

PASSAGER

Rejsebetingelser

dfds.dk



Passenger Booking Terms and Conditions and Conditions of Carriage

CONTENTS

1.	Indledning	3
2.	Priser.....	3
3.	Booking.....	4
4.	Indkvartering.....	5
5.	Handicappede og bevægelseshæmmede personer.....	5
6.	Graviditet	6
7.	Børn og unge under 18 år	6
8.	Pas, visum og helbred.....	6
9.	Kæledyr.....	6
10.	Forsikring	7
11.	Køretøjer.....	7
12.	Farligt gods eller bagage samt skydevåben.....	7
13.	Din adfærd	8
14.	Ændring eller afbestilling fra din side.....	8
15.	Ændringer, aflysninger eller forsinkelser fra vores side	10
16.	Vores ansvar over dig ved personskade, beskadigelse af bagage mv.	11
17.	Erstatningskrav og klager	12
18.	Databeskyttelse	13
19.	Transport af gods med DFDS' skibe	13
20.	Lovvalg og værneting	13

1. Indledning

Inden du gennemfører din booking, skal du og dem, du rejser sammen med, gennemlæse og sætte jer ind i disse Rejsebetingelser.

Rejsebetingelserne gælder for alle reservationer og bookinger, som er foretaget af en passager ("dig" eller "du") gennem DFDS ("os" eller "vi") eller vores rejseagenter og billetsælgere samt al transport af passagerer, der udføres af os eller vores leverandører baseret på en aftale om passagertransport, som udføres af os eller vores leverandører. Dette omfatter førere af erhvervskøretøjer, der er dækket af en aftale om transport af varer.

Hvis din booking hos os omfatter arrangementer, der leveres af tredjepartsleverandører, vil den pågældende del af din rejse være underlagt den pågældende leverandørs eventuelle relevante betingelser samt gældende internationale konventioner. Yderligere oplysninger kan indhentes ved henvendelse til det pågældende jernbane- eller busselskab.

Skibsdriften betjenes af DFDS (DFDS A/S, et datterselskab eller afdeling af DFDS A/S) eller eventuelle andre leverandører, der måtte være angivet.

Ruter

"Østlige kanalruter" betyder sejlads mellem Dover og Dunkirk/Calais eller eventuelle andre ruter, der betjenes af os over eller i Den Engelske Kanal.

"Vestlige kanalruter" betyder sejlads mellem Newhaven og Dieppe samt eventuelle andre ruter, der betjenes af os over eller i den vestlige del af Den Engelske Kanal.

"Lange sørejser" betyder sejlads mellem Newcastle og Amsterdam, København og Oslo, Karlshamn og Klaipeda, Kiel og Klaipeda, Kapellskär og Paldiski, Hanko og Paldiski, samt andre ruter, der betjenes af DFDS, og som ikke er østlige eller vestlige kanalruter.

Begrænsninger og ansvar i Rejsebetingelserne

Ud over disse Rejsebetingelser gælder Konventionen om transport af passagerer og deres bagage til søs, 1974, med senere tilføjelser og/eller ændringer i henhold til anden til enhver tid gældende lovgivning, herunder - men ikke begrænset til - Forordning (EF) Nr. 392/2009 (herefter samlet betegnet som "Athen-konventionen"), Forordning (EU) Nr. 1177/2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje ("Forordning om passagerrettigheder") og andre præceptive love.

Athen-konventionen beskriver hvornår vi er ansvarlige og begrænser vores ansvar for en passagers død eller tilskadekomst og/eller tab eller beskadigelse af passagerens bagage og indeholder særlige bestemmelser for værdigendringer. Vi henviser endvidere til afsnit 16 (Vores ansvar overfor dig ved personskade eller beskadigelse af bagage). Du finder et resumé af Forordning (EF) 392/2009 via følgende link: <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>

EU-forordningen om passagerrettigheder begrænser ligeledes vores ansvar under visse omstændigheder. Vi henviser til afsnit 15 (Ændringer, aflysninger, forsinkelser fra vores side). Du kan læse et resumé af Forordningen via følgende link: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_da.pdf

Når vi henviser til SDR, menes der Special Drawing Rights (Særlige Trækningsrettigheder) som defineret af Den Internationale Valutafond, se mere på: www.imf.org og www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm. Alle begrænsninger, undtagelser og vilkår i Rejsebetingelserne, der er gældende for DFDS' ansvar, gælder også for vores agenter, skibe, ansatte og andre repræsentanter samt for det ansvar, der ligger hos eventuelle ejere, skibe, agenter, ansatte og andre repræsentanter for eventuelle Rejsekategorier

Vær opmærksom på, at Rejsebetingelserne varierer, afhængigt af om du bestiller en "grupperejse", en "pakkerejse" eller "andre rejsearrangementer".

