst.

Passagiersinformatie

We hebben o.a. de volledige naam en geboortedatum van alle passagiers nodig. Alle namen dienen in overeenstemming te zijn met ieders paspoort of geldig identiteitsbewijs met foto. Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de passagiers om ons de juiste informatie te verstrekken.

De toepasselijke kinderleeftijden zijn de leeftijden op het moment dat de reis wordt gemaakt.

We vragen u ook om uw postadres, e-mailadres en een telefoonnummer (bij voorkeur uw mobiele nummer).

Bevestiging

De bevestiging met alle details van uw boeking wordt per e-mail gestuurd. Als u een schriftelijke bevestiging van uw boeking wenst moet u dit aanvragen bij het boeken. Hier kan een vergoeding die gelijk is aan onze verzendkosten voor worden berekend.

Let wel, u dient na te gaan of alle informatie op de bevestiging correct is. Zo niet, gelieve ons meteen te informeren. Als u de bevestiging met de juiste informatie (met inbegrip van, maar niet beperkt tot uw volledige naam) niet kunt overleggen vóór de inscheping kan dit betekenen dat het u geweigerd wordt om met ons mee te reizen.

DFDS wijst alle aansprakelijkheid van de hand voor fouten of onjuistheden op de bevestiging als de boeking zo kort vóór vertrek wordt gedaan dat DFDS geen nieuwe bevestiging meer kan verstrekken vóór u zich op de vertrekdatum meldt.

De bevestiging is uw reisdocument en u dient deze mee te nemen naar de vertrekterminal bij de haven. Op de bevestiging staat de incheck-informatie. De bevestiging geeft u recht op vervoer met DFDS en op andere diensten die u hebt besteld.

U dient op tijd op de aangewezen incheckplek te verschijnen.



Betaling

De betaling van uw boeking dient te worden gedaan op het moment van boeking tenzij uw boeking ten tijde van het boeken voor deelbetaling in aanmerking komt, waarna de rest voorafgaand aan de reis dient te worden voldaan. Voor boekingen via een reisbureau of een verkoper van vervoersbewijzen kunnen andere betalingsvoorwaarden gelden.

U kunt voor uw betaling gebruik maken van verschillende betaalmogelijkheden, eventuele van toepassing zijnde toeslagen zijn inzichtelijk voor het doen van uw betaling.

Gelieve uw boekingsnummer te vermelden bij uw betalingen aan ons. Alleen officiële kwitanties gelden als bewijs van betaling. Bankafschriften (via thuisbankieren) worden niet beschouwd als betaalbewijzen.

Als u niet aan de betalingsvoorwaarden voldoet wordt uw boeking automatisch geannuleerd. Bij een automatische annulering dient u de annuleringsvergoeding te betalen overeenkomstig de annuleringsvoorwaarden van artikel 14 (*Een wijziging of annulering van uw kant*). Delen van de reis die geheel of gedeeltelijk ongebruikt zijn worden niet vergoed.

Indien u de betaalvoorwaarden niet nakomt kunnen we bij toekomstige boekingen betalingen in contanten vragen of u vragen om een geldig betaalbewijs van uw boeking te tonen.

Boekingskosten

Als u via de telefoon of aan de incheckbalie boekt zijn boekingskosten van toepassing. De op dat moment van toepassing zijnde boekingskosten kunt u vinden op onze website.

In het bijzonder voor groepsreserveringen

Als u groepsreserveringen doet voor onze Westelijke Kanaalroutes en Lange Zeeroutes dient u een aanbetaling van 25% te doen en dient het gehele bedrag minstens 56 dagen voor vertrek betaald te zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Boeken namens anderen

Boekt u voor of namens een aantal mensen? Dan gelden de volgende aanvullende voorwaarden voor u als groepsorganisator, ongeacht of u zelf wel of niet deel uitmaakt van de groep en/of boeking:

- 1) U wordt geacht (in rechte) als tussenpersoon te handelen namens alle leden van de groep. U verklaart dus aan ons dat u bevoegd bent om elk individu te binden aan de verplichtingen van deze Voorwaarden op dezelfde wijze als wanneer zij individueel bij ons hadden geboekt.
- 2) U aanvaardt persoonlijke verantwoordelijkheid om na te gaan dat elke persoon:
 - alle benodigde geldige reisdocumenten bezit, inclusief de ouderlijke toestemming, zie artikel 7 (*Kinderen en jongeren tot 18 jaar*), en
 - voor zover van toepassing de vereisten in artikel 5 (*Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit*) heeft opgemerkt en nageleefd.
- 3) U aanvaardt de taak om, ten tijde van het boeken, aan te geven wie de groepsleider is die jegens ons en de kapitein verantwoordelijkheid draagt voor de leiding en het gedrag van de personen.
- 4) U zegt toe om deze Voorwaarden en ons Privacybeleid onder de aandacht te brengen van alle leden van de groep, om ervoor te zorgen dat alle leden zich terdege bewust zijn van deze Voorwaarden en van ons Privacybeleid en dat zij ze ook aanvaarden.
- 5) U vrijwaart ons (op persoonlijke titel) van elke schending van deze Voorwaarden (met inbegrip van niet-betaling) door leden van de groep of niet-naleving van de juiste gedragsnormen door de leden van de groep (volwassenen of kinderen).
- 6) U neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de groep. Dit behelst volledige betaling door elke persoon vóór vertrek of vóór de aanvaarding van onze diensten.
- 7) U bevestigt dat u geen directe of indirecte band hebt met de sector levering van reisdiensten.
- 8) U aanvaardt, namens elk lid van de groep, de plicht om een verbintenis tot goed gedrag te geven vóór u met ons reist of een dienst van ons aanvaardt.

Bijzondere verzoeken en extra diensten

Bijzondere verzoeken (bijvoorbeeld op het gebied van voeding) geven wij door aan de betrokken leverancier maar een garantie geven wij niet. Er wordt een extra servicevergoeding in rekening gebracht voor het regelen of verstrekken van producten op maat.

Bijzondere overeenkomsten met ons en verzoeken om bijzondere overeenkomsten op grond van specifieke wensen van passagiers zijn alleen geldig als ze op de bevestiging genoemd worden.

4. Accommodatie

Accommodatie, met inbegrip van hutten, zitplaatsen en slaapplaatsen, kan alleen worden gegarandeerd als u reist op een vooraf geboekte overtocht.

Als er hutten worden geboekt voor een oversteek die 's nachts plaatsvindt dienen alle passagiers een slaapplaats te hebben (behalve maximaal een kind onder de 4 jaar per hut).

Een dwingende voorwaarde voor elke boeking is dat – ongeacht het tarief en ongeacht of het een boeking voor een pakketreis of een ander arrangement betreft – het maximaal aantal passagiers per hut niet meer mag zijn dan het aantal slaapplaatsen per hut plus 1 kind onder de 4 jaar.

In sommige hutten zijn er stapelbedden met slaapplaatsen boven en beneden die mogelijk niet geschikt zijn voor passagiers met beperkte mobiliteit. Geef uw behoeften dan ook duidelijk aan bij het boeken.

Voor passagiers die met een MiniCruise reizen, kunnen we niet dezelfde hut garanderen voor de heen- en voor de terugreis.

Wordt er een hut geboekt en is het aantal inzittenden kleiner dan het aantal waarvoor de hut is bestemd dan wordt het volledige bedrag in rekening gebracht. Onder bijzondere omstandigheden behouden we ons het recht voor om onderbezette hutten anders toe te wijzen.

Als u een slaapplaats in gedeelde hutten boekt wordt dit duidelijk aangegeven. Het kan zijn dat u een hut met iemand van hetzelfde geslacht deelt.

5. Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

Bent u gehandicapt of beperkt mobiel of hebt u andere fysieke beperkingen die het reizen lastiger maken, of geldt dit voor degene voor wie u boekt, verwelkomen we u als klant en verlenen we alle hulp die binnen ons bereik ligt. Het is uiterst belangrijk dat u onderstaande regels volgt zodat we zoveel mogelijk hulp kunnen bieden:

a) Informatie ten tijde van het boeken

Wij dienen voorafgaand aan of ten tijde van de boeking of de aankoop vooraf van het ticket op de hoogte te worden gesteld van eventuele vereisten voor personen met een handicap of met beperkte mobiliteit ten aanzien van speciale behoeften of hulpvragen.

Hieronder vallen alle specifieke behoeften qua accommodatie, zitplaatsen of diensten of de noodzaak om medische apparatuur mee te brengen, op voorwaarde dat deze behoefte bekend is op het moment van de boeking of de aanschaf van het ticket.

Voor alle duidelijkheid kan een kennisgeving overeenkomstig dit artikel worden verstrekt aan de reisagent of de tour operator bij wie het ticket wordt gekocht. Als het ticket meerdere reizen omvat is één kennisgeving voldoende indien adequate informatie over de planning van de opeenvolgende reizen wordt gegeven. U ontvangt een bevestiging waarin staat dat uw hulpbehoeften aan ons kenbaar zijn gemaakt. Ontvangt u zo'n bevestiging niet dan is het uw verantwoordelijkheid om contact met ons op te nemen, anders kunnen wij de beschikbaarheid van de apparatuur/diensten niet garanderen.

b) Hulp in de haven en aan boord van het schip

Onder de voorwaarden die hieronder worden omschreven verlenen wij en de terminalbeheerders, binnen onze respectievelijke bevoegdheden, kosteloos hulp zoals omschreven in Bijlagen II en III van de Passagiersrechtenverordening, in havens, o.a. bij inscheping en ontscheping en aan boord van het schip. Indien mogelijk wordt de hulp afgestemd op de individuele behoeften van de persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit.

c) Voorwaarden waaronder hulp wordt verleend

Hulp wordt verleend indien:

- Wij of de terminalbeheerder, via beschikbare middelen, op de hoogte zijn gebracht van de hulpbehoefte van de persoon, uiterlijk 48 uur voordat de hulp nodig is;
- De persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit zich bij de haven aanmeldt of op de door ons of door de terminalbeheerder aangewezen plek;
 - (i) op een tijdstip dat wij schriftelijk hebben aangegeven, niet meer dan 60 minuten vóór de gepubliceerde inschepingtijd; of
 - (ii) als er geen inschepingtijd is bepaald uiterlijk 60 minuten vóór de gepubliceerde vertrektijd;

U ontvangt een bevestiging dat de hulpbehoefte is geregistreerd. Als er geen kennisgeving plaatsvindt krachtens bovenstaande bepalingen leveren wij en de terminalbeheerders redelijke inspanningen zodat hulp wordt verleend om een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit in staat te stellen om aan boord te gaan, van boord te gaan en met het schip te reizen.

Als een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit door een erkende hulphond wordt begeleid kan deze hond bij de desbetreffende persoon verblijven mits wij, de reisagent of de tour operator hiervan in kennis zijn gesteld volgens de toepasselijke nationale wetgeving omtrent vervoer van erkende hulphonden op passagiersschepen, indien dergelijke wetgeving bestaat.

d) Uitzonderingen en bijzondere voorwaarden

In sommige gevallen mogen wij, reisagenten en tour operators weigeren om een reservering te accepteren, een ticket af te geven of anderszins te verstrekken om een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit aan boord te laten gaan. Het gaat om de volgende omstandigheden:

- om aan de toepasselijke nationale of internationale veiligheidseisen te voldoen;
- als het ontwerp van het schip of de haveninfrastructuur en/of het havenmaterieel (inclusief haventerminals) het onmogelijk maakt/maken om deze persoon op een veilige en operationeel haalbare manier aan boord te laten gaan, mee te laten varen en van boord te laten gaan.

Indien er sprake is van een weigering om een boeking te accepteren of om een ticket af te geven of anderszins te verstrekken krachtens dit artikel 5 (*Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit*) zullen wij, de reisagenten en de tour operators ons er desalniettemin in alle redelijkheid voor inspannen om de desbetreffende persoon aanvaardbaar alternatief vervoer te bieden op een passagiersdienst die wij beheren.

e) Eis van begeleiding

Indien strikt noodzakelijk kunnen wij, de reisbureaus en de tour operators eisen dat een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit wordt begeleid door een andere persoon die de hulp kan verlenen die de persoon in kwestie nodig heeft. Wat passagiersdiensten betreft is het vervoer van zo'n begeleider kosteloos. Als vervoerders, reisbureaus en tour operators een begeleider eisen wordt de gehandicapte persoon of de persoon met beperkte mobiliteit meteen op de hoogte gebracht van de redenen voor deze eis.

6. Zwangerschap

DFDS raadt zwangere vrouwen af om vanaf de 34e week van hun zwangerschap nog te reizen met DFDS. Voorbij die datum heeft DFDS het recht om een doktersverklaring te vragen waaruit blijkt dat de betreffende vrouw gezond genoeg is om te reizen.

We raden zwangere passagiers aan om een reisverzekering af te sluiten die voldoende dekking biedt in geval van complicaties. Let wel, de verzekeringsdekking bevat misschien beperkingen voor de latere periode voor de bevallingsdatum. U bent ervoor verantwoordelijk om op de hoogte te blijven of u nog gedekt bent op grond van uw reisverzekering. DFDS aanvaardt hiervoor geen verantwoordelijkheid.

7. Kinderen en jongeren tot 18 jaar

Personen onder de 18 jaar moeten worden begeleid door een ouder of verzorger.

Jongeren tussen de 16 en 17 jaar mogen echter zonder begeleiding van volwassenen reizen tijdens een overtocht op een veerboot als de ouder of verzorger schriftelijke toestemming heeft gegeven. Deze toestemmingsverklaring dient op verzoek te worden overlegd bij het inchecken, bij gebreke waarvan het kind de toestemming om te reizen kan worden onzegd.

Kinderen en jongeren onder de 18 jaar kunnen per schip op een overtocht op een veerboot reizen zonder ouder of verzorger als zij deel uitmaken van een groep met een groepsleider. Er moet minstens één groepsleider zijn per 10 mensen onder de 18 jaar. De groepsleider zorgt ervoor dat vóór de reis wordt voldaan aan alle lokale eisen inzake ouderlijk gezag.

Met 'groepsleider' wordt iemand van 20 jaar of ouder bedoeld die verantwoordelijk is voor de mensen die onder de leeftijdsgrens vallen.

De persoon die de groep leidt moet ingeschreven staan in dezelfde boeking als de passagiers die onder de leeftijdsgrens zijn en moet met de groep meereizen.

8. Paspoorten, visums en gezondheid

Alle passagiers, zowel volwassenen als minderjarigen, moeten beschikken over alle noodzakelijke reisdocumenten, waaronder een geldige ID-kaart, paspoort, visum of immigratieformaliteiten en gezondheidsformaliteiten, om de landen die ze willen bezoeken binnen te komen en om terug te keren naar het land van vertrek.

Het is uw verantwoordelijkheid om alle regels voor binnenkomst in de diverse landen na te leven. Wij verwijzen naar de volgende site: <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>

Als u de noodzakelijke documentatie niet kunt overleggen kan het instappen u worden geweigerd. Indien de Officiële Autoriteiten boetes uitschrijven, aanvaarden wij geen verantwoordelijkheid voor de gevolgen daarvan en hebben wij het recht deze op u te verhalen, waarbij u niet voor restitutie in aanmerking komt.

DFDS aanvaardt geen verantwoordelijkheid indien passagiers om welke reden ook door de betrokken autoriteiten toegang tot een land ontzegd wordt. Als er boetes, repatriëring of andere kosten voor verplaatsing of detentie worden gemaakt, of hiermee gerelateerde kosten vanwege uw weigering om de noodzakelijke documentatie aan de betrokken autoriteiten te verstrekken, bent u gehouden ons deze kosten volledig te vergoeden.

