

PASSAGERARE

Resevillkoren

dfds.se



Oktober 2018

Regler och villkor för passagerarbokning och transportvillkor

Innehållsförteckning

1. Inledning	2
2. Priser	3
3. Bokning	4
4. Inkvartering	6
5. Personer med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet	6
6. Graviditet	8
7. Barn och ungdomar upp till 18 års ålder	8
8. Pass, visum och hälsa	8
9. Husdjur	9
10. Försäkring	9
11. Fordon	9
12. Farligt gods och skjutvapen	10
13. Ditt uppträdande	11
14. Ändring eller avbeställning av dig	12
15. Ändringar, inställd resa och försening av oss	15
16. Vårt ansvar gentemot dig för personskada, skada på resgods m.m.	19
17. Krav och klagomål	20
18. Personuppgiftsskydd	21
19. Ekonomisk säkerhet	22
20. Transportvillkor för gods med DFDS fartyg	22
21. Lag och jurisdiktion	22

1. Inledning

Innan du slutför din bokning måste du och andra som ingår i din bokning läsa igenom och bekanta dig /er med Regler och villkor för bokning och transportvillkor ("Resevillkoren").

Resevillkoren gäller för alla bokningar som görs av en passagerare ('dig') via DFDS ('oss') eller våra resebyråer eller biljettförsäljare och för all förmedling av passagerare som utförs av oss eller av våra leverantörer, på grundval av ett avtal om passagerartransport som verkställs av oss eller av våra leverantörer. Detta innebär en förare som medföljer ett kommersiellt fordon som omfattas av ett avtal om transport av gods.

För det fall din bokning hos oss innebär arrangemang som tillhandahålls av leverantörer som är tredje man, kommer denna del av din resa att omfattas av respektive leverantörs eventuella relevanta villkor och bestämmelser jämte internationella konventioner. I detta tillfälle kommer vi innan bokningen ge dig möjlighet att ta del av dessa villkor.

Färjetjänsterna bedrivs av DFDS (DFDS A/S, ett dotterbolag till eller en filial av DFDS AS) eller av den operatör som må anges.

Rutter

Östra kanalrutter betyder färder mellan Dover och Dunkirk/Calais eller annan rutt som bedrivs av oss över eller runt Engelska kanalen.

Västra kanalrutter betyder färder mellan Newhaven och Dieppe eller annan rutt som bedrivs av oss över eller runt västra Engelska kanalen.

Långfärdsrutter betyder färder mellan Newcastle och Amsterdam, Köpenhamn och Oslo, Karlshamn och Klaipėda, Kiel och Klaipėda, Kapellskär och Paldiski, Hanko och Paldiski, eller annan rutt som bedrivs av DFDS och som inte är en Östra eller Västra kanalrutt.

Rutten till/från Trelleborg har inte DFDS som operatör.

Begränsningar och ansvar i Resevillkoren

Utöver Resevillkoren, gäller även Konventionen om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods från 1974, kompletterad av och/eller modifierad genom annan vid varje tillfälle gällande lagstiftning, däribland EU-förordning nr 392/2009 (Gemensamt kallade Atenkonventionen), EU-förordning nr 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar (Förordningen om passagerares rättigheter), jämte annan tvingande lagstiftning, tillämpning.

Atenkonventionen förklarar när vi är ansvariga och begränsar vårt ansvar i händelse av passagerares dödsfall eller personskada och/eller förlust av eller skada på passagerares resgods samt innehåller särskilda bestämmelser om värdeföremål. Vi hänvisar till avsnitt 16 (*Vårt ansvar gentemot dig i händelse av personskada eller skada på resgods*). En sammanfattning av EU-förordning 392/2009 återfinns på följande länk: <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>. Det finns översättningar av dokumentet på https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime_en

Även Förordningen om passagerares rättigheter begränsar vårt ansvar under vissa omständigheter. Vi hänvisar till avsnitt 15 (*Ändring, inställd resa och försening av oss*). En sammanfattning av förordningen återfinns på följande länk: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_sv.pdf

När vi hänvisar till SDR avser det Särskild dragningsrätt, enligt Internationella valutafondens definition. Var god se: www.imf.org och <http://www.riksbank.se/sv/Rantor-och-valutakurser>.

Varje begränsning, undantag och villkor i Resevillkoren som gäller för DFDS gäller också för våra agenter, fartyg, anställda och andra samarbetspartners ansvar. Detta innebär att andra fartyg (substitut/charter) som vi använder och dennes anställda, ägare, agenter och andra samarbetspartner också är omfattade av dessa villkor.

Kategorier av resor

Observera att Resevillkoren varierar beroende på om du gör en "gruppbokning", bokar en "paketresa" eller "andra researrangemang".

Gruppbokning

En "gruppbokning" är en bokning för 8 eller fler passagerare. Ytterligare villkor och bestämmelser kan avtalas för sådana bokningar och dessa fungerar då i form av tillägg till dessa Resevillkor som gäller för "gruppbokningar".

Paketresa

Med "paketresa" avses ett arrangemang som omfattas av definitionen "paketresa" i den svenska paketreselagen. Dessa bokningar består av en kombination av minst två olika typer av resetjänster avsedda för samma resa eller semester om a) dessa tjänster kombinerats av en enda näringsidkare, inbegripet på begäran av resenären eller i enlighet med resenärens urval, innan ett enda avtal om alla tjänster ingåtts, eller om b) dessa tjänster, oberoende av om separata avtal ingås med enskilda resetjänstleverantörer, i) köps från ett enda försäljningsställe och dessa tjänster har valts ut innan resenären samtycker till att betala, ii) erbjuds, säljs eller debiteras till ett allomfattande eller totalt pris, iii) marknadsförs eller säljs med beteckningen *paketresa* eller en liknande beteckning, iv) kombineras efter ingåendet av ett avtal enligt vilket en näringsidkare ger resenären rätt att välja bland ett urval av olika typer av resetjänster, eller v) köps från separata näringsidkare genom sammanlänkade bokningsprocesser online där resenärens namn, betalningsuppgifter och e-postadress överförs från den näringsidkare med vilken det första avtalet har ingåtts till en annan näringsidkare eller andra näringsidkare och ett avtal ingås med den eller de sistnämnda näringsidkarna senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

Andra researrangemang

Bokningar av annat slag än paketresor utgör "andra researrangemang". Detta omfattar bokningar av färjeöverfarter, komponenter som bokas på olika tidpunkter och Minikryssningar. En Minikryssning är en färjeöverfart med tur- och returresa och med två på varandra följande övernattningar ombord.

Säkerhet och väderförhållanden

På resor med DFDS är fartygets och alla ombordvarandes hälsa och säkerhet vår största prioritet. Av trygghets- och säkerhetsskäl har vi rätt att kräva visitering av passagerare och att inspektera ert bagage både på terminalen före ombordstigning och ombord på fartyget.

I vissa fall beror inställningar eller förseningar på väderförhållanden, däribland exempelvis kraftig vind, hög sjö, kraftiga strömmar, svåra isförhållanden, extremt höga eller låga vattennivåer, orkaner, virvelstormar och översvämningar (nedan kallade "väderförhållanden"), som innebär att den säkra driften av fartyget är i fara. Det kan också vara andra extraordinära omständigheter som varken vi eller våra leverantörer kan påverka, däribland, men utan begränsning till, krig, hot om krig, terrorism, eldsvåda, arbetsmarknadstvist, naturkatastrof, kärnkatastrof och/eller extraordinära omständigheter som hindrar fartyget från att segla (nedan kallar vi sådana omständigheter "force majeure-händelser").

Vi rekommenderar i detta sammanhang att du tar kontakt med vår kundtjänst för information om avgångar eller besöker vår webbplats på <http://www.dfdsseaways.se/> minst 24 timmar före avresedatum, för att försäkra dig om att inga omständigheter föreligger som påverkar eller kan påverka din resa.

2. Priser

Prisstruktur och prisförändringar

Vi använder oss av en flexibel prissättningsstruktur, vilket innebär att priserna varierar beroende på efterfrågan, avresedag och hur lång tid i förväg bokningen görs. Priserna kommer också att variera beroende på hur många som reser, fordonets mått och på vilken klass man väljer för inkvarteringen ombord. Vi förbehåller oss rätt att ändra tariffer och priser innan du gör en bokning hos DFDS.

Du bör välja den biljett som svarar bäst mot dina behov och överväga att teckna en försäkring för att täcka fall då du kanske tvingas att avbeställa din biljett.

Varje ansträngning görs för att säkerställa att all information och priser är riktiga, men tyvärr kan fel förekomma ibland. Om du insåg att ett pris uppenbarligen är felaktigt på grund av ett administrativt eller systemfel ska vi inte vara bundna av detta pris.

Fordonsbiljettpriser

Priser för medföljande fordon och släpvagnar gäller endast för:

- fordon med en kapacitet på högst 9 säten, 10-15 säten för en minibuss på Östra kanalrutten;

- fordon och släpvagnar som endast innehåller personliga tillhörigheter som normalt behövs för semester eller personliga besök;
- fordon med tillåtna mått enligt vad som anges i gällande tariff för privatfordon;
- bokningar till ordinarie priser, samt
- fordon av en typ som normalt (enligt vår åsikt) används som fordon för privat bruk.