Grupperejse

En grupperejse er alle former for rejser med 8 personer eller flere. For disse rejser kan der gælde yderligere betingelser, som tjener som tillæg til disse Rejsebetingelser.

Pakkerejser

Ved pakkerejse forstår vi arrangementer, som falder inden for gældende lovgivnings definition af pakkerejser, hvor "Pakkerejse" defineres som en kombination af mindst to forskellige typer rejseudgifter med henblik på den samme rejse eller ferie, hvis a) ydelserne sammensættes af en enkelt erhvervsdrivende, herunder på foranledning af den rejsende eller i overensstemmelse med dennes udvælgelse, inden der indgås en enkelt aftale om alle ydelserne, eller b) ydelserne, uanset om der indgås særskilte aftaler med forskellige leverandører af rejseudgifter, i) er købt fra et enkelt salgssted, og disse rejseudgifter er blevet udvalgt, inden den rejsende accepterer at betale ii) udbydes til salg til, sælges til eller faktureres til en pris, hvor alt er inkluderet, eller til en samlet pris iii) annonceres til salg eller sælges under betegnelsen "pakkerejse" eller en lignende betegnelse iv) sammensættes efter indgåelsen af en aftale, hvori den erhvervsdrivende giver den rejsende ret til at vælge blandt et udvalg af forskellige typer rejseudgifter, eller v) købes fra forskellige erhvervsdrivende gennem forbundne onlinebestillingsprocedurer, når den rejsendes navn, betalingsoplysninger og e-mailadresse er videregivet fra den erhvervsdrivende, med hvem den første aftale er indgået, til en anden eller andre erhvervsdrivende, og der senest 24 timer efter bekræftelsen af bestillingen af den første rejseudgift er indgået en aftale med sidstnævnte erhvervsdrivende.

Andre rejsearrangementer

Alle andre bookinger, som ikke omfattes af ovenstående definition af pakkerejser, udgør "andre rejsearrangementer". Dette omfatter booking af skibsurejser eller booking af dele heraf på forskellige tidspunkter og MiniCruises. Et MiniCruise er en rejse frem og tilbage med samme skib med overnatning på skibet, og betragtes som andre rejsearrangementer. Sikkerhed og vejrforhold

På rejser med DFDS er helbred og sikkerhed for vores passagerer og alle om bord altid i højsædet. Af sikkerhedsmæssige årsager har vi ret til at anmode om visitering af passagerer og eftersyn af bagage både ved terminalen før ombordstigning og om bord på skibet.

I visse tilfælde kan aflysninger eller forsinkelser skyldes vejrforhold, herunder f.eks. stærk blæst, høj sø, stærk strøm, vanskelige isforhold, ekstremt høje eller lave vandstande, orkaner, tornadoer og oversvømmelser (herefter kaldet "vejrforhold"), der bringer sikker drift af skibet i fare. Det kan også være andre udefra kommende omstændigheder, som hverken vi eller vores leverandører kunne have med rimelighed forudset eller undgået, herunder f.eks. krig, trussel om krig, terror, brand, faglige konflikter, naturkatastrofer, atomkatastrofer, og/eller ekstraordinære omstændigheder, der forhindrer skibet i at sejle (herefter vil vi omtale sådanne omstændigheder som "force majeure-begivenheder").

I denne sammenhæng anbefaler vi, når det er muligt, at du enten kontakter vores kundeservice omkring sejlrejses oplysninger eller besøger vores hjemmeside <http://www.dfdsseaways.dk/> mindst 24 timer før din afrejsedato for at undersøge, om der er omstændigheder, som kan eller vil påvirke din rejse.