9. Huisdieren

Op bepaalde routes van DFDS mag u huisdieren meenemen. Als u met een huisdier reist, moet u dit bij de boeking aangeven en dit moet vóór de reis plaatsvinden. Voorzieningen voor dieren aan boord en check-in-tijdstippen variëren per route en krijgt u te horen bij het boeken. Huisdieren (met uitzondering van geleidehonden) worden niet toegelaten op de passagiersgedeelten van het schip.

U dient kennis te nemen van de voorwaarden voor dieren aan boord vóór de boeking en vóór vertrek. U kunt de voorwaarden op onze website raadplegen.

Passagiers die per bus reizen of die een commercieel voertuig begeleiden mogen niet met huisdieren reizen, behalve als wij schriftelijke toestemming hebben gegeven. Niet-begeleide huisdieren worden niet geaccepteerd op onze diensten. In sommige gevallen moet er een vrachttarief worden betaald voor het vervoer van huisdieren.

Als u een Dierenpaspoort krijgt geeft de Dierenarts u ook alle details over de juiste documenten en voorbereidingen om het Dierenpaspoort te gebruiken om het land van vertrek opnieuw binnen te komen. Het is uw verantwoordelijkheid om alle nodige documenten te verstrekken en alle regelingen te treffen, inclusief quarantaine indien nodig, om aan de wettelijke eisen te voldoen. Gebeurt dit niet, dan kan uw dier niet meereizen. U bent verantwoordelijk voor vergoedingen of toeslagen als u zich niet houdt aan de toepasselijke regels voor het reizen met huisdieren. DFDS verwierpt iedere verantwoordelijkheid indien de documenten op welke wijze ook incorrect zijn.

10. Verzekering

Alle kosten die worden gemaakt als gevolg van persoonlijk letsel, ziekte, ziekenhuisopname, medische behandeling, repatriëring etc. tijdens of in verband met uw reis zijn voor rekening van de passagier. N.B: Op onze schepen zijn geen artsen aanwezig.

Wij raden u aan om bij een erkende en goed bekend staande verzekeringsmaatschappij een adequate reis- en ongevallenverzekering af te sluiten evenals andere verzekeringen ter dekking van uw boeking en uw reis/reizen. Het hebben van de relevante en noodzakelijke verzekeringen is uw verantwoordelijkheid. Wij raden u aan om in ieder geval een verzekering te nemen om uw kosten en onkosten te dekken in het geval van letsel, ziekte, medische behandeling, ziekenhuisopname en repatriëring tijdens verblijven in het buitenland en voor verlies of beschadiging van bagage (inclusief uw auto) en voor wijzigingen of annuleringen van uw boeking en reis/reizen.

DFDS kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor gebrek aan verzekeringen of voor ontoereikende dekking voor kosten of onkosten die u maakt in verband met het bovenstaande.

11. Voertuigen

Formaliteiten inzake voertuigen

Het is uw verantwoordelijkheid om na te gaan of en te zorgen dat u alle vereiste voertuigdocumentatie bezit en dat u buitenlandse verkeersregels, regelingen en verkeerswetten naleeft als u uw auto naar het buitenland meeneemt

Vereisten voor voertuigen

• U verklaart de juiste informatie te zullen verstrekken

- Door bevestiging van uw boeking erkent u dat de kapitein van het schip samen met de bemanning en het inschepingspersoneel van DFDS het recht hebben om er streng op toe te zien dat de informatie die u tijdens uw boeking verstrekt juist is. Dit is noodzakelijk om veiligheidsredenen en om de gezondheid, veiligheid en het comfort van de passagiers te garanderen.
- U verklaart dat wij sancties kunnen opleggen als de informatie onjuist blijkt te zijn of als u zich niet houdt aan onderstaande eisen.

• De auto parkeren op het voertuigdek

- U bent verantwoordelijk voor het zelf van en aan boord rijden van uw voertuig
- U dient uw auto op slot te doen en de auto moet in een versnelling en op de handrem staan zodra het voertuig aan boord is en tijdens het vervoer.
- Als uw auto op het voertuigdek geparkeerd is moet uw autoalarm uit staan en uitgeschakeld zijn.
- Auto's die op LPG rijden moeten op het voertuigdek de tank uit hebben staan. Ook moeten op het voertuigdek verwarmingen op diesel of LPG uit staan.

• Type voertuig en het gebruik daarvan

De volgende dingen zijn vereist:

het voertuig zelf moet van een type zijn dat (naar onze mening) normaal wordt gebruikt als voertuig voor particulier gebruik zoals omschreven in de tarieven voor voertuigen voor privégebruik die van toepassing zijn op de geboekte route;

- Het voertuig moet verkeersgeschikt zijn;
- Het voertuig moet verzekerd zijn voor gebruik op de openbare weg (en u dient op verzoek bewijs te kunnen verstrekken van zo'n verzekering);
- Het voertuig moet gedekt zijn door een Geldig Keuringsbewijs (APK) of een gelijksoortig bewijs krachtens het plaatselijke en toepasselijke recht van het land waar het voertuig is geregistreerd waaruit blijkt dat het voertuig geschikt is voor gebruik (en u kunt dit op verzoek bewijzen);
- U vervoert geen gevaarlijke stoffen (ongeacht of deze als gevaarlijk zijn aangeduid door de Internationale Maritime Organisatie ("IMO"));
- Motorvoertuigen op hybriden met verschillende soorten brandstof worden louter geaccepteerd als het voertuig een erkend gefabriceerd model is met een standaardspecificatie; en
- Elektrische auto's mogen niet worden aangesloten op de elektrische installatie van het schip om te worden geladen.

• Sancties wegens niet-naleving

U aanvaardt de sancties die wij redelijkerwijs kunnen opleggen indien u bovenstaande verplichtingen niet nakomt. DFDS heeft het recht om:

- te weigeren om het voertuig aan boord te laden behoudens betaling van een toeslag;
- te weigeren om het voertuig aan boord te laden behoudens bepaalde voorwaarden, zoals het verwijderen van handelsgoederen uit een voertuig; en
- helemaal te weigeren om het voertuig aan boord te laden als het voor ons duidelijk is dat de niet-naleving in het geheel niet kan worden verholpen of slechts kan worden verholpen met een risico op vertraging voor het schip.

Voorts aanvaardt u dat wij onder zulke omstandigheden niet verplicht zijn tot restitutie van uw betaling aangezien u een ruimte op het schip hebt geboekt die wij anders aan anderen hadden kunnen verkopen.

Ook aanvaardt u dat het redelijk is dat DFDS u dergelijke sancties oplegt op de plaats van inscheping zonder voorafgaande kennisgeving. Verder hebben we het recht uw voertuig op eigen dek te vervoeren zonder u hierover van tevoren te informeren.

12. Gevaarlijke goederen en Vuurwapens

Gevaarlijke goederen en bagage (hierna alleen genoemd als gevaarlijke goederen) en vuurwapens dienen bij de boeking te worden aangegeven, uiterlijk 24 uur voor vertrek. Ze kunnen alleen in een voertuig worden vervoerd. Vuurwapens kunnen alleen op onze schepen worden vervoerd als ze veilig worden gesteld in een voertuig, zoals een auto of een camper of in een aangewezen veilige plek op het schip. Vuurwapens mogen niet per fiets of motorfiets worden vervoerd. Passagiers die te voet zijn mogen geen vuurwapens, ammunitie of andere voorwerpen die worden beschouwd als gevaarlijke wapens vervoeren.

Zonder onze voorafgaande toestemming mag u geen gevaarlijke goederen, met inbegrip van doch niet beperkt tot gasflessen, vuurwapens of messen aan boord meenemen. Ook dient u alle toepasselijke regelingen na te leven en in het bezit te zijn van alle nodige vergunningen. Wij raden u aan om de Duty Operations Manager van de vertrekhaven ruim van tevoren in te lichten. U zult een formulier moeten invullen 'Kennisgeving van het Dragen van Wapens/Ammunitie' waarin u het type en de hoeveelheid vuurwapens/ammunitie aangeeft.