Nedanstående anser vi (utan begränsningar) inte vara fordon för privat bruk:

- varje fordon med tjänstevikt som en lätt lastbil eller tyngre, oavsett om det faktiskt transporterar handelsvaror och/eller oavsett om det används för kommersiellt ändamål, om inte annat uttryckligen överenskomms vid bokningstillfället,
- alla typer av lastfordon med flak och/eller sidolämmar och släpvagnar oavsett storlek och vikt, samt
- varje husbil som kringresande eller på en fast plats används som en del av eller i anslutning till ett företag.

Särskilda frakttariffer ska gälla för fordon och släpvagnar som innehåller föremål som normalt inte behövs för semester eller personliga besök ("handelsvaror"), som prover, verktyg, hushållsartiklar och möbler, samlingar osv. eller om syftet med resan har anknytning till förmedling av handelsvaror.

Särskilda tariffer och villkor gäller för fordon som inte används för privat bruk, enligt vad som anges ovan.

Vid resa på cykel måste detta bokas i förväg.

3. Bokning

Du kan boka direkt hos oss på vår webbplats eller per telefon. Du kan också boka via resebyrå eller biljettförsäljare som har en särskild överenskommelse med oss. Du är välkommen att kontakta oss för att kontrollera om ett visst företag är en av våra leverantörer.

DFDS tar inte ansvar för resor köpta av andra än DFDS eller DFDS auktoriserade återförsäljare/agenter. Köp av sådana resor sker därför på egen risk. Vi vill dock göra dig uppmärksam på att andra än DFDS och DFDS auktoriserade återförsäljare/agenter säljer våra resor, typiskt online. Vi vill därför uppmana dig till att vara försiktig och vidta nödvändiga kontroller av säljaren för att undvika att bli utsatt för svindleri.

Bokningar accepteras endast under förutsättning att du samtycker till dessa Resevillkor. När du har bokat får du en bokningsreferens av oss och från den tidpunkten föreligger ett bindande avtal.

Information om passagerare

Vi behöver bland annat alla passagerares fullständiga namn och födelsedatum. Alla namn måste anges i enlighet med respektive persons pass eller giltiga fotolegitimation. Det är alltid passageraren som bär ansvar för att ge oss rätt uppgifter.

Åldern för alla barn gäller vid tidpunkten för resan.

Vi kommer också att be om din postadress, e-postadress och telefonnummer för kontakt (helst mobiltelefonnummer).

Bokningsbekräftelse

Bokningsbekräftelse skickas per e-post vari anges närmare upplysningar om din bokning. Skulle du vilja ha skriftlig bekräftelse av bokningen sänt med post måste det begäras vid bokningstillfället och en avgift utgår för porto.

Det är ditt ansvar att kontrollera att all information på bokningsbekräftelsen är korrekt. Du måste omedelbart meddela oss om några uppgifter är felaktiga. Om det förekommer felaktiga upplysningar (däribland, men inte begränsat till, ditt fullständiga namn) före ombordstigning kan det medföra att du nekas tillåtelse att resa med oss.

DFDS kan inte acceptera ansvar för fel eller felaktigheter på bokningsbekräftelsen om ändringen har gjorts så nära inpå avresan att det har varit omöjligt för DFDS att utfärda en ny bokningsbekräftelse före avresedagen.

Bekräftelsen är ditt resedokument som du ska ta med dig till avgångsterminalen i hamnen. Information om incheckning framgår av bekräftelsen. Bekräftelsen ger dig rätt att resa med DFDS och till andra beställda tjänster.

Du bär ansvaret för att befinna dig på angiven plats och tid för incheckning. Befinner du dig inte på angiven plats vid tidpunkten för avresa och återresa har du ingen rätt till återbetalning.

Betalning

Betalning för din bokning måste göras när du bokar om inte annat anges. Bokningen blir bindande för DFDS först när betalningen har mottagits. Särskilda betalningsvillkor kan gälla om du har bokat via en resebyrå eller biljettförsäljare.

Betalning kan göras på ett antal olika sätt, vilka kommer att variera beroende på vilken bokningskanal som valts och relevanta bankarrangemang i landet. Kortbetalning kan medföra en kostnad. Om det är tillfället kommer det att klart framgå vid bokningen.

Ange ditt bokningsnummer vid betalning till oss. Endast officiella betalningskvitto gäller som bevis på betalning. Kontoutdrag (banktjänst från hemmet) godtas inte som giltigt bevis på betalning. Underlåtelse att respektera betalningsvillkoren medför att bokningen automatiskt annulleras. Vid en automatisk annullering måste du betala en avbeställningssavgift i enlighet med de villkor för avbeställning som anges i avsnitt 14 (*Ändring eller avbeställning av dig*). Hela eller delar av resan som inte utnyttjats återbetalas inte.

I händelse av underlåtelse att respektera betalningsvillkoren kan vi vid framtida bokningar kräva kontant betalning eller att du uppvisar giltigt bevis på betalning av bokningen.

Serviceavgift

När du bokar via vår webbplats tillkommer serviceavgifter. Dessa serviceavgifter framgår på vår hemsida och när man bokar resan.

Särskilt för gruppbokningar

Vid gruppbokningar på våra Västra kanal- och Långfärdsrutter måste du, om inte annat skriftligen överenskommits, erlägga en deposition på 25 %, med full betalning senast 56 dagar före avresa.

Ångerrätt

Vi erbjuder full återbetalning vid avbokning som gjorts hos oss inom de första 24 timmarna från tidpunkten då bokningen bekräftades. Ångerrätten bortfaller när bokning sker inom två dagar från avresedagen.

Bokning för andras räkning

Ordnar du en bokning för flera personer, och du bokar för deras räkning, gäller följande ytterligare villkor för dig i egenskap av grupporganisatör, oavsett om du själv ingår i gruppen och/eller bokningen eller inte:

- 1) Du anses agera i egenskap av ombud (enligt lag) för alla personer i gruppen. Följaktligen säger du till oss att du är behörig att binda varje enskild person för de åtaganden som finns i dessa Resevillkor, som om var och en av dem själv hade bokat hos oss.
- 2) Du bär själv ansvaret för att kontrollera att samtliga personer har:
 - Alla nödvändiga och giltiga resehandlingar, däribland eventuella fullmakter från föräldrar enligt avsnitt 7 (*Barn och ungdomar under 18 års ålder*)
 - i förekommande fall observerat och respekterat de krav som anges i avsnitt 5 (*Funktionshindrade personer och personer med nedsatt rörlighet*).
- 3) Du är införstådd med att du är skyldig att vid bokningstillfället kunna identifiera den gruppleddare som kommer att ansvara gentemot oss och kaptenen för att hålla ordning på personerna och för deras uppträdande.
- 4) Du lovar att säkerställa att personerna är fullt medvetna om dessa Resevillkor och om vår Integritetspolicy och att var och en av personerna uppmärksammas på dem samt att alla personer samtycker till dessa Resevillkor och vår Integritetspolicy.

5) Du åtar dig (personligen) att gottgöra oss för eventuella överträdelser av dessa Resevillkor (däribland utebliven betalning) av någon person i gruppen och för sådan persons (vuxen eller barn) underlåtenhet att iaktta ett gott uppförande.

6) Du bär fullt ansvar för gruppen. Det inbegriper full betalning från alla personer före avresa med oss respektive innan någon av oss såld tjänst utnyttjas.

7) Du bekräftar att du varken har direkt eller indirekt anknytning till verksamhet för att tillhandahålla resetjänster.

Särskilda önskemål och extratjänster

Särskilda önskemål (som exempelvis önskemål om kost) förs vidare till relevant leverantör men kan inte garanteras. En extra serviceavgift kommer att debiteras för att ordna eller tillhandahålla eventuella särskilt anpassade produkter.

Varje sådan särskild överenskommelse med oss är, liksom önskemål och särskilda arrangemang som grundas på en passagerares särskilda önskemål, bara giltiga om de anges i bekräftelsen.

4. Inkvartering

Inkvartering, däribland hytter, säten och bäddar, kan endast garanteras för resor med förbokad överfart.

Då hytt bokas för överfart över natten krävs en bädd för alla passagerare (utom för högst ett barn under fyra års ålder per hytt).

En förutsättning för alla bokningar är att det högsta antal passagerare som får befinna sig i en hytt – oavsett biljett och oavsett om det rör sig om paketresa eller annan bokning – inte får överstiga antalet bäddar i hytten plus ett barn under fyra års ålder.

Vissa hytter har över- och under bäddar och lämpar sig kanske inte för passagerare med nedsatt rörlighet. Ange tydligt vad du behöver vid bokningstillfället.

För passagerare på Minikryssningar kan vi inte garantera samma hytt vid både ut- och återresa.

Fullt pris debiteras för en hytt som har bokats där antalet boende är lägre än vad den är avsedd för. Vi förbehåller oss under särskilda omständigheter rätt att omfördela underutnyttjade hytter.

Vid bokning av bädd i delad hytt: Delade hytter kommer att anges tydligt i typen av inkvartering och kan medföra att du delar en hytt med någon av samma kön.

5. Personer med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet

Om du eller någon du bokar för har ett funktionshinder eller nedsatt rörlighet eller andra fysiska problem som gör det svårare att resa än för andra, kommer vi att hälsa dig välkommen som kund och göra vad vi kan för att bistå.