2. Priser

Prisstruktur og -ændringer

Vi har en fleksibel prisstruktur, hvilket betyder, at priserne afhænger af efterspørgslen, af afrejsedagen og af, hvor lang tid i forvejen bookingen er foretaget. Priserne vil også variere efter antal rejsende, biltype og størrelse samt valg af indkvarteringsform om bord. Vi forbeholder os ret til at ændre enhver billetpris eller andre priser, inden du foretager en booking hos DFDS.

Du bør vælge den billetpris, der passer bedst til dine behov, og bør overveje at tegne en forsikring til dækning i tilfælde af, at du er nødt til at afbestille din billet.

Vi gør alt, hvad vi kan, for at sikre, at alle oplysninger og priser er korrekte, men nogle gange opstår der desværre fejl. Hvis en pris er åbenlyst forkert på grund af en administrativ fejl eller systemfejl, vil vi ikke være bundet af denne pris.

Særligt om pakkerejse-priser:

I nogle tilfælde kan det forekomme, at prisen på pakkerejsen forøges efter indgåelsen af aftalen, hvis forhøjelsen er en direkte følge af ændringer i

1. prisen for befording af passagerer som følge af udgifter til brændstof eller andre energikilder,
2. skatter, afgifter eller gebyrer for pakkerejsens rejseudgifter, som er pålagt af en tredjemand, der ikke er direkte involveret i leveringen af pakkerejsen, eller

3. valutakurser, som er af betydning for pakkerejsen.

Det kan dog også forekomme, at prisen på pakkerejsen nedsættes efter indgåelsen af aftalen.

Såfremt der er tale om en prisstigning efter indgåelsen af aftalen, vil du på en klar og forståelig måde modtage underretning om prisstigningen med en begrundelse for stigningen og en beregning senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse.

Hvis prisstigningen overstiger 8 % af pakkerejsens samlede pris, kan du enten acceptere ændringen eller hæve aftalen uden at blive pålagt gebyrer i den anledning.

Ved prisfald har vi ret til at fradrage omkostningerne ved tilbagebetaling til dig.

Billetpriser for køretøjer

Priser for ledsagende køretøjer og anhängere er kun gældende for:

- køretøjer med en sædekapalet på maksimalt 9 sæder, 10-15 sæder for minibusser på østlige ruter i Den Engelske Kanal,
- køretøjer og anhängere, der kun indeholder personlige genstande, som normalt er nødvendige til ferie og personlige besøg,
- køretøjer med de tilladte dimensioner, som angivet i den gældende prisliste for privat køretøjer,
- rejsebestilling til ordinære priser,
- køretøjer af en type, der normalt (efter vores skøn) anvendes til privat brug,

Følgende (uden begrænsninger) anses ikke af os for at være et køretøj til privat brug:

- alle køretøjer, der vægtmæssigt officielt betegnes som lette erhvervskøretøjer eller tungere, uanset om der transporteres erhvervsrelaterede genstande eller ej, og/eller køretøjerne benyttes til erhvervsformål, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt på bookingtidspunktet,
- alle former for lastvogne med vippelad og/eller nedfældelige sider samt anhängere af enhver størrelse og vægt,
- alle autocampere, som bliver anvendt som en del af eller i forbindelse med en virksomhed på turné eller på et fast sted.

Der gælder særlige fragtpreiser for køretøjer eller anhängere, der indeholder genstande, som ikke normalt er nødvendige for ferie og personlige besøg ("erhvervsrelaterede genstande"), f.eks. vareprøver, værktøj, flyttegods, kollektioner osv., eller hvis formålet med din rejse er relateret til fragt af erhvervsrelaterede genstande.

For køretøjer, der ikke anvendes til privat brug som beskrevet ovenfor, vil der gælde særlige priser og betingelser.

Rejser med cykel skal bookes i forvejen.

3. Booking

Du kan booke direkte hos os på vores hjemmeside eller pr. telefon. Du kan også booke via rejseagenter eller billetssælgere, som har en særlig aftale med os. Du er velkommen til at kontakte os for at få bekræftet, om en bestemt virksomhed er en af vores leverandører.