Ammunitie is toegestaan, met een maximum van 1000 patronen van VN Categorie 1.4S per voertuig. Deze dient in de originele verpakking van de fabrikant te worden vervoerd.

De maximumhoeveelheid ammunitie (VN Categorie 1.4S) is beperkt tot 1000 patronen/hulzen per voertuig, vervoerd in de originele verpakking van de fabrikant, op voorwaarde dat de passagier deze hoeveelheid mag houden volgens zijn Wapenvergunning.

Heeft uw voertuig gasflessen dan mag u tot 3 gasflessen vervoeren, waarvan het gecombineerde gewicht niet hoger dan 47 kilo mag zijn; Butaan/Propan (alleen maar voor verlichting, om te koken en om te verwarmen), of Propan/Helium. Het aan boord vervoeren van jerrycans met brandstof/dieselbrandstof is uitdrukkelijk verboden, of ze nu leeg of gevuld zijn.

Alle flessen, behalve als ze voor medische doeleinden gebruikt worden, moeten adequaat vastgezet worden in verband met de bewegingen van het schip en ze mogen niet aangesloten zijn en moeten uit staan. Voor gereinigde flessen moet een certificaat worden overlegd.

Neem van tevoren contact met ons op als u twijfels hebt over het type en scala aan goederen dat mag worden vervoerd in een privévoertuig dat niet voor commerciële doeleinden wordt gebruikt. Anders bestaat de kans dat we u de toegang tot het schip ontfeggen, zonder dat we op enigerlei wijze aansprakelijk zijn.

Bij aankomst in de haven dient u zich bij de Duty Manager te melden en zijn/haar instructies op te volgen over hoe deze goederen moeten worden geladen en bewaard. Om veiligheidsredenen mogen we passagiers fouilleren en hun bagage doorzoeken, bij het aan boord gaan en aan boord van het schip.

Als er gevaarlijke goederen of bagage worden ingeladen zonder dat wij op de hoogte waren mogen wij deze uitladen, onschadelijk maken of vernietigen, al naar gelang de omstandigheden, zonder enige aansprakelijkheid voor het betalen van een vergoeding voor de schade aan of het verlies van de goederen of bagage. Bovendien kunnen we weigeren om de passagier aan boord toe te laten en wordt er geen restitutie voor de boeking verleend.

Ongeacht of de passagier op de hoogte was van de aard van de goederen vrijwaart de passagier DFDS jegens alle aanspraken, verliezen, schade of kosten die het vervoer van zulke goederen met zich meebrengen.

Voertuigen die gevaarlijke goederen van de IMO-categorie vervoeren mogen alleen worden vervoerd overeenkomstig de regels die in de DFDS Vrachtvervoersvoorwaarden worden omschreven.

13. Uw gedrag

- a) U dient zich te allen tijde correct te gedragen. Dit is van belang voor de veiligheid en het comfort voor iedereen aan boord van het schip en in de terminals aan land. Ook dient u toezicht te houden op mensen voor wie u verantwoordelijk bent. Uw mentale of fysieke gesteldheid of houding of gedrag mag geen gevaar opleveren voor uzelf, voor de andere passagiers, voor de bemanning of voor eigendommen.
- b) Iedereen aan boord is verplicht om de aan boord genomen veiligheidsmaatregelen na te leven in verband met de zeewaardigheid van het schip en de veiligheid van de opvarenden. U dient acht te slaan op de regelingen en kennisgevingen met betrekking tot de veiligheid van ons schip, onze bemanning en de passagiers en de faciliteiten op de terminal en deze na te leven, evenals de immigratievereisten en regelingen.
- c) Wij, de kapitein en de bemanning aan boord kunnen alle redelijke regels handhaven die wij nodig achten om de veiligheid, het comfort en het plezier van de passagiers en de bemanning te beschermen. De regels kunnen van tijd tot tijd gewijzigd worden en kunnen verschillen voor verschillende delen van het schip. Er zijn bijvoorbeeld beperkingen wat betreft de consumptie van zelf meegebracht eten en drinken en u mag u geen harde muziek afspelen.
- d) In de hutten mag niet worden gekookt en mogen huishoudelijke apparaten zoals strijkijzers niet worden gebruikt.
- e) Is er sprake van omstandigheden die een gevaar vormen voor de veiligheid van het schip, de bemanning of de passagiers dan kunnen we uw boeking weigeren of weigeren u aan boord te laten gaan. Ook indien u tijdens eerdere reizen ongepast gedrag hebt vertoond of als u zich niet houdt aan de veiligheidsregels of veiligheidseisen kunnen we weigeren om u te laten inschepen.

- f) Als u of uw voertuig op welke wijze ook schade toebrengt aan eigendommen van DFDS, ongeacht hoe deze schade tot stand is gekomen in de terminal of op het schip, behouden wij ons het recht voor om waar nodig het geld van u of uw verzekeraar terug te vorderen.
- g) Roken, met inbegrip van E-sigaretten, is in geen enkele hut op een schip van DFDS toegestaan. Roken aan boord is alleen toegestaan op daarvoor bestemde plekken, die duidelijk zijn gemarkeerd, onder meer met behulp van relevante borden. Als u buiten de daarvoor bestemde plekken rookt wordt u een toeslag in rekening gebracht van minstens €200, wat overeenstemt met onze kosten (met inbegrip van maar niet beperkt tot de prijs van de schoonmaakdiensten die we moeten inschakelen).
- h) Consumptie van zelf meegebrachte alcohol is aan boord niet toegestaan. Hieronder vallen ook aankopen bij onze Sea Shop aan boord. U mag alleen alcohol consumeren van bars en restaurants die zich aan boord bevinden, mits u een bonnetje kunt verstrekken als bewijs. Indien u niet aan deze eis voldoet leidt dit tot een extra toeslag die wij u in rekening brengen en die overeenstemt met het bedrag dat had moeten worden betaald in de bars en restaurants aan boord als de alcohol daar was gekocht. Voorts wordt een extra toeslag in rekening gebracht (overeenstemmend met de prijs van de schoonmaakdiensten die we moeten inschakelen) voor de consumptie van alcohol in de hutten of in de accommodatieruimten aan boord, anders dan in de bars en restaurants.
- i) Buitensporig alcoholgebruik, waarbij de passagier duidelijk een potentieel gevaar is voor zichzelf of anderen en het bezit en/of de consumptie van illegale verdovende middelen zijn aan boord niet toegestaan.
- j) Al onze medewerkers, bemanningsleden en leveranciers hebben instructies gekregen om alle overtredingen van regels door personen te melden. NB: Wij tolereren geen grof gedrag, in weke vorm ook, tegen de hiervoor genoemde personen of de andere passagiers aan boord.
- k) Indien één van bovenstaande omstandigheden zich voordoet behouden wij ons het recht voor om uw boeking te weigeren, om te weigeren om u te laten inschepen en/of (waar nodig) u in bedwang te houden of van het schip te verwijderen. Wij zijn in de hiervoor beschreven omstandigheden geenszins aansprakelijk jegens u en de kosten die u of wij moeten maken komen geheel voor uw rekening. Dit geldt ook als u eruit wordt gezet vanwege het overtreden van de gedragscodes die door vervoerders, hotels, resorts e.d. en ons zijn vastgesteld.
- l) Er kunnen aanvullende eisen worden gesteld aan uw gedrag en verantwoordelijkheid, in aanvulling op wat hierboven staat, en die kunnen van route tot route variëren. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om kennis te nemen van deze aanvullende voorschriften en deze ook te allen tijde na te leven.

14. Een wijziging of annulering door u

Soms kunt u bepaalde boekingen wijzigen/annuleren via onze website of door ons rechtstreeks te bellen.

De regels voor wijzigingen/annuleringen van uw kant kunnen verschillen al naar gelang de reiscategorie zoals hieronder uiteengezet en de beschikbaarheid. Als we u bij het boeken hebben gemeld dat wijzigen niet mogelijk is dan bent u de prijs van de boeking hoe dan ook kwijt, ongeacht het tijdstip van wijziging.