För att vi ska kunna bistå så mycket som möjligt är det mycket viktigt att du följer nedanstående bestämmelser:

a) Information vid bokning

Vi behöver känna till de eventuella krav som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan ha avseende eventuella särskilda behov eller bistånd före eller vid bokningstillfället eller vid förköpet av biljett.

Det inbegriper alla särskilda behov avseende inkvartering, sittplats eller tjänster som krävs eller personens behov av att medföra medicinsk utrustning, förutsatt att behovet är känt vid tidpunkten för bokning eller köp av biljett.

Ett meddelande i enlighet med detta avsnitt kan också lämnas till den resebyrå eller researrangör från vilken biljetten köpts. Där biljetten omfattar flera resor ska ett meddelande vara tillräckligt, förutsatt att relevanta upplysningar om tidsplanen för påföljande resor tillhandahålls. Du kommer att få en bekräftelse där det anges att vi underrättats om behoven av bistånd. Om du inte mottar en sådan bekräftelse ansvarar du för att ta kontakt med oss. I annat fall kan vi inte garantera att utrustningen eller tjänsterna är tillgängliga.

b) Bistånd i hamn och ombord på fartyg

Med förbehåll för nedanstående villkor d) ska vi och terminaloperatörerna, var och en inom sitt behörighetsområde, tillhandahålla bistånd utan kostnad, enligt vad som anges i bilaga II och III i Förordningen om passagerares rättigheter, i hamnar, inbegripet vid ombord- och avstigning och ombord på fartyg. Biståndet ska om möjligt anpassas till de enskilda behoven hos personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

c) Förutsättningar under vilka bistånd tillhandahålls

Bistånd ska tillhandahållas under följande förutsättningar:

- vi eller terminaloperatören ska underrättas på lämpligt sätt om personens behov av sådant bistånd senast 48 timmar innan biståndet behövs,
- personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska inställa sig i hamnen eller på den plats som vi eller terminaloperatören anger,
 - (i) vid den tidpunkt vi skriftligen anger, vilket inte ska vara mer än 60 minuter före angiven tid för ombordstigning, eller
 - (ii) om ingen tid för ombordstigning angetts, senast 60 minuter före angiven avgångstid.

Du ska få en bekräftelse i vilken anges att behovet av bistånd vederbörligen meddelats. Om inget meddelande skickas i enlighet med ovanstående bestämmelser kommer vi och terminaloperatörerna göra vad som rimligen står i vår makt för att säkerställa att bistånd tillhandahålls på ett sådant sätt att den funktionshindrade personen eller personen med nedsatt rörlighet kan stiga ombord på, stiga av från och resa med fartyget.

Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet åtföljs av en erkänd ledarhund kan denna få åtfölja personen vid transporten förutsatt att vi, resebyrå eller researrangören underrättas i enlighet med tillämpliga nationella regler om transport av erkända ledarhundar ombord på passagerarfartyg, i den mån sådana regler finns.

d) Undantag och särskilda villkor

Vi, resebyrå eller researrangör kan under särskilda omständigheter vägra att acceptera en bokning, att utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett till eller låta en person med funktionshinder eller en person med nedsatt rörlighet stiga ombord. Det kan röra sig om följande omständigheter:

- för att uppfylla tillämpliga nationella eller internationella säkerhetskrav, eller
- om utformningen av fartyget eller av hamnens infrastruktur och/eller utrustning (inbegripet hamnterminaler) gör det omöjligt att på ett säkert eller tekniskt genomförbart sätt genomföra ombordstigning, avstigning eller transport av personen i fråga.

Om en person nekas bokning, utfärdande eller tillhandahållande av biljett enligt detta avsnitt d (*Undantag och särskilda villkor*), ska vi, resebyrå eller researrangör göra vad som rimligen står i vår makt för att erbjuda personen i fråga godtagbar alternativ transport på en av oss bedriven passagerartjänst och omedelbart meddela om de specifika skälen till detta.

e) Krav på ledsagare

När det är absolut nödvändigt kan vi, resebyrå eller researrangör kräva att en person med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan tillhandahålla personen i fråga relevant bistånd. När det gäller passagerartransporten ska en sådan ledsagares resa vara kostnadsfri. När vi, resebyrå eller researrangör kräver en ledsagare, ska personen med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet omgående informeras om de specifika skälen för kravet.

6. Graviditet

DFDS rekommenderar inte att gravida kvinnor i vecka 34 eller senare reser med oss. Efter denna tidpunkt har DFDS rätt att begära ett läkarintyg som visar att personen kan resa med oss.

Vi rekommenderar gravida passagerare att teckna reseförsäkring som ger relevant täckning i händelse av komplikationer. Tänk på att det kan finnas begränsningar i försäkringstäckningen för senare period före nedkomstdagen. Du ansvarar för att hålla dig informerad om huruvida du omfattas av reseförsäkring eller inte. DFDS tar inte på sig något ansvar för detta.

7. Barn och ungdomar upp till 18 års ålder

Färjeöverfart

Vid en färjeöverfart måste en förälder eller vårdnadshavare åtfölja personer under 16 års ålder. Barn och ungdomar under 16 års ålder kan resa till sjöss på en färjeöverfart utan förälder om de ingår i en grupp med gruppleddare. Det måste finnas minst en gruppleddare för varje total ungdomar under 16 års ålder. Gruppleddaren ska före resan säkerställa att eventuella lokala krav avseende föräldrars samtycke respekteras.

Minikryssningar

För Minikryssningar är åldersgränsen 18 år. Personer under 18 år kan resa på Minikryssning med en förälder.

Barn och ungdomar under 18 års ålder kan resa på en Minikryssning utan åtföljande förälder om de reser med en gruppleddare. Det måste finnas minst en gruppleddare för var 10:e person under 18 års ålder.

I allmänhet (för färjeöverfarter och Minikryssningar)

Beteckningen "gruppleddare" avser en person som är minst 18 år gammal och som ansvarar för personer under åldersgränsen.

Gruppleddaren måste vara registrerad på samma bokning som passagerarna under den tillåtna åldersgränsen och resa med gruppen.

Vi förbehåller oss rätt att hänvisa till DFDS standardåldersgränser (16 år för färjeöverfarter och 18 år för Minikryssningar).

8. Pass, visum och hälsa

Alla passagerare, vuxna som minderåriga, måste skaffa och medföra alla erforderliga resehandlingar, däribland giltig legitimation, pass, viseringar och invandrings- och hälsoformaliteter, som krävs för inresa i de länder de avser besöka och för att återvända till avreselandet.

Du ansvarar för att kontrollera och till fullo respektera alla erforderliga bestämmelser för inresa till olika länder. För ytterligare information om regler för inresa till de olika länderna hänvisar vi till den svenska regeringens hemsida: <http://www.regeringen.se/sb/d/9326>.

Underlåtelse att förete erforderlig dokumentation medför att ombordstigning kommer att nekas eller, om böter tillämpas av behöriga myndigheter, påtar vi oss inte något ansvar för följderna och har rätt att återkräva dem från dig och du kommer inte att ha rätt till någon återbetalning.

DFDS påtar sig inte något ansvar för passagerare som nekas inresa i ett land av behöriga myndigheter, oavsett skäl. Du kommer att vara skyldig att till oss till fullo återbetala eventuella böter, kostnader för repatriering och annat avlägsnande, kostnader för kvarhållande och alla därtill hörande kostnader, som vi må ådra oss för din underlåtelse att förete relevanta myndigheter erforderlig dokumentation.

9. Husdjur

Husdjur får medföras på vissa av DFDS rutter. Reser du med ett husdjur måste detta deklarerars vid bokningen och före avresan. Arrangemang för husdjur ombord och incheckningstider varierar beroende på rutt och information härom ges vid bokning. Husdjur (utom ledarhund) är inte tillåtna i fartygets passagerarområden.

Det är viktigt att du före bokning och avresa informerar dig om villkoren för husdjur ombord. Villkoren återfinns på vår webbplats.

Passagerare som reser i långfärdsbuss eller som medföljer i ett kommersiellt fordon har inte tillåtelse att resa med husdjur, med mindre vi skriftligen godkänner detta. Oledsagade husdjur är inte tillåtna på någon av våra rutter. I vissa fall ska frakttariff erläggas för befordran av djur.

Du ansvarar för att efterleva bestämmelser som gäller för införsel av husdjur i det land du reser till och för att återföra det till avreselandet samt för att tillhandahålla alla erforderliga handlingar och vidta alla arrangemang, däribland vid behov karantän, för att uppfylla samtliga krav enligt lag. Underlåtelse att göra detta medför att ditt husdjur nekas rätt att resa. Du ansvarar för eventuella avgifter och kostnader om du inte respekterar gällande bestämmelser för resa med husdjur. DFDS kan inte ta på sig något ansvar för om dokumentationen på vad sätt det vara må är felaktig.

10. Försäkring

Passagerare ansvarar för att betala alla kostnader och utlägg som ådras till följd av sjukdom, sjukhusvistelse, sjukvård, hemtransport m.m. under eller i anslutning till resan eller resandet. Observera att det inte finns några läkare ombord på fartygen.