DFDS fralægger sig ethvert ansvar vedrørende videresalg af rejser, medmindre det drejer sig om rejser, som er solgt via en af vores leverandører. Videresalg af rejser, som sker uden for regi af DFDS eller vores tilknyttede leverandører, foregår typisk via internettet. Hvis du har købt en videresolgt rejse, vil det være for egen regning og risiko.

Dine bookinger bliver først gennemført, når du har accepteret disse Rejsebetingelser. Når du har booket, får du et bookingnummer, og herefter er aftalen bindende.

Oplysninger om passagerern

Vi har bl.a. brug for det fulde navn og fødselsdato for alle passagerer. Alle navne skal være i overensstemmelse med de rejsendes pas og/eller gyldig billedlegitimation. Det er til enhver tid passagerens ansvar at forsyne os med korrekte oplysninger.

Alder på alle børn skal være deres alder på rejsetidspunktet.

Vi vil også bede om postadresse, e-mailadresse og telefonnummer

(mobilnummer foretrækkes).

Rejsebevis

Vi sender dig et rejsebevis med oplysninger om din booking pr. e-mail. Hvis du har behov for skriftlig bekræftelse af din booking leveret pr. post, skal du bede om det på bookingtidspunktet. Der kan blive opkrævet et gebyr, som dækker vores omkostninger forbundet hermed.

Bemærk venligst, at det er dit ansvar at tjekke, at alle oplysninger på rejsebeviset er korrekte. I modsat fald bedes du straks kontakte os. Såfremt du ikke er i stand til at fremvise et rejsebevis, der indeholder de korrekte oplysninger (herunder, men ikke begrænset til, dit fulde navn) før ombordstigning, kan det resultere i, at du ikke får lov at rejse med os.

DFDS påtager sig ikke ansvar for fejl eller unøjagtigheder i rejsebeviset, hvis bestillingen er foretaget så tæt på afrejsen, at det er praktisk umuligt for DFDS at udstede et nyt rejsebevis inden fremmøde på afrejsedagen. Rejsebeviset er din dokumentation for rejsen, og du bedes medbringe det til afrejseterminalen i havnen. Oplysninger om check-in vil fremgå af rejsebeviset. Rejsebeviset giver dig ret til at rejse med DFDS og til andre bestilte ydelser.

Det er dit ansvar at være på det oplyste sted for check-in i god tid. Såfremt du ikke møder op, refunderer vi ikke din reservation.

Betaling

Din booking skal betales på bookingtidspunktet, medmindre det er oplyst i din bestilling på bookingtidspunktet, at der kan foretages delvis betaling, hvor restbeløbet forfalder inden afrejsen. Der kan gælde separate betalingsbetingelser, hvis du har booket via en rejseagent eller billetssælger.

Betaling kan foretages via forskellige betalingsmuligheder. Gebyrer for betaling med kreditkort (i tilfælde af at sådanne pålægges) vil blive oplyst forud for betaling.

Når du foretager en betaling til os, bedes du henvise til dit bookingnummer. Det er udelukkende officielle betalingskvitteringer, der er gyldige som betalingsbevis. Kvittering fra dit kontoudtog (home banking) accepteres ikke som gyldigt betalingsbevis.

Rejsebeviset er kun gyldigt for rejser i kombination med det kredit- eller hævekort, der er benyttet til betaling, og derfor skal du medbringe det pågældende kredit- og hævekort ved check-in. Såfremt du ikke kan fremvise et sådant kredit- eller hævekort på anmodning fra vores personale, vil vi antage, at betalingen ikke er juridisk godkendt, og vi kan kræve kontant betaling ved check-in. Gøres dette ikke, kan det resultere i, at afrejsen nægtes.

Manglende overholdelse af betalingsbetingelserne vil føre til automatisk annullering af bookingen. I tilfælde af en automatisk annullering skal du betale et afbestillingsgebyr i overensstemmelse med betingelserne for afbestilling nævnt i afsnit 14 (Ændring eller afbestilling fra din side). Helt eller delvist ubenyttede dele af rejsen refunderes ikke.

Såfremt betalingsbetingelserne ikke overholdes, kan vi ved fremtidige bookinger kræve kontant betaling, eller at du fremviser gyldigt bevis for betaling af bookingen.