Wijzigt u de route, datum, tijd, het passagiersaantal, het type hut of voertuig dan wordt er geen prijsvermindering toegepast. Als er tussen het oorspronkelijke tarief en het tarief dat geldt op de dag dat u de wijziging maakt een stijging is, dan wordt die u in rekening gebracht plus wijzigingskosten, zoals omschreven in onderstaande tabellen.

Het annuleren van pakketreizen of andere reisarrangementen, zoals bijvoorbeeld boekingen van veerdiensten of MiniCruises brengt kosten voor u met zich mee ("annuleringskosten") in relatie tot hoe lang van tevoren u annuleert. Hebt u bij annulering recht op restitutie van uw boeking, dan worden daar eerst de annuleringskosten van afgetrokken die in onderstaande tabellen staan beschreven.

Er is geen restitutie mogelijk voor bevestigingen/reisdocumenten, vouchers of hotelcoupons die kwijt zijn geraakt of die niet zijn gebruikt.

N.B: Wij kunnen geen restitutie verlenen voor vooraf betaalde maaltijden die geannuleerd worden, tenzij ze minstens 48 uur vóór vertrek worden geannuleerd.

MiniCruises kunnen slechts beginnen vanaf de op de bevestiging genoemde bestemming. Als u de heenreis niet maakt dan leidt dat tot de annulering van de hele boeking. Een MiniCruise mag geen enkele reis zijn.

Een wijziging die 8 weken of korter voor vertrek wordt verzocht, waarbij overzeese accommodatie wordt gewijzigd of geannuleerd, wordt behandeld als een annulering van uw kant.

Wij moeten schriftelijk op de hoogte worden gebracht van annuleringen (via email of post) of per telefoon, onder vermelding van het boekingsnummer. Sommige boekingen kunt u via onze website annuleren. Als u een bevestigde boeking annuleert verbeurt u uw persoonlijke reisverzekeringspremie en moet u de volgende

kosten betalen, zie onderstaande tabellen, berekend vanaf de datum waarop wij uw kennisgeving ontvangen en met verwijzing naar het totale factuurbedrag van de reis, inclusief toeslagen.



Als u onder de annuleringsvoorwaarden van uw boeking recht hebt op restitutie dan moet deze binnen 3 maanden schriftelijk worden verricht, berekend vanaf de datum van annulering van uw boeking.

Oostelijke Kanaalroutes: kosten voor wijzigingen of annuleringen van uw kant					
Tariefsoorten	Per wijziging, per deel: hangt af van hoe lang van tevoren u ons informeert	Stijging van het tarief	Wijzigingskost	Annulering, per deel: hangt af van hoe lang van tevoren u ons informeert	Kost
Economy Tickets	Verstrekkende wijzigingen vóór de reis	Ja	£20 / €25	Op elk moment	100% van de totaalprijs
	Bij de haven op de reisdag binnen 1 afvaart vóór of na de geboekte oversteektijd	Geen	Geen		
	Bij de haven op de reisdag buiten 1 afvaart vóór of na de geboekte oversteektijd	Ja	£20 / €25		
	Naamswijzigingen	Geen	Geen		
Flexi Tickets	Verstrekkende wijzigingen vóór de reis	Ja	Geen	Als 48 uur of langer vóór de geboekte oversteekvertrektijd geannuleerd	Geen kost
	Bij de haven op de reisdag binnen 72 uur vóór of na de geboekte oversteektijd	Geen	Geen		
	Bij de haven op de reisdag buiten 72 uur vóór of na de geboekte oversteektijd	Ja	Geen	Als binnen 48 uur vóór de geboekte oversteekvertrektijd geannuleerd	100% van de totaalprijs
	Naamswijzigingen	Geen	Geen		

Westelijke Kanaalroutes: kosten voor wijzigingen of annuleringen van uw kant					
Tariefsoorten	Per wijziging, per boeking: hangt af van hoe lang van tevoren u ons informeert	Stijging van het tarief	Wijzigingskost	Annulering, per boeking: hangt af van hoe lang van tevoren u ons informeert	Kost*
	Op elk tijdstip vóór het reizen	Ja	£20 / €25	Welk tijdstip ook	100% van de totaalprijs
	Naamswijzigingen	Nee	£20 / €25		

* Voor de annuleringen van boekingen voor Veerdiensten door Groepen van 20 personen of meer wordt 25% van de totaalprijs in rekening gebracht als de annulering 57 dagen of langer vóór vertrek geschiedt. Voor alle andere annuleringen van veerdienstboekingen geldt 100% van de totaalprijs.

Lange Zeeroutes: kosten voor wijzigingen of annuleringen van uw kant					
Tariefsoorten	Per wijziging, per boeking: hangt af van hoe lang van tevoren u ons informeert	Stijging van het tarief	Wijzigingskosten	Annulering, per boeking: hangt af van hoe lang van tevoren u ons informeert	Kost**
Pakketten & andere reis arrangementen, inclusief groepsreserveringen	Op elk tijdstip	Ja	€27	Binnen 24 uur na de boeking	Geen kosten
				van 1 dag tot 42 dagen vóór vertrek	25% van de totaalprijs
				42-21 dagen vóór vertrek	35% van de totaalprijs
				21-7 dagen vóór vertrek	50% van de totaalprijs
				7-1 dagen vóór vertrek	75% van de totaalprijs
	Naamswijzigingen	Geen	€27	vertrekdatum:	100% van de totaalprijs

** Groepsboekingen hebben soms andere tarieven, zie de aanvullende algemene voorwaarden voor groepen.

Aanbiedingen & prijzen

De boekingsbevestiging vermeldt of de boeking deel uitmaakt van een aanbieding (met een speciale promotieprijs). Deze specifieke boekingen komen niet in aanmerking voor wijzigingen of restitutie. De annuleringskosten bedragen 100% van de totaalprijs.

Naamswijziging/overdracht van een boeking

Mits u ons op de hoogte stelt van de overdracht, vóór de vertrektijd zoals in bovenstaand schema omschreven, kunt u een boeking (alle categorieën) bij DFDS aan een andere persoon overdragen. De overdracht moet worden gedaan door de persoon die aanvankelijk had geboekt en daarbij moeten de volgende regels worden nageleefd.

Voor elke naamswijziging op de Westelijke Kanaalroutes en de Lange Zeeroutes brengen wij de in de tabel genoemde kosten in rekening. Als er aanvullende kosten zijn voor de overdracht moet u deze volledig betalen op het moment van wijziging.

Voorwaarde voor de overdracht is wel dat de persoon aan wie u de overdracht doet de vereisten inzake paspoort, visum en gezondheid die DFDS u bij de aanvankelijke boeking heeft gesteld ook naleeft.

Zowel de persoon die aanvankelijk had geboekt als de persoon aan wie de boeking wordt overgedragen is gehouden tot volledige betaling van alle openstaande kosten en/of onkosten in verband met de overdracht van de reis.

DFDS mag weigeren om een reis over te dragen als kan worden aangetoond dat regelingen van hotels, huteigenaars, vervoerders en/of instanties de overdracht onmogelijk maken.

Geen restitutie

Bij annulering van andere arrangementen zoals voetbaltickets, operatickets, concertkaarten enz. dienen de diensten van DFDS toch geheel te worden betaald.

Diensten zoals administratieve kosten en tickets voor evenementen die via DFDS zijn gekocht komen niet voor restitutie in aanmerking.

15. Wijzigingen, annuleringen of vertragingen van onze kant

Wijzigingen in afvaarttijden van de veerdiensten en van de routes

Al onze vertrek- en aankomsttijden en de identiteit van onze schepen, zoals genoemd in onze documentatie, op onze website en op een bevestiging of voucher, zijn slechts indicaties en kunnen niet worden gegarandeerd.