Vi rekommenderar att man tecknar relevant rese- och olycksförsäkring jämte andra relevanta försäkringar som täcker din bokning och resan eller resandet hos ett officiellt klassat och välrenommerat försäkringsbolag. Du ansvarar för att säkerställa att du har täckning av relevanta och erforderliga försäkringar. Vi rekommenderar att din försäkring åtminstone täcker kostnader och utlägg i händelse av personskador, sjukdom, sjukvård, sjukhusvistelse och hemtransport under vistelse utomlands, jämte kostnader för förlorat eller skadat bagage (inklusive din bil) och eventuella ändringar eller inställd transport/avbeställning av bokning.

DFDS kan inte hållas ansvarigt för eventuell brist på försäkring eller otillräcklig täckning avseende kostnader eller utlägg du må ådra dig i anslutning till ovanstående.

Du kan ha möjlighet att teckna avbeställningsförsäkring via DFDS. Läs mer om avbeställningsförsäkring på vår webbplats.

11. Fordon

Fordonsformaliteter

Du ansvarar för att kontrollera och säkerställa att du har alla erforderliga fordonshandlingar och att du respekterar alla trafikregler, -bestämmelser och -lagar i andra länder när du tar med dig bilen utomlands.

Krav för fordon

a) Du är införstådd med att lämna riktiga uppgifter

- Genom att bekräfta din bokning är du införstådd med att fartygets kapten jämte dess besättning och DFDS ilastningspersonal har rätt att utöva sträng kontroll för att säkerställa att de uppgifter du lämnar när du bokar är riktiga. Det krävs av säkerhetsskäl och för att garantera passagerarnas hälsa, säkerhet och komfort.

- Om uppgifterna förefaller eller befinns vara oriktiga eller om du inte respekterar nedenstående krav, är du införstådd med att vi kan tillämpa sanktioner.

b) Parkere bilen på fordonsdäcket

- Du ska själv köra ombord och av bilen från fartyget. Du är förpliktad till att köra och parkera bilen försiktigt och säkert.
- Det är upp till dig att se till att du låser din bil och låter en växel ligga i med handbromsen ilagd när fordonet är ombord och under hela resan.
- Alla billarm måste stängas av och kopplas från under parkeringen på fordonsdäcket.
- LPG-drivna bilar ska ha tankarna avstängda när de befinner sig på fordonsdäcket. Alla kupévärmare som drivs av dieselolja eller flytande petroleum gas måste vara avstängda under vistelsen på fordonsdäcket.

c) Typ av fordon och användning

Följande krav ska vara uppfyllda:

- fordonet ska, av oss, anses utgöra ett fordon för privat bruk i enlighet med vad som anges i tarifferna för fordon för privat bruk som gäller för den rutt som bokas,
- fordonet måste vara i körduktigt skick,
- fordonet måste vara försäkrat för användning på allmän väg (och du ska vid behov kunna uppvisa bevis på sådan försäkring),
- fordonet måste omfattas av ett giltigt besiktningsintyg eller motsvarande, enligt krav i lokal och gällande rätt i det land där fordonet är registrerat, som visar att fordonet är lämpligt att använda (och du ska vid behov kunna uppvisa bevis på detta),
- du medför inget farligt gods (oavsett om det klassas som farligt av den internationella sjöfartsorganisationen (IMO) eller inte),
- motorfordon som drivs av hybridmotorer för flera bränslen accepteras endast om fordonet är en erkänd tillverkad modell med standardspecifikationer, samt
- Elbilar får inte anslutas till fartygets elsystem för att laddas.

d) Sanktioner vid bristande efterlevnad

Du är införstådd med de sanktioner vi rimligen må tillämpa beträffande din eventuella bristande efterlevnad av ovan beskrivna skyldigheter. DFDS äger följande rättigheter:

- vägra tillåta att fordonet lastas ombord med mindre extraavgifter betalas,
- Vägra tillåta att fordonet lastas ombord med mindre t.ex. handelsvaror avlägsnas ur fordonet, samt
- Absolut neka fordonet att lastas ombord då det är uppenbart för oss att din bristande efterlevnad antingen inte över huvud taget kan åtgärdas eller då ett eventuellt åtgärdande skulle riskera att fördröja fartyget.

Du är vidare under sådana omständigheter införstådd med att vi inte är skyldiga att återbetala det du har betalat, eftersom du har bokat en plats på fartyget som vi annars hade kunnat sälja till någon annan.

Du är vidare införstådd med att det är rimligt att DFDS utan förvarning tillämpar sådana sanktioner på dig på platsen för ilastningen.

Vi har rätt att efter eget skön och utan föregående meddelande till dig transportera fordon på väderdäcket.

12. Farligt gods och skjutvapen

Farligt gods och bagage (benämns herefter enbart som 'farligt gods') och skjutvapen måste deklarerars vid bokningstillfället och senast 24 timmar före avresa och får endast transporteras i ett fordon. Skjutvapen får endast transporteras på våra fartyg om de är säkrade i ett fordon som en bil eller en husbil eller i förekommande fall i fartygets särskilda säkrade lastområde. De får inte transporteras med cykel eller motorcykel. Passagerare till fots får inte transportera skjutvapen, ammunition eller andra föremål som kan anses utgöra farliga vapen.

Du får inte medföra farligt gods, däribland, men inte begränsat till, gascylindrar, skjutvapen eller knivar, ombord utan tillstånd i förväg från oss och utan att respektera samtliga gällande bestämmelser och utan att ha skaffat eventuella relevanta tillstånd. Det är tillrådligt att du kontaktar tjänstgörande driftchef i avresehamnen i god tid före avresan. Du kommer att bli ombedd att fylla i formuläret Förklaring om transport av skjutvapen och ammunition, vari typ och kvantitet av skjutvapnen och ammunitionen anges.

Ammunition, högst 1 000 patroner av UN klass 1.4S per fordon, som ska transporteras i tillverkarens originalförpackning, är tillåtet. Den högsta tillåtna mängden (UN klass 1.4S) är begränsad till 1 000 patroner/kulor per fordon, som transporteras i tillverkarens originalförpackning, förutsatt att passageraren är behörig att inneha denna mängd enligt sin vapenlicens.

Är ditt fordon utrustat med gascylindrar får upp till tre gascylindrar medföras och den samlade vikten får inte överstiga 47 kg; butan/propan (endast för belysnings-, matlagings- eller värmeändamål) eller propan/helium. Transport av bensin- eller dieseldunkar ombord – fulla eller tomma – är helt förbjudet.

Alla cylindrar måste, utom då de används för medicinskt ändamål, vara vederbörligen säkrade för att klara fartygets rörelser, med matningen fränkopplad och avstängd. Sköljda cylindrar kräver intyg för att få medföras.

Är du osäker på vilken typ och slag av gods som är tillåtna att medföras i ett privatfordon som inte används i kommersiellt syfte måste du ta kontakt med oss i förväg. I annat fall kan vi vägra att släppa ombord dig på fartyget, utan att detta ådrar oss något ansvar.

När du anländer till hamnen måste du anmäla dig till tjänstgörande chef och följa hans eller hennes instruktioner avseende hur sådant gods ska lastas och förvaras. Vi har av trygghets- och säkerhetsskäl rätt att kräva visitering av passagerare och att inspektera deras bagage vid ombordstigning och ombord på fartyget.

Om farligt gods lastas utan vår kännedom kan vi, beroende på omständigheter, lasta av, oskadliggöra eller förstöra godset, utan att ådra något ansvar att betala ersättning för skada eller förlust av godset. Dessutom kan vi vägra att låta passageraren stiga ombord och ingen återbetalning kommer att göras av bokningen.

Om godset har orsakat skada eller förlust, ska du betala ersättning om du eller någon person som du är ansvarig för har orsakat skadan eller förlusten genom fel eller försummelse.

Fordon som medför gods som enligt IMO klassas som farligt gods får endast transporteras i enlighet med de bestämmelser som anges i DFDS villkor för frakttransport.