Servicegebyr

Ved booking pr. telefon eller personligt fremmøde skal der betales et servicegebyr. Du finder information om gældende servicegebyrer på vores hjemmeside.

Særlige regler for grupperejser

Ved booking af grupperejser på vores vestlige kanalruter i Den Engelske Kanal eller lange sørejser skal du betale et depositum på 25 % med fuld betaling mindst 56 dage før afrejse, medmindre andet aftales skriftligt. Booking af rejse på andres vegne

Hvis du arrangerer en rejse for flere personer og booker på deres vegne, vil følgende supplerende forpligtelser være gældende for dig som gruppearrangør, uanset om du selv indgår i gruppen eller er med på rejsen:

4. Du anses for at fungere som agent (fuldmægtig) for alle personer i gruppen. Du tilkendegiver således over for os, at du har bemyndigelse til at forpligte de enkelte personer i forhold

til forpligtelserne i disse Rejsebetingelser, som om de selv individuelt havde booket hos os.

5. Du påtager dig personligt ansvaret for at kontrollere, at den enkelte:
 - medbringer alle nødvendige og gyldige rejsedokumenter, , afsnit 7 (Børn og unge under 18 år), og
 - har, hvor det er relevant, noteret sig og overholdt de krav, der er anført i afsnit 14 (Handicappede og bevægelseshæmmede personer).
6. Du forpligter dig til at sikre, at du på bookingtidspunktet kan identificere gruppelederen, der vil være ansvarlig over for os og kaptajnen for at holde opsyn med enkeltpersonerne og deres adfærd.
7. Du forpligter dig til at sikre, at alle enkeltpersoner er fuldt ud bekendte med disse Rejsebetingelser og vores Politik til beskyttelse af personlige oplysninger.
8. Du forpligter dig endvidere til at gøre alle enkeltpersoner opmærksomme på Rejsebetingelserne og sikre, at hver enkelt person accepterer disse Rejsebetingelser og vores Politik til beskyttelse af personlige oplysninger.
9. Du skal (personligt) holde os skadesløse for de enkelte gruppe-medlemmers manglende overholdelse af Rejsebetingelserne (herunder manglende betaling) eller for disse personers eventuelle mangel på almindelig god opførsel (både voksne og børn).
10. Du har det fulde ansvar for gruppen. Dette omfatter fuld betaling fra den enkelte forud for enhver rejse med os, eller inden der modtages ydelser fra os.
11. Du bekræfter, at du ikke hverken direkte eller indirekte er involveret i levering af rejseydelser som erhverv.

Særlige ønsker og supplerende ydelser

Særlige ønsker (for eksempel til kost) bliver videregivet til den relevante leverandør, men kan ikke garanteres imødekommet af os. Der opkræves et yderligere servicegebyr for at arrangere eller levere skræddersyede produkter til dig.

Særaftaler med os og anmodning om særlige arrangementer, som er baseret på den rejsendes specifikke ønsker, er kun gyldige, hvis de fremgår af rejsebeviset.

4. Indkvartering

Der kan alene garanteres indkvartering, herunder kahytter, sæder og køjer, hvis rejsen er forudbestilt.

Hvis der er bestilt kahytter på overfart om natten, skal alle passagerer have en liggeplads (med undtagelse af max. 1 barn under 4 år pr. kahyt). For alle bookinger er det en absolut betingelse, uanset billettype, og om der er tale om pakkerejse eller ej, at det maksimale passagerantal, der benytter en kahyt, ikke overstiger antallet af køjer plus 1 barn på op til 4 år.

Nogle kahytter har køjesenge med øverste og nederste køje og er eventuelt ikke velegnede til bevægelseshæmmede passagerer. Gør venligst tydeligt opmærksom på dine behov på bookingtidspunktet.

For passagerer på et MiniCruise kan vi ikke garantere samme kahyt på både ud- og hjemrejse.

Hvis der er booket en kahyt, hvor antallet af passagerer er mindre end det, som den er indrettet til, vil der blive opkrævet fuld pris. Vi forbeholder os ret til under særlige omstændigheder at omfordele kahytter, hvor kapaciteten ikke udnyttes fuldt ud.