Weersomstandigheden en overmachtsituaties kunnen van invloed zijn op al onze schepen. Dienstregelingen, routes en schepen zijn aan wijziging onderhevig. Waar nodig behouden wij ons het recht voor om het vervoer te verzorgen met een vervangend schip en/of van de vermelde dienstregeling of route af te wijken. Wij behouden ons ook het recht voor om een bevestigde boeking te annuleren.

Voorts staat het ons vrij alle bevelen en adviezen van overheden of personen die op grond van de voorwaarden van de Oorlogsrisicoverzekering het recht hebben om zulke bevelen of adviezen te geven, na te leven, en wordt het naleven van deze bevelen of adviezen niet beschouwd als een afwijking van of niet-naleving van onze verplichtingen jegens u.

Aansprakelijkheidsbeperking

Behalve in de gevallen die hieronder worden omschreven zijn noch wij noch onze leveranciers aansprakelijk om u een vergoeding of restitutie te geven voor enig verlies in verband met enige vertraging, annulering, wijziging van dienstregeling, wijziging van route of vervanging van een schip door een ander schip, tenzij een vergoeding verschuldigd is krachtens toepasselijke internationale verdragen, EU-regelgeving of ander toepasselijk dwingend recht.

Annulering of vertraging van onze passagiersdiensten

De Passagiersrechtenverordening biedt passagiers bepaalde rechten in geval van annulering of vertraging van onze passagiersdiensten. Let wel: de Verordening bevat een aantal uitzonderingen op deze rechten, bijvoorbeeld in geval van vertraging of annulering door weersomstandigheden die een veilige vaart in gevaar brengen of buitengewone omstandigheden die de overtocht in de weg staan en die niet hadden kunnen worden voorkomen, zelfs als alle redelijke maatregelen waren genomen.

Dit artikel biedt slechts een overzicht van de rechten die van toepassing kunnen zijn en de rechten van iedere passagier worden per geval beoordeeld. Voor details over uw rechten verwijzen we naar de Passagiersrechtenverordening.



Een chauffeur die een commercieel voertuig begeleidt, dat valt onder een overeenkomst van goederenvervoer, kan zich niet beroepen op de rechten die voortvloeien uit de Passagiersrechtenverordening.

In geval van annulering of vertraging bij vertrek

a) Informatie

In geval van vertraging of annulering bij vertrek worden passagiers die vertrekken vanaf de vertrekterminals of havens zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, in ieder geval niet later dan 30 minuten na de geplande vertrektijd. Als passagiers een aansluiting missen vanwege een vertraging of annulering bij vertrek spannen we ons in redelijkheid in om ze op de hoogte te stellen van alternatieve aansluitingen.

b) Assistentie en zorg

In geval van annulering of vertraging bij vertrek van meer dan 90 minuten na de geplande vertrektijd bieden wij u gratis snacks, maaltijden of verfrissingen aan in redelijke verhouding tot de wachttijd, voor zover deze beschikbaar zijn en in redelijkheid kunnen worden verstrekt.

Indien de annulering of vertraging bij vertrek één of meer aanvullende overnachtingen noodzakelijk maken voor de passagier verzorgen wij kosteloze en adequate accommodatie, hetzij aan boord hetzij aan land. Voor elke passagier mogen wij onze kosten voor de accommodatie beperken tot 80 EUR per nacht voor maximaal drie nachten. Wij verzorgen ook vervoer van en naar de haventerminal en de plaats van verblijf; tegen overlegging van de desbetreffende kwitanties of, indien u met uw eigen voertuig reist, in overeenstemming met de geldende kilometervergoeding van DFDS.

Indien de annulering of vertraging bij het vertrek aanvullend vervoer tussen uw huis en de haven noodzakelijk maakt, kunnen wij onze uitgaven beperken en zullen wij u uitsluitend de redelijke kosten vergoeden; tegen overlegging van de desbetreffende kwitanties of, indien u met eigen vervoer reist, in overeenstemming met de dan geldende kilometervergoeding van DFDS.

Voor alle duidelijkheid geldt dat er geen accommodatie wordt verstrekt of vergoed indien een aanbod voor een redelijke alternatieve route wordt afgewezen, en u verkiest om bij de terminal te wachten.

U hebt *geen* recht op kosteloze accommodatie indien de overnachting noodzakelijk wordt als gevolg van vertraging of annulering wegens weersomstandigheden die de veilige besturing van het schip in gevaar brengen.

c) Omzetting of vergoeding

In geval van annulering of vertraging bij vertrek van meer dan 90 minuten na de geplande vertrektijd kunt u kiezen voor:

- omzetting naar de eindbestemming, tegen vergelijkbare voorwaarden als in de bevestiging, bij de eerstvolgende mogelijkheid en zonder extra kosten, of
- vergoeding van de ticketprijs en indien van toepassing een gratis retourdienst naar het punt van vertrek zoals in de bevestiging vermeld, bij de eerstvolgende mogelijkheid.

Acceptatie van een aanbod tot vergoeding van de ticketprijs leidt tot vernietiging van de overeenkomst, waardoor deze niet langer geldig is. Dit houdt in dat u geen verdere rechten hebt op assistentie/zorg of vergoeding.

In geval van vertraging bij aankomst

In geval van vertraging bij aankomst op de eindbestemming die op de bevestiging staat mag u vergoeding vragen.

De vergoeding wordt berekend als een percentage van de ticketprijs en is afhankelijk van de duur van de geplande reis krachtens Artikel 19 (1) van de Passagiersrechtenverordening. De vergoeding kan plaatsvinden in de vorm van vouchers of andere DFDS-diensten, tenzij u vraagt om betaling in contanten. Vergoedingen welke minder dan € 6 bedragen komen hier niet voor in aanmerking.

U hebt geen recht op vergoeding wegens vertraging bij aankomst als gevolg van weersomstandigheden die de veilige besturing van het schip in gevaar brengen of buitengewone omstandigheden die de overtocht in de weg stonden en die niet konden worden voorkomen, zelfs als alle redelijke maatregelen waren genomen.

Vrijstellingen

N.B: Bovenstaande bepalingen van de Passagiersrechtenverordening, die u recht kunnen geven op vergoeding van de ticketprijs in geval van aankomst met vertraging of annulering zijn niet voor alle gevallen van toepassing. Een gedetailleerd overzicht van vrijstellingen staat in Artikel 20 van de Verordening.

Naast bovenstaande vrijstellingen (d.w.z. in geval van weersomstandigheden of buitengewone omstandigheden) wordt geen restitutie of assistentie verleend als:

- de passagier vóór de boeking op de hoogte was gesteld van de annulering of vertraging; of
- de annulering of vertraging aan de passagier te wijten is.

Geen schadevergoeding in geval van vertraging of annulering

U hebt geen extra recht om schadevergoeding te vorderen wegens verlies of beschadiging wegens een annulering of vertraging. Dit houdt in dat wij onze aansprakelijkheid voor zowel directe als indirecte schade en verliezen hebben beperkt.

Indien wij onze aansprakelijkheid niet mogen beperken in geval van annuleringen geldt dat onze aansprakelijkheid zich altijd beperkt tot directe schade of verlies.

In geval van wijziging of annulering van een pakket

a) Vóór aanvang van een pakket

Als zich een wijziging/annulering voordoet van uw boeking vóór vertrek laten we u dat zo snel mogelijk weten. Wij zullen trachten een geschikte oplossing voor u te vinden.

Indien wij of onze leveranciers het pakket annuleren, hebt u recht op:

- beëindiging van de overeenkomst en vergoeding van alle betaalde bedragen in verband met het pakket, met uitzondering van wijzigingskosten/verzekeringspremies, of
- omboeking naar een ander pakket van uw keuze, indien wij en onze leveranciers dit zonder aanzienlijke kosten of verliezen kunnen aanbieden.

Indien u kiest voor omboeking naar een pakket met een hogere waarde dan uw oorspronkelijke pakket, dient u het verschil zelf te betalen als wij of onze leveranciers niet aansprakelijk zijn voor de kosten. Indien u kiest voor omboeking van uw pakket naar een pakket met een lagere waarde dan uw oorspronkelijke pakket, zullen wij of onze leveranciers u het verschil restitueren.