13. Ditt uppträdande

a) För säkerheten och komforten för alla ombord på fartyget och på land i terminalerna är det viktigt att du alltid uppträder passande. Vidare är det viktigt att du utövar kontroll över eventuella andra personer som du ansvarar för. Ditt mentala eller fysiska skick, attityd eller uppträdande får inte utgöra en fara eller risk för dig, andra passagerare, besättning eller egendom.

b) Alla ombord är skyldiga att respektera de säkerhetsåtgärder som vidtas ombord med avseende på fartygets sjöduglighet och säkerheten för personer ombord. Du måste vara uppmärksam på och respektera alla bestämmelser och meddelanden som rör vårt fartygs, besättningens och passagerarnas och terminalanläggningarnas trygghet och säkerhet samt krav och bestämmelser som rör immigration.

c) Vi, kaptenen och besättningen ombord kan fastställa och tillämpa sådana rimliga regler som de anser lämpliga för att säkerställa passagerarnas och besättningens trygghet, säkerhet och bekvämlighet. Sådana bestämmelser kan variera från tid till annan och kan tillämpas olika i skilda delar av fartyget. Det finns till exempel begränsningar rörande konsumtion av medförd mat och dryck ombord och du får inte spela musik med hög volym.

d) Matlagning och att använda hushållsapparater som strykjärn är inte tillåtet i hytterna.

e) Vi kan på grund av omständigheter som äventyrar fartygets, besättningens eller passagerarnas säkerhet avvisa din bokning eller neka dig att stiga ombord. Vi kan också neka dig att stiga ombord om ditt uppträdande har varit olämpligt under tidigare resor eller om du inte respekterar säkerhetsföreskrifter eller säkerhetskrav.

f) Om du eller ditt fordon på något sätt åsamkar skada på DFDS egendom, oavsett om det händer på terminal eller fartyg, förbehåller vi oss rätt att vid behov kräva gottgörelse från dig eller ditt försäkringsbolag.

g) Rökning, vilket inbegriper e-cigarett, är inte tillåten i någon hytt på något av DFDS fartyg. Rökning ombord på fartyget är endast tillåten i särskilt anvisade områden som är vederbörligen märkta med relevanta skyltar. Ett ytterligare minsta tillägg på 200 EUR/DKK 1 500 ska tillämpas vid rökning i annat

område än särskilt anvisat (vilket motsvarar våra kostnader, däribland, men inte begränsat till, kostnaden för den rengöring vi beställer).

h) Det är inte tillåtet att konsumera egen alkohol ombord på fartyget. Det inbegriper inköp från vår butik ombord. Endast alkohol som köpts i bar eller restaurang ombord får konsumeras, förutsatt att ett kvitto kan styrka inköpet. Underlåtelse att respektera denna bestämmelse ska medföra ett ytterligare tillägg som tillämpas av oss och svara mot det belopp som skulle ha erlagts i bar eller restaurang ombord om alkoholen hade köpts där. Vidare ska ett ytterligare tillägg (som svarar mot kostnaden för den rengöring vi beställer) debiteras för konsumtion av alkohol i hytter eller andra uppehållsområden på fartyget utanför barer och restauranger.

i) Alltför stort intag av alkohol, där det står klart att passageraren kan utgöra en fara för sig själv eller andra – innehav av och/eller konsumtion av olagliga droger – är inte tillåten ombord på fartygen.

j) All vår personal, besättningsmedlemmar och leverantörer har instruktion att rapportera om någon bryter mot någon bestämmelse. Härmed upplyses du också om att vi inte kommer att tillåta stötande uppträdande av vad slag det vara må gentemot någon ovan nämnd person eller mot passagerare ombord på fartyget.

k) Under samtliga omständigheter som beskrivs ovan, förbehåller vi oss rätten att avvisa din bokning, neka dig ombordstigning och/eller (där så erfordras) begränsa din rörlighet, eller avlägsna dig från fartyget. Under sådana ovan beskrivna omständigheter kommer vi inte att bära något ansvar gentemot dig och du ensam ansvarar för dina eventuella kostnader och sådana du åsamkar. Det gäller även om du blir avvisad på grund av brott mot uppträdanderegler som fastställts av fraktförare, hotell, rekreationsanläggning eller liknande eller oss.

l) Härmed upplyses du också om att ytterligare krav avseende ditt uppträdande och ansvar, som kompletterar de ovan nämnda, kan variera beroende på rutt. Du ombedes därför vänligen att sätta dig in i sådana ytterligare krav och att alltid respektera dem.

14. Ändring eller avbeställning av dig

Du kan ha möjlighet att ändra och / eller avbryta vissa typer av bokningar via vår hemsida eller genom att ringa oss direkt.

Reglerna för ändringar / avbokningar som gjorts av dig kan variera beroende på resekategori som kategoriseras nedan och under alla omständigheter beroende på tillgänglighet. Om vi vid bokningstillfället har informerat dig om att förändringen inte är möjlig kommer kostnaden för bokningen att gå vilse utan hänsyn till förändringstidpunkten.

Ändring av resan (rutt, avgångs- och ankomstdatum och nedgradering av hyttkategori) räknas som en *avbeställning* (se Avbeställning nedanför) av den aktuella bokningen och en ny bokning enligt, vid ombokningstillfället, gällande pris. Avgifter tas ut i enlighet med gällande villkor för avbeställning.

Du kan ändra restaurang ombord (inklusive ändring av mat och dryck) 2 dagar före avresa. Vid ändring som ökar värdet ska du betala mellanskillnaden innan avresan och minskar värdet erbjuder vi en voucher som kan användas ombord, svarande till värdeminskningen.

Inga återbetalningar är tillåtna på förlorade eller oanvända bekräftelsesråd / resedokument, kuponger eller hotellkuponger.

Minikryssningar kan initieras endast från den destination som står på bokningsbekräftelsen. Om du inte påbörjar utresan, kommer detta att resultera i en avbokning av hela bokningen. Minikryssningar kan inte användas som enkelresor.

Ändringar som begärts 8 veckor eller mindre före avgång, vilket innebär ändring eller annullering av eventuellt boende utomlands, kommer att behandlas som en avbokning av dig.

Avbokningar måste meddelas oss skriftligen (i e-post eller post) eller via telefon med bokningsnummer. Alternativt kan du avboka vissa typer av bokning via vår hemsida. Om du avbokar en bekräftad bokning, förlorar du ditt personliga reseförsäkringspremie och måste betala följande avgifter enligt tabellerna nedan, beräknat från det datum då vi mottar din anmälan och med hänvisning till hela fakturans pris på semestern, inklusive tillägg.

Eventuellt återbetalning som du har rätt till enligt avbokningsvillkoren för din bokning måste göras skriftligen inom 3 månader, beräknat från dagen för avbokning av din bokning.

Östra kanalrutter: Avgifter vid ändring eller avbokning av dig					
Typ av biljett	Per ändring, per tur: I relation till när information ges till oss	Prisökning	Ändringsavgift	Avbokning, per tur: I relation till när information ges till oss	Charge
Economy biljetter	Större ändringar före avresa	Ja	£20/€25.00*	När som helst	100% av totalt biljettpris
	I hamnen på avgångsdagen gäller en avgång före eller en avgång efter din bokade resa	Nej	Ingen		
	I hamnen på avgångsdagen för resor mer än en avgång före eller en efter din bokade resa	Ja	£20/€25.00*		
	Ändring av namn	Nej	Ingen		
Flexi biljetter	Större ändringar före avresa	Ja	Ingen	Om avbokning görs 48 timmar eller mer före din bokade resas avgångstid	Ingen avgift
	I hamnen på avgångsdagen inom 72 timmar före eller efter din bokade resas avgångstid	Nej	Ingen		
	I hamnen på avgångsdagen, mer än 72 timmar före eller efter din bokade resas avgångstid	Ja	Ingen	Om avbokning görs inom 48 timmar före din bokade resas avgångstid	100% av totalt biljettpris
	Ändring av namn	Nej	Ingen		

Västra kanalrutter: avgifter vid ändring eller avbokning av dig					
Typ av biljett	Per ändring, per tur: I relation till när information ges till oss	Prisökning	Ändringsavgift	Avbokning, per bokning, i relation när information ges till oss	Charge*
	När som helst före avresa	Ja	£10/€15.00	När som helst	100% av totalt biljettpris
	Ändring av namn	Nej	£10/€15.00		

* Avbokning av gruppresor med mer än 20 personer kommer att debiteras 25% av totalt biljettpris vid avbokning mer än 57 dagar före avresa. Alla andra avbokningar av färjeresor kommer att debiteras 100 % av total biljettpris.

Långfärdsrutter, avgifter vid avbokning av dig

Typ av biljett	Per avbokning, per bokning. I relation till när information ges till oss	Avgift**
Gäller endast transport, Mini- och City Cruise-ferier och paketresor	Inom 24 timmar efter bokningstillfället	Vi erbjuder full återbetalning av bokningar gjorda hos oss, inom 24 timmar efter bokningstillfället. Gäller ej i de fall då bokningen görs två dagar eller mindre före avresedag.
	42 dagar eller mer före avresedag	25 % av totalt biljettpris
	42-22 dagar före avresa	50 % av totalt biljettpris
	21-8 dagar före avresa	70 % av totalt biljettpris
	7-1 dagar före avresa	90 % av totalt biljettpris
	På avresedagen	100 % av totalt biljettpris
	Ändring av namn	200 DKK
Gäller endast transport, Mini- och City Cruise-ferier Bokningar bestående av grupper med 8 eller fler personer	Den person som beställer en gruppresa, kan fritt avboka hela, eller delar av gruppresan, enligt nedan avbokningsschema, avser dagar före avresa	Procentuell del av bokningen som fritt kan avbokas inom de angivna tidsintervallerna före avresa
	8-30 personer: inom 45 dagar 31-90 personer: inom 60 dagar 91-120 personer: inom 90 dagar 120 personer: inom 120 dagar	100 % av bokningen
	8-30 personer: inom 31 dagar 31-90 personer: inom 41 dagar 91-120 personer: inom 61 dagar 120 personer: inom 81 dagar	Upp till 50 % av bokningen
	8-30 personer: inom 16 dagar 31-90 personer: inom 21 dagar 91-120 personer: inom 31 dagar 120 personer: inom 41 dagar	Upp till 25 % av bokningen
	8-30 personer: inom 6 dagar 31-90 personer: inom 11 dagar 91-120 personer: inom 16 dagar 120 personer: inom 21 dagar	Upp till 10 % av bokningen
	8-30 personer: inom 3 dagar 31-90 personer: inom 5 dagar	Upp till 5 % av bokningen

	91-120 personer: inom 7 dagar		
	120 personer: inom 10 dagar		

**Totalt pris inkl. eventuella ytterligare tjänster (t.ex. catering etc.). Minst 26 euro / 200 kronor per bokning. Avgift för serviceavgift, online bokningsavgift och eventuella kreditkortsavgifter kommer inte att återbetalas om en resa återbetalas till följd av en avbokning.