Når der bookes en køje i delte kahytter, vil det klart fremgå af indkvarteringsformen, at der er tale om delte kahytter, og det kan betyde, at du skal dele kahyt med en af samme køn.

5. Handicappede og bevægelseshæmmede personer

Hvis du eller nogen, du booker for, er handicappet, bevægelseshæmmet eller har andre fysiske udfordringer, som kan gøre rejsen vanskeligere, end den er for andre, vil vi gerne byde dig velkommen som kunde hos os og tilbyde dig vores bedst mulige assistance.

For at vi kan yde så god assistance som muligt, er det yderst vigtigt, at du følger de regler, som er fastsat nedenfor:

a) Oplysninger på bookingtidspunktet

Vi har behov for at kende eventuelle behov hos handicappede eller bevægelseshæmmede personer med hensyn til særlige behov eller assistance forud for eller på bookingtidspunktet eller ved forhåndskøb af billet.

Dette omfatter eventuelle særlige behov med hensyn til indkvartering, siddepladser eller andre nødvendige ydelser, behov for at medbringe medicinsk udstyr, forudsat at behovet er kendt på tidspunktet for bookingen eller ved billetkøbet.

For at undgå tvivl kan der gives meddelelse herom i overensstemmelse med dette afsnit til rejseagenten eller rejsearrangøren, hvor billetten er købt. Hvis billetten gælder for flere rejser, er én meddelelse tilstrækkelig, forudsat at der forligger tilstrækkelige oplysninger om tidsplanen for de efterfølgende rejser. Du vil efterfølgende modtage en bekræftelse på, at vi har modtaget din anmodning om assistance. Såfremt denne bekræftelse ikke modtages, er det dit ansvar at kontakte os, ellers kan vi ikke garantere, at det udstyr/de ydelser, der anmodes om, er til rådighed.

b) Assistance i havne og om bord på skibe

I henhold til nedenstående betingelser vil vi og terminaloperatøren inden for vores respektive kompetenceområder yde assistance uden beregning, som foreskrevet i Bilag II og III i EU-forordningen om passagerrettigheder, i havne, herunder ved ombordstigning og landgang, samt om bord på skibe. Assistenten skal om muligt være tilpasset de individuelle behov hos den handicappede eller bevægelseshæmmede person.

c) Betingelse for ydelse af assistance

Assistance skal ydes i henhold til følgende:

- Senest 48 timer inden behovet for assistance indtræder, skal vi eller terminaloperatørerne underrettes om den handicappede eller bevægelseshæmmede persons behov for assistance,
- den handicappede eller bevægelseshæmmede person skal indfinde sig i havnen eller på et sted, som er udpeget af os eller terminaloperatøren
 - på et tidspunkt, som er angivet skriftligt af os. Tidspunktet vil ikke være mere end 60 minutter før det annoncerede ombordstigningstidspunkt, eller
 - hvis der ikke er angivet noget ombordstigningstidspunkt, senest 60 minutter før det annoncerede afrejetidspunkt.

Du vil efterfølgende modtage en bekræftelse på, at vi har modtaget din anmodning om assistance. Hvis der ikke afgives meddelelse som beskrevet ovenfor, vil vi og terminaloperatørerne dog gøre enhver rimelig indsats for at sikre, at assistancen ydes på en sådan måde, at den handicappede eller bevægelseshæmmede person er i stand til at komme ombord, komme fra borde og rejse med skibet.

Hvis en handicappet eller bevægelseshæmmet person ledsages af en godkendt servicehund, kan denne hund indkvarteres sammen med den pågældende person, forudsat at vi, rejseagenten eller -arrangøren er blevet orienteret i overensstemmelse med gældende nationale regler om transport af godkendte servicehunde om bord på passagerskibe, såfremt sådanne regler eksisterer.

d) Undtagelser og særlige bestemmelser

Under følgende omstændigheder kan vi, rejseagenter og rejsearrangører nægte at acceptere en reservation og dermed nægte at udstede eller på anden måde udlevere en billet til eller at tage en handicappet eller bevægelseshæmmet person om bord:

- med henblik på at opfylde gældende nationale eller internationale sikkerhedskrav