Hebt u de bevestiging van DFDS eenmaal ontvangen dan dient u ons met spoed op de hoogte te stellen van uw uiteindelijke keuze. Als u ons niet hebt ingelicht over uw uiteindelijke keuze binnen 21 dagen na de bevestiging wordt uw pakketboeking bij ons beëindigd en krijgt u volledige restitutie van ons, met uitzondering van wijzigingskosten en verzekeringspremies.

Indien u schade of verlies lijdt omdat wij of onze leveranciers niet in staat zijn om aan de afgesproken voorwaarden te voldoen of als gevolg van annulering van een pakket hebt u mogelijk recht op een redelijke vergoeding van ons.

Wij hebben het recht zulke vergoedingen te beperken in overeenstemming met de relevante toepasselijke internationale verdragen, Europese verordeningen en dwingend nationaal recht.

Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies in situaties waarin de annulering of het niet kunnen voldoen aan de afgesproken voorwaarden te wijten is aan:

- gebrek aan belangstelling voor een pakket, waarbij u op de hoogte bent gesteld van de annulering (i) 20 dagen voor aanvang van een reis van > 6 dagen (ii) 7 dagen voor aanvang van de reis bij reizen tussen de 2 en 6 dagen (iii) 48 uur voor aanvang van de reis bij reizen < 2 dagen;
- uw eigen omstandigheden;
- een derde, waarbij wij of onze partners de situatie niet hadden kunnen voorzien, voorkomen of herstellen, of
- Niet te voorkomen –en buitengewone omstandigheden.

b) Na aanvang van een pakket

Als u een klacht indient tijdens een pakket zullen wij en/of de dienstverlener trachten een passende oplossing te vinden.

Als het pakket niet conform de overeenkomst is kunt u ons verzoeken om deze tekortkoming te herstellen, tenzij dit voor ons onmogelijk is of onevenredige kosten of ongemak met zich meebrengt.

Als de tekortkoming niet kan worden verholpen of als wij nalaten om dit gebrek aan overeenstemming binnen een redelijke termijn te verhelpen dan hebt u recht op een passende verlaging van de pakketprijs.

Als wij of onze leveranciers een aanzienlijk deel van de afgesproken diensten in het pakket niet leveren of als er tekortkomingen in het pakket zijn, waardoor het doel van het pakket niet met de overeenkomst strookt, kunt u het pakket annuleren zonder annuleringskosten.

Als u schade of verlies lijdt als gevolg van de tekortkoming kunt u schade van ons of onze leveranciers vorderen, tenzij het gebrek aan overeenstemming te wijten is aan:

- een derde, waarbij de situatie niet had kunnen worden voorzien, voorkomen of verholpen door ons of onze partners, of
- weersomstandigheden of overmachtsituaties, die niet hadden kunnen worden voorzien of voorkomen op het moment dat het pakket werd geboekt.

Wij mogen een dergelijke vergoeding beperken in overeenstemming met relevante toepasselijke internationale verdragen, EU-verordeningen en dwingend nationaal recht.

16. Onze aansprakelijkheid jegens u wegens letsel, schade aan bagage etc.

Wij zullen te allen tijde trachten zo goed mogelijk te presteren en u zo goed mogelijk van dienst te zijn zodat uw reis en de andere diensten die met uw boeking verband houden en/of die u hebt besteld soepel en aangenaam verlopen.

Wij maken u erop attent dat de bepalingen van het Verdrag van Athene van toepassing zijn.

<https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident>

In de meeste gevallen beperken deze bepalingen onze aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel of verlies van of beschadiging van bagage (inclusief een voertuig) en geldt er een bijzondere bepaling voor waardevolle bezittingen. In zulke gevallen zijn wij aansprakelijk voor de betaling van een beperkt bedrag als vergoeding waar u recht op heeft krachtens het Verdrag van Athene.

Volgens het Verdrag van Athene belooft onze aansprakelijkheid maximaal (i) SDR 400.000 in geval van overlijden of letsel van passagiers, (ii) SDR 2.250 voor verlies of beschadiging van bagage in de hut, (iii) SDR 12.700 voor verlies of beschadiging van voertuigen, waaronder begrepen bagage op of in het voertuig, of (iv) SDR 3.375 voor verlies of beschadiging aan bagage die onder een andere categorie valt dan in bovenstaande alinea's (ii) en (iii). In geval van terrorisme/oorlog is onze aansprakelijkheid beperkt volgens de Richtlijnen van de IMO zoals vervat in Bijlage II bij het Verdrag van Athene.

Waardevolle bezittingen en geld

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van geld, effecten en andere waardevolle bezittingen zoals goud, zilver, horloges, sieraden, juwelen en kunstvoorwerpen, of voor levende have.

Wij mogen naar eigen goeddunken en zonder voorafgaande kennisgeving aan u voertuigen op het open dek vervoeren.

Eigen risico

Wij maken u erop attent dat onze aansprakelijkheid jegens u geldt onder voorbehoud van een eigen risico van SDR 330 in geval van schade aan een voertuig en SDR 149 per passagier in geval van verlies of beschadiging van andere bagage, welk bedrag in mindering wordt gebracht op het verlies of de schade

Verlies van mobiliteitsapparatuur

Indien er verlies wordt geleden als gevolg van verlies van of schade aan mobiliteitsapparatuur of andere specifieke apparatuur die wordt gebruikt door een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit en mits het incident dat aan het verlies ten grondslag ligt aan een fout of aan nalatigheid onzerzijds is te wijten betalen wij een vergoeding die overeenstemt met de vervangingswaarde van het materiaal in kwestie of, indien van toepassing, de kosten voor herstel.

Aansprakelijkheidsbeperking

In alle andere gevallen, die niet vallen onder de beperkingen van het Verdrag van Athene en ander dwingend recht, is onze aansprakelijkheid, inclusief onze aansprakelijkheid voor passagiers en hun bagage vóór en na de inscheeping en bij het reizen, de accommodatie en/of evenementen aan land, beperkt tot directe schade als gevolg van onze nalatigheid, mits is voldaan aan de vereisten van schade krachtens geldend recht. Dit houdt dus in dat wij niet verantwoordelijk zijn voor verlies voortvloeiend uit indirect of gevolgschade.

Deze beperking omvat ook tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of nalatigheid van onze werknemers of leveranciers die binnen hun bevoegdheid handelen.

Wat vergoeding in geval van wijziging/annulering van pakketten betreft verwijzen we naar artikel 15 (*Wijzigingen, annuleringen of vertragingen van onze kant*) en toepasselijke wetgeving op het gebied van pakketten.

Wij maken u erop attent dat wij in het algemeen in het geheel niet jegens u aansprakelijk zijn als u uw contractuele verplichtingen niet nakomt vanwege uw eigen schuld/tekortkomingen of vanwege de schuld/tekortkomingen van iemand anders die in uw boeking is inbegrepen; in geval van ongebruikelijke omstandigheden die niet te voorzien waren en waar wij geen greep op hebben, het gevolg waarvan niet had kunnen worden voorkomen, ook niet door zorgvuldig handelen; of weersomstandigheden of overmachtsituaties die wij of iedere andere dienstverlener, hoe zorgvuldig ook, niet hadden kunnen voorzien of voorkomen.

Voor de betaling van schadevergoeding dient u ons op de hoogte te stellen van klachten of claims op een manier waarin onderstaand artikel 17 (*Claims en klachten*) voorziet.