Erbjudanden och vinster

På bokningsbekräftelsen anges om bokningen ingår som en del av ett erbjudande (särskilt erbjudandepreis) eller av ett tävlingspris. Dessa särskilda typer av bokningar kan inte ändras eller återbetalas. Avgiften för avbeställning är 100 % av det totala biljettpriset.

Namnändring/överlåtelse av bokning

Förutsatt att du meddelar oss om överlåtelsen inom rimlig tid före avresedagen kan en bokning (alla kategorier) som gjorts med DFDS överlåtas till annan person. Överlåtelsen måste göras av den person som ansvarar för den ursprungliga bokningen och måste uppfylla nedanstående villkor.

Vi debiterar en avgift på SEK 200 för varje namnändring vid överfarter och Minikryssningar på Västra kanalrutter och Långfärdsrutter. Vid namnändring av en paketresa har vi rätt att kräva att du betalar för merkostnader som uppstått på grund av överlåtelsen.

Du kan överlåta bokningen om den person du överlåter till uppfyller samma erforderliga villkor avseende pass, visum och hälsobestämmelser som gällde för dig när du gjorde den ursprungliga bokningen, se avsnitt 8 (Pass, visum och hälsa) ovan.

Både den person som gjorde den ursprungliga bokningen och den person som bokningen överlåts till är skyldiga att till fullo betala utestående avgifter och/eller kostnader som kan uppstå i anslutning till överlåtelsen av resan.

DFDS kan neka överlåtelse av en resa om det kan påvisas att det inte är möjligt att överlåta bokningen på grund av eventuella föreskrifter från hotell, stugägare, trafik- eller flygoperatörer och/eller myndigheter.

Ingen återbetalning

Annullering av andra arrangemang som fotbollsbiljetter, opera biljetter, konsertbiljetter, etc. kommer fortfarande att resultera i full betalning av tjänsterna till DFDS **(ej tillämpligt för paket)**.

Tjänster som avbeställningsförsäkring, administrationsavgifter och biljetter till evenemang som köpts via DFDS återbetalas inte.

Om din avbokning sker på grund av akuta hälsoproblem, olyckor etc. är du fortfarande skyldig att betala för eventuella avgifter.

15. Ändringar, inställd resa och försening av oss

Ändringar av avgångstider för fartyg och av rutter

Alla avgångs- och ankomsttider och namnen på de fartyg som visas i vår dokumentation, på vår webbplats och i eventuell bokningsbekräftelse eller tillgodokvitto är endast uppskattningar och kan inte garanteras.

Alla våra fartyg är underkastade väderförhållanden och force majeure-händelser (definitioner i avsnitt 1, Inledningen). Tidtabeller, rutter och fartyg kan ändras. Vi förbehåller oss rätt att vid behov genomföra

transport med ett ersättningsfartyg och/eller att avvika från tillkännagiven tidtabell eller rutt. Vi förbehåller oss också rätt att annullera en bekräftad bokning.

Vidare ska det stå oss fritt att efterleva eventuell order eller rekommendation till oss från stat eller person som enligt fartygets krigsriskförsäkring har rätt att utfärda sådan order eller rekommendation och efterlevandet av sådan order eller rekommendation ska inte anses utgöra någon avvikelse från eller brott mot våra åtaganden gentemot dig.

Ansvarsbegränsning

I annat fall än som närmare beskrivs nedan är varken vi eller våra leverantörer skyldiga att ersätta dig eller återbetala för eventuell förlust till följd av försening, inställd resa, ändring av tidtabell, ändring av rutt eller att ett fartyg träder i stället för ett annat, med mindre du har rätt till sådan ersättning enligt gällande internationella konventioner, EU förordningar eller annan gällande tvingande rätt.

Inställd resa eller försening av våra passagerartjänster

Förordningen om passagerares rättigheter ger passagerare vissa rättigheter i händelse av inställd resa eller förseningar. Vi vil också göra dig uppmärksam på att det i förordningen finns ett antal undantag från dessa rättigheter, såsom i händelse av försening eller inställd resa på grund av väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget eller extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

I detta avsnitt återfinns endast en översikt över rättigheter som kan vara tillämpliga och varje rättighet som tillkommer passagerare kommer att bedömas från fall till fall. För närmare information om dina rättigheter hänvisar vi till Förordningen om passagerares rättigheter.

Förordningen ska inte tillämpas i de fall där en paketresa ställs in av andra orsaker än inställd passagerartjänst. För paketresor hänvisas också vänligen till avsnittet nedanför om paketresor.

En förare som medföljer ett kommersiellt fordon som omfattas av ett avtal om godsbefordran har inte de rättigheter som följer av Förordningen om passagerares rättigheter.

I händelse av inställd eller försenad avgång

a) Information

I händelse av inställd eller försenad avgång kommer passagerare som reser från avgångsterminal eller -hamn att informeras så snart som möjligt och senast 30 minuter efter planerad avgångstid. Om passagerare missar en anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång kommer vi att göra rimliga ansträngningar för att informera berörda passagerare om alternativa anslutningar.

b) Assistans

Om avgång är inställd eller försenad med mer än 90 minuter efter den tidtabellsenliga avgångstiden, kommer vi kostnadsfritt att tillhandahålla snacks, måltider eller förfriskningar till dig i skäligen proportion till väntetiden, när sådana finns tillgängliga och rimligen kan tillhandahållas.

Om den inställda eller försenade avgången medför att passageraren måste övernatta en eller flera nätter kommer vi att erbjuda lämplig inkvartering utan kostnad, antingen ombord eller på land. För varje passagerare kommer vi att begränsa våra utgifter för sådan inkvartering till 80 EUR per natt i högst tre nätter. Vi kommer också kostnadsfritt erbjuda transport till och från hamnterminalen och inkvarteringsstället. Om du använder eget fordon betalar vi kilometerersättning i enlighet med DFDS gällande policy för kilometerersättning mot uppvisande av giltigt kvitto.

För undanröjande av tvivel kommer ingen inkvartering att tillhandahållas eller gottgöras om ett erbjudande om en rimlig alternativ rutt avvisas och du i stället väljer att vänta på terminalen.

Du kommer inte att ha rätt till gratis inkvartering när övernattningen blir nödvändig till följd av en försening eller inställelse som orsakas av väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget.

c) Ombokning eller återbetalning

I händelse av inställd resa eller försening av avgång med mer än 90 minuter efter planerad avgångstid kan du välja mellan följande:

- Ombokning till den slutliga destination, under jämförbara förhållanden, som anges i bokningsbekräftelsen, så snart som möjligt och utan extra kostnad, eller
- Återbetalning motsvarande biljettpriset och, i tillämpliga fall, en kostnadsfri returresa till den första avresepunkten som anges i bokningsbekräftelsen, så snart som möjligt.

Om du godtar ett erbjudande om återbetalning av biljettpriset upphävs avtalet och det upphör att gälla. Det betyder att du inte har några ytterligare rättigheter avseende assistans eller ersättning enligt Förordningen om passagerares rättigheter.

Vid försenad ankomst

Vid försenad ankomst till slutdestinationen i enlighet med vad som anges i bokningsbekräftelsen kan du begära att få ersättning.

Ersättningen ska beräknas i form av en procentsats av biljettpriset och beror på längden på den planerade resa i enlighet med artikel 19.1 i Förordningen om passagerares rättigheter. Ersättningen kan utbetalas i form av värdebevis eller andra DFDS-tjänster, såvida inte du begär att ersättningen betalas ut i pengar. Vi utbetalar inte ersättning på under 6 EUR.

Du har inte rätt till ersättning för försenad ankomst på grund av väderförhållanden som äventyrar fartygets säkerhet eller extraordinära omständigheter som hindrar utförandet av transporten och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Undantag

Det bör observeras att ovanstående bestämmelser i Förordningen om passagerares rättigheter, vilka kan ge dig rätt att kräva ersättning för biljettpriset i händelse av försenad ankomst eller bistånd i händelse av försenad eller inställd avgång, inte gäller i samtliga fall. En detaljerad förteckning över sådana undantag finns i artikel 20 i Förordningen.

Utöver ovan nämnda undantag (dvs. i händelse av väderförhållanden och extraordinära omständigheter) görs ingen återbetalning och lämnas inget bistånd i följande fall:

- Passageraren har informerats om den inställda resan eller förseningen före bokningen, eller
- Den inställda resan eller förseningen beror på ett fel av passageraren.

Skadestånd vid försening

Utöver de rättigheter som följer av Förordningen om passagerares rättigheter kan DFDS, i enlighet med svensk sjölag, komma att bli ansvarigt för förluster eller skador som orsakas av förseningar i samband med transport av passagerare och bagage, om förlusten har orsakats av fel eller försummelse av oss eller någon som vi är ansvariga för.

Vårt ansvar för förseningar i samband med transport av passagerare kan inte överstiga 4 150 SDR för varje passagerare.