17. Vorderingen en klachten

a) Neem contact op met het Guest Service Centre aan boord

Bent u aan boord en hebt u een klacht, dan vragen we u om contact op te nemen met het Guest Service Centre. Ons personeel zal trachten oplossingen voor dit probleem te vinden op het schip en om compensatie te bieden voor ervaringen die niet aan uw verwachtingen voldeden. Zo kunnen we het probleem meteen aanpakken en, voor zover mogelijk, een oplossing voor u vinden.

b) Bagage en voertuig

Als uw bagage of voertuig beschadigd is geraakt dient u ons daarvan op de hoogte te stellen a) in het geval van zichtbare schade vóór of tijdens de ontscheeping en b) in het geval van verlies of schade die niet zichtbaar zijn binnen 15 dagen na ontscheeping.

Zichtbare schade aan het voertuig moet aan de officier van het schip worden gemeld zodat we een melding van schade aan een voertuig kunnen afgeven. Als u dit nalaat dan wordt er behoudens tegenbewijs van uitgegaan dat u uw bagage of voertuig onbeschadigd hebt ontvangen.

c) Neem contact op met het hotel/resort

Als u vragen hebt over uw accommodatie en dergelijke op de bestemming zelf dan adviseren wij u contact op te nemen met de receptie van het hotel/resort of met het kantoor van DFDS waar u de boeking hebt gedaan. Klachten kunnen worden afgewezen als u hebt verzuimd om contact op te nemen tijdens uw verblijf zoals hierboven omschreven en DFDS daarmee de mogelijkheid hebt ontnomen om tekortkomingen te verhelpen.

d) Neem na thuiskomst contact op met de klantenservice

Als zich onverhoopt een probleem voordoet dat niet aan boord of op de bestemming zelf kan worden opgelost en u meent een klacht tegen ons te hebben, aarzel dan niet om telefonisch of schriftelijk contact op te nemen met onze klantenservice.

Wij verzoeken u om contact met ons op te nemen binnen een redelijke termijn nadat u de tekortkoming hebt geconstateerd (of nadat wij u op de hoogte stelden van de wijziging/annulering) en niet langer dan 2 maanden na de datum waarop de reis plaatsvond of een dienst had moeten worden verleend. Een uitzondering vormen de gevallen:

- die in het Verdrag van Athene worden opgesomd en waarin een schriftelijke kennisgeving binnen de kortere termijn die daarin wordt omschreven moet worden gedaan of
- waarin de kennisgeving binnen een langere periode mag worden gedaan krachtens toepasselijk dwingend recht.

U kunt u klacht schriftelijk of per e-mail bij onze klantenservice indienen via: NLKlantenservice@dfds.com. Bij het indienen van uw klacht dient u uw boekingsbevestigingsnummer in de onderwerpregel van de e-mail vermelden en ons te laten weten op welke telefoonnummers wij u overdag en 's avonds kunnen bereiken. Zo kunnen wij de kwestie grondig onderzoeken en u zo snel mogelijk een passend antwoord sturen. Binnen 1 maand na ontvangst van de klacht laten wij u weten of de klacht gegrond is verklaard, is afgewezen of nog in behandeling is.

Als u, ondanks onze inspanningen en het volgen van bovenstaande procedure voor het melden en oplossen van uw klacht inzake een Pakketvakantie, niet vindt dat dit op een bevredigende manier is afgehandeld raden wij u aan om de klacht door te verwijzen naar de *Geschillencommissie Reizen*.

e) Een klacht over passagiersrechten

Als u een klacht wilt indienen bij DFDS over uw passagiersrechten onder EU-Verordening 1177/2010, dient u die klacht binnen 2 maanden na de oorspronkelijke dienst in te dienen. Binnen 1 maand na ontvangst van de klacht zal DFDS u laten weten of uw klacht gegrond is verklaard, is afgewezen of nog in behandeling is. U krijgt binnen hooguit 2 maanden na ontvangst van de klacht een definitief antwoord.

Binnen Nederland geldt het volgende: als de klacht niet op bovenstaande manier kan worden afgehandeld of als DFDS binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht nog geen definitief antwoord heeft gestuurd kan de klacht worden verwezen naar de *Geschillencommissie Reizen*. De meeste klachten worden in een van deze twee fases naar tevredenheid afgehandeld. Als dit niet mogelijk blijkt kan de klacht worden onderzocht door de Inspectie Leefomgeving en transport (ILT), die zal beoordelen of er sprake is van schending van de EU-Verordening.

f) Verjaring

N.B: In dwingend recht en/of verdragen worden verplichte termijnen vastgesteld voor het indienen van vorderingen.

Vorderingen krachtens het Verdrag van Athene moeten binnen twee jaar na het incident dat tot de vordering heeft geleid bekend worden gemaakt. Zo niet dan vervalt het recht op de vordering na het verstrijken van de periode van twee jaar.

18. Gegevensbescherming

In verband met uw boeking registreren wij persoonsgegevens die u ons verstrekt. Alle geregistreerde persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetten inzake gegevensbescherming. Meer informatie vindt u in ons Privacybeleid en de *[Nederlandse]Wet bescherming persoonsgegevens*.

Als u wilt weten welke persoonsgegevens we van u bijhouden neemt u dan alstublieft contact met ons op.

Indien wij als gevolg van schending van deze Voorwaarden door u of iemand van uw reisgezelschap of anderszins, na een grondig proces uw naam op onze zwarte lijst van klanten kunnen plaatsen, zullen wij alle informatie bijhouden die nodig is (uw naam, geboortedatum en paspoortnummer) om ons in staat te stellen toekomstige reserveringen door u te voorkomen voor zo lang als wij dat gepast achten. Uw informatie wordt niet langer bewaard dan noodzakelijk.

19. Financiële zekerheid

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)

DFDS Seaways IJmuiden B.V. is onder nummer 1693 bij de SGR aangesloten. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling houdt dit in dat alle reizen onder de SGR-garantie vallen. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als de wederpartij door financiële problemen zijn prestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst ook het vervoer omvat en de bestemming al is bereikt wordt zorg gedragen voor de terugreis.

20. Vervoer van goederen met schepen van DFDS

Op goederenvervoer en andere commerciële business-to-business verhoudingen inzake het vervoer van goederen en commerciële voertuigen zijn de algemene vervoersvoorwaarden voor zeevracht van DFDS (Noordzee Vracht Vervoersvoorwaarden) van toepassing, zie: <http://www.dfds.com/legal>. Deze voorwaarden gelden voor onze onderlinge verhouding inzake het vervoer van goederen zoals in dit artikel omschreven.



DFDS behoudt zich het recht voor om een berekend vrachttarief in rekening te brengen voor vracht die wordt vervoerd tegen deze Voorwaarden in en aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de gevolgen ervan. Dit geldt met name voor goederen die worden vervoerd in een grotere hoeveelheid dan per voertuig is toegestaan en voor handelsgoederen die niet aan de passagier zelf toebehoren en die voor doorverkoop of verwerking bestemd zijn. Passagiers dienen douanegeld en belasting voor de goederen te betalen in overeenstemming met het geldende recht in de aankomsthaven.

21. Recht en rechtsgebied

Deens recht is van toepassing op geschillen en kwesties die ontstaan tussen de passagier en DFDS (met inbegrip van maar niet beperkt tot geschillen in verband met de boekingen, het vervoer en deze Voorwaarden). Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen en kwesties die ontstaan tussen de passagier en DFDS (met inbegrip van maar niet beperkt tot geschillen over de boekingen en deze Voorwaarden). Geschillen worden door de bevoegde rechtbank beslecht, waarbij de passagier kan kiezen tussen:

- De plaats waar het hoofdkantoor van DFDS staat,
- De plaats waar de passagier zijn vaste verblijfplaats heeft, mits DFDS in dat land een vestiging heeft.

De bepalingen van dit artikel 21 zijn slechts geldig voor zover er geen andersluidende bepalingen van het Verdrag van Athene, andere dwingende wetgeving, verdrag of verordening van toepassing zijn.

Adressen:

DFDS Seaways IJmuiden B.V.

Sluisplein 33
1975 AG IJmuiden
Nederland

DFDS A/S

DFDS House
Sundkrogsgade 11
DK-2100
Kopenhagen Ø
Denemarken

Datum van afgifte 01-06-2018