Ersättningsgränser för försening av bagage får inte överstiga 1 800 SDR för handbagage, 10 000 SDR för ett fordon inklusive bagage i fordonet och 2 700 SDR för annat resgods.

Från den inträffade förlusten kan vi dra av en avgift på 20 SDR per passagerare för skada som orsakats av försening.

Ovanstående ansvarsbegränsningar gäller dock inte vid grov oaktsamhet eller uppsåt.

Skadestånd vid inställd resa

I händelse av inställd resa har du inte någon ytterligare rättighet till skadestånd för förlust eller skada utöver vad som framgår av punkten Skadestånd vid försening ovan. Under alla omständigheter är vårt

ansvar begränsat till direkt skada eller förlust samt till de belopp som anges i punkten Skadestånd vid försening ovan.

För paketresor hänvisas till punkten Ändring av paketresa eller inställd paketresa nedan.

I händelse av ändring av eller inställd paketresa

I tillfälle att du har beställt en paketresa från DFDS gäller paketreselagen. Vi hänvisar till lagen via denna länk: [Paketreselagen](#). Nedanför finner du ett utplock av reglerna.

a) Innan paketresor påbörjas

Om ändringar eller avbokningar i din bokning innan avresa kommer vi omgående informera dig om detta. Vi kommer att sträva efter att hitta en lämplig lösning för dig.

Om vi eller våra leverantörer avbryter paketresa har du rätt till:

- Avbryt avtalet och få alla avgifter som betalats i samband med paketresor, eller
- göra en ny bokning till ett annat paket som du väljer, om vi och våra leverantörer utan kostnad eller förlust kan erbjuda detta.

Om du väljer att genbooke annat paket till ett högre värde än det ursprungliga paketet, måste du betala prisskillnaden om vi eller våra leverantörer inte är skyldiga att täcka kostnaderna. Om du väljer att genbooke ett annat paket med ett lägre värde än det ursprungliga paketet, kommer vi eller våra leverantörer återbetala prisskillnaden.

När du har fått ändringsmeddelandet från DFDS måste du omgående meddela oss om din slutliga valet. Om du inte har informerat oss om ditt val inom 21 dagar från mottagandet av ändringen anmälan att ditt paket bokning annulleras och du kommer att få full återbetalning, exkl. Avgifter och / eller försäkringspremier, om tillämpligt.

Om du lider förlust på grund av att vi eller våra leverantörer inte kan uppfylla de överenskomna villkor, eller på grund av paketet resa inställda, kan du ha rätt att få skälig ersättning från oss.

Vi har rätt att begränsa ersättningen i enlighet med gällande internationella konventioner, EU-regler eller obligatoriska nationella lagar.

Vi är inte ansvariga för eventuella förluster i situationer där inställda eller bristande uppfyllelse av de överenskomna villkoren på grund av:

- At antalet personer inskrivna för ett paket är under minimi, och du har fått skriftlig uppsägning (i) 20 dagar innan paketet börjar om resan varar mer än 6 dagar, (ii) sju dagar innan paketet börjar om resan varar mellan 2 och 6 dagar, och (iii) 48 timmar före start av en förpackning är mindre än 2 dagar,
- oundvikliga och extraordinära omständigheter,
- dina egna omständigheter
- tredje part där situationen inte kunde ha förutses, undviks eller åtgärdas av oss eller våra partners

b) Efter påbörjandet av paketresor

Om du gör ett klagomål under en paketresa, försöker vi och / eller tjänsteleverantören att hitta en lämplig lösning.

Om paketet inte är i enlighet med avtalet, kan du be oss att avhjälpa felet, om detta inte är omöjligt för oss eller kommer orsaka orimliga kostnader eller betydande olägenhet.

Om korrigerings av felet inte är möjligt eller om vi inte åtgärdar felet inom rimlig tid kan du ha rätt till en lämplig rabatt på förpackningspriset.

Om en väsentlig del av tjänsterna inte kan levereras i enlighet med paketpaketavtalet, erbjuder vi utan kostnad extra lämpliga alternativa lösningar. Du kan bara välja att avböja erbjudandet om alternativa lösningar om de inte är jämförbara med vad som överenskommits under paketavtal, eller om prissänkningen är otillräcklig.

Om vi eller våra leverantörer inte uppfyller en väsentlig del av de avtalade tjänsterna i paketet, eller om det saknas i paketet, vilket innebär att syftet med paketet är inte i enlighet med avtalet, har du rätt att avbryta paketet utan att betala en avbokningsavgift.

Om du lider skada eller förlust till följd av paketet är inte i enlighet med avtalet, kan du ha rätt till ersättning från oss eller våra leverantörer, om felet beror på:

- dina egna omständigheter,
- En obehörig tredje part och är oförutsägbar eller oundviklig eller
- Oundvikliga och extraordinära omständigheter.

Vi har rätt att begränsa ersättningen enligt gällande internationella konventioner, EU-bestämmelser och obligatoriska nationella lagar.

16. Vårt ansvar gentemot dig för personskada, skada på resgods m.m.

Vi försöker alltid att fullgöra våra åtaganden på bästa sätt, så att din resa och andra tjänster i anslutning till din bokning och/eller som beställts av dig blir smidiga och behagliga.

Vi vill upplysa dig om att Atenkonventionens bestämmelser är tillämpliga. Vi rekommenderar att du läser följande sammanfattning som återfinns på följande länk:

<https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf> Det finns översättningar av dokumentet på

https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime_en

Atenkonventionen beskriver också när vi är ansvariga och i de flesta fall innebär bestämmelserna i Atenkonventionen att vårt ansvar i händelse av dödsfall eller personskada eller förlust av eller skada på passagerares resgods (inbegripet ett fordon) är begränsat samt särskilda bestämmelser om värdeföremål gäller. I sådana fall är vi skyldiga att maximalt betala det begränsade ersättningsbelopp du har rätt till enligt Atenkonventionen.

Enligt Atenkonventionen ska vårt ersättningsansvar inte i något fall överstiga (i) SDR 400 000 för passagerares dödsfall eller personskada, (ii) SDR 2 250 för förlust av eller skada på handresgods, (iii) SDR 12 700 för förlust av eller skada på fordon, inbegripet resgods som transporteras i eller på fordonet, eller (iv) SDR 3 375 för förlust av eller skada på annat resgods än som nämns i punkterna (ii) och (iii) ovan. I händelse av terrorism eller krig är vårt ansvar begränsat i enlighet med de IMO-riktlinjer som anges i bilaga II till Atenkonventionen.

Vi kommer inte åberopa dessa ansvarsgränser om det visas att DFDS, genom egen handling eller underlåtenhet, har orsakat skadan uppsåtligt eller hänsynslöst och med insikt att sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

Om talan med anledning av skada som omfattas av Atenkonvention väcks mot någon av DFDS eller leverantörs medhjälpare eller andra som de anlitat för befordran har en sådan medhjälpare eller annan person om han visar att han har handlat i tjänsten eller för uppdragets fullgörande, rätt till samma befrielse från och begränsning av ansvar som DFDS eller den utförande transportören är berättigade att åberopa enligt Atenkonvention.

Avdrag

Vi vill uppmärksamma dig på att vårt ansvar gentemot dig ska vara föremål för ett avdrag på SDR 330 vid skada på ett fordon och SDR 149 per passagerare vid förlust av eller skada på annat resgods, vilket belopp ska dras av från skadans belopp.

Vi kommer inte åberopa dessa avdrag om det visas att DFDS, genom egen handling eller underlåtenhet, har orsakat skadan uppsåtligt eller hänsynslöst och med insikt att sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

Värdesaker och pengar

Vi accepterar inte något ansvar för förlust av eller skada på pengar, värdepapper eller andra värdeföremål som guld, silver, klockor, juveler, smycken, konstföremål eller för levande djur.

Förlust av rörelsehjälpmedel

I händelse av skada som en följd av förlust av eller skada på utrustning för rörelsehindrade eller annan särskild utrustning som används av en person med funktionshinder eller person med nedsatt rörlighet, ska vi betala en ersättning. Ersättningen ska motsvara återanskaffningsvärdet av utrustningen i fråga eller, i förekommande fall, kostnaden för reparation. Detta är förutsatt att den händelse som orsakade skadan berodde på vårt fel eller försummelse.

Ansvarsbegränsning

I alla andra fall, som inte omfattas av Atenkonventionens begränsningar, däribland vårt ansvar för passagerare och deras resgods före ombordstigning och efter landstigning och för resa, inkvartering och/eller evenemang på land, är vårt ansvar begränsat till direkt skada som orsakas av vår försummelse, förutsatt att kraven för skada enligt gällande rätt är uppfyllda. Det innebär sålunda att vi inte ansvarar för förlust till följd av indirekt- eller följdskada.

Denna begränsning inbegriper även avtalsbrott, eller vår eller vår personals eller våra leverantörers vårdslöshet när de agerar inom ramen för sin befogenhet.

Beträffande ersättning i händelse av ändring eller inställande av paketresa hänvisar till avsnitt 15 (*Ändring, inställd resa och försening av oss*).

Vi vill uppmärksamma dig på att vi inte ska bära något ansvar gentemot dig (i) om du underlåter att leva upp till dina avtalsenliga skyldigheter på grund av eget fel eller försummelse, eller (ii) om resan inte kunnat genomföras på grund av väderförhållanden eller force-majeure-händelser (se definition i avsnitt 1 (*Inledningen*)).

För utbetalning av ersättning för skador är det viktigt att du meddelar oss om eventuella klagomål eller andra anspråk helt i enlighet med avsnitt 17 (Krav och klagomål) nedan.

17. Krav och klagomål**a) Kontakta vår Guest Service Center ombord**

När du är ombord på fartyget bör du alltid kontakta Guest Service Center om något i förbindelse med din resa inte lever upp till dina förväntningar. Vår personal här kommer att göra allt de kan för att finna lösningar på problem ombord och försöka gottgöra dig för sådant som inte har nått upp till dina förväntningar. På detta sätt har vi möjlighet att ta hand om problemet direkt och, så långt det är möjligt, finna en lösning åt dig.

b) Resgods och fordon

Vid skada på resgods eller fordon ska du vid uppenbar skada uppmärksamma oss om detta skriftligen före eller i samband med ilandstigningen. Vid skada på resgods eller fordon som inte är uppenbar eller vid förlust, ska detta anmälas skriftligen senast 15 dagar från dagen för ilandstigning.

Om du inte iakttar dessa föreskrifter ska du antas ha mottagit resgodset eller fordonet i oskadat skick, såvida inte motsatsen bevisas.

Skriftlig underrättelse behöver inte lämnas om vid tiden för mottagandet resgodsets eller fordonets skick har varit föremål för gemensam besiktning eller inspektion. Vi rekommenderar dig därför att rapportera uppenbara skador på fordonet till ett fartygsbefäl, så att vi kan utfärda en fordonsskaderapport till dig.

c) Kontakta hotellet eller rekreationsanläggningen

Har du frågor om ditt boende eller dylikt på själva resmålet ber vi dig kontakta hotellets eller rekreationsanläggningens reception eller kundtjänsten på det DFDS-kontor hos vilket du gjort bokningen. Klagomål kan avvisas om du underlåtit att ta kontakt under vistelsen enligt ovan och därigenom berövat DFDS möjlighet att åtgärda eventuella brister.

d) Kontakta kundtjänst efter hemkomsten

Om det osannolika inträffar att ett problem inte kan lösas ombord eller på själva resmålet, och du upplever att du har ett klagomål mot oss, är du välkommen att kontakta vår kundtjänst per telefon eller skriftligen.

Vi ber dig att kontakta oss inom skälig tid efter att du upptäckt den bristande överensstämelsen (eller upplystes av oss om en ändring eller inställd resa). Vi menar att en reklamation som mottagits inom 2 månader efter att resan ägt rum eller då en tjänst skulle ha fullgjorts alltid är inom skälig tid. Denna frist gäller dock inte för de fall som nämns i punkt b) (Resgods och fordon) ovan, där en kortare reklamationsfrist gäller.

Du kan skicka ditt klagomål till vår kundtjänst skriftligen eller till vår e-postadress: reklamation@dfds.com. När du anför ditt klagomål ber vi dig ange numret på din bokningsbekräftelse i e-brevets ämnesrad och upplysa oss om dina telefonnummer dag- och kvällstid. På detta sätt kan vi utreda frågan i grunden och så snart som möjligt ge dig svar.

Handlar ditt klagomål om en bokning du gjort online? I så fall kan du använda denna webbplats för att klaga:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Du måste välja ett organ för tvistelösning som ska hantera ditt klagomål. Detta är något du och DFDS måste komma överens om.

e) Klagomål rörande passagerarrättigheter

Vill du framföra ett klagomål till DFDS angående dina passagerarrättigheter som framgår av Förordningen om passagerares rättigheter ska du göra det inom två månader från den dag då tjänsten utfördes eller skulle ha utförts. DFDS måste inom en månad från mottagandet av klagomålet underrätta dig om huruvida ditt klagomål har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret kommer inte överstiga två månader från mottagandet av klagomålet.

f) Om du inte är nöjd med svaret

Om du inte har fått något svar på ett klagomål rörande passagerarrättigheter (punkt e ovanför) inom två månader eller om du inte är nöjd med svaret, kan du välja att gå vidare med ärendet. Du kan kontakta:

- Transportstyrelsen (www.transportstyrelsen.se) på tel: +46 771 503 503 eller e-post sjofart@transportstyrelsen.se
- Konsumentverket (www.konsumentverket.se) på tel. +46 771 423 3000 eller e-post konsumentverket@konsumentverket.se

Var uppmärksam på att du i vissa tillfällen ska insända ditt klagomål till myndigheten i ett annat EU-land: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf

Om du trots våra bästa ansträngningar och efter att ha följt ovanstående (a-d) för att rapportera och lösa ditt klagomål avseende en paketresa, eller resor i övrigt, upplever att det inte har hanterats på ett tillfredsställande sätt, kan du kontakta Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

g) Preskriptionstid

Skadeståndsfordringar på grund av passagerares död eller personskada eller förlust av eller skada på resgods (vilket inkluderar fordon) preskriberas efter en tid av två år (Atenkonventionens artikel 16).

För övriga fordringar och klagomål gäller nationella preskriptionsregler.

18. Personuppgiftsskydd

Vi kommer att registrera personuppgifter du lämnar till oss i anslutning till din bokning. Alla personuppgifter som registreras kommer att bearbetas i enlighet med gällande lagstiftning för personuppgiftsbehandling. Vi hänvisar till vår Integritetspolicy på: <http://www.dfdsseaways.se/> för mer information.

Om du vill ha information om de personuppgifter vi har om dig är du välkommen att kontakta oss.

Till följd av brott mot Resevillkoren kan vi efter en grundlig prövning komma att sätta ditt namn på vår lista över svartlistade kunder. Vi kommer att spara nödvändiga uppgifter om dig (ditt namn, födelsedatum och passnummer) för att kunna hindra dig från vidare bokningar så länge vi anser det lämpligt. Dina uppgifter kommer inte att sparas längre än nödvändigt.

19. Ekonomisk säkerhet

För att säkerställa att du får en återbetalning och/eller hemtransport i det osannolika fallet av vårt obestånd, omfattas våra paketresor av resegaranti. Närmare upplysningar hittar du här:

<http://www.kammarkollegiet.se/rattsavdelningen/resegarantier/resegarantier>

20. Transportvillkor för gods med DFDS fartyg

Avtal om transport av gods och andra kommersiella avtal mellan företag rörande transport av gods och kommersiella fordon är underkastade DFDS allmänna villkor för sjöfraktstransport (North Sea Freight Conditions of Carriage). Se: <http://www.dfds.com/legal>. Dessa villkor utgör en del av det undertecknade reseavtalet.

DFDS förbehåller sig rätt att debitera en beräknad frakttariff för last som befordras i strid med dessa Villkor och tar inte på sig något ansvar för några följder därav. Detta gäller särskilt för eventuellt gods som befordras utöver tillåten mängd per fordon och handelsvaror som inte tillhör passageraren själv eller som är avsedda att vidareförsäljas eller bearbetas. Passagerare är skyldiga att betala tull och skatt för varorna i enlighet med gällande rätt i ankomsthamnen.

21. Lag och jurisdiktion

Varje tvist och fråga av vad slag det vara må som uppstår mellan passagerare och DFDS (däribland, men inte begränsat till, tvist i anslutning till bokning och befordran jämte dessa Resevillkor) ska vara underkastade svensk rätt och varje tvist och fråga av vad slag det vara må som uppstår mellan passagerare och DFDS (däribland, men inte begränsat till, tvist i anslutning till bokning och befordran och dessa Resevillkor) ska vara underkastad svensk rätt och tvist ska, efter passagerarens fria skön, avgöras av behörig domstol

- (i) där DFDS har sitt huvudkontor, eller
- (ii) där passageraren är varaktigt bosatt, om DFDS har ett kontor där.

Enligt Atenkonventionen har käranden rätt att väcka talan om frågor som rör ersättning för dödsfall eller personskada eller förlust av eller skada på passagerares resgods (inbegripet ett fordon) vid någon av nedanstående domstolar, under förutsättning att domstolen ligger i en fördragsslutande stat och, om flera domstolar i staten är behöriga, statens nationella lagstiftning om laga domstol följs:

- a) Domstol i den stat där svaranden är varaktigt bosatt eller har sin huvudsakliga rörelse.
- b) Domstolen för avgångs- eller bestämmelseorten enligt befodringsavtalet.
- c) Domstol i den stat där käranden har sitt hemvist eller är varaktigt bosatt, om svaranden har ett driftställe för sin rörelse i staten och är underkastad dess domsrätt.
- d) Domstol i den stat där befodringsavtalet ingicks, om svaranden har ett driftställe för sin rörelse i staten och är underkastad dess domsrätt.

Vidare kan parterna avtala att skadeståndstalan skall väckas inom någon annan jurisdiktion eller hänskjutas till skiljedom.

DFDS A/S

DFDS House
Sundkrogsgade 11
DK-2100 Köpenhamn Ø
Danmark
Organisationsnummer: 14194711

KARLSHAMN

DFDS Seaways AB
S Stillerydsvägen 116
SE-374 31 Karlshamn
Organisationsnummer: 556037-8894

Utfärdat den 16/10/2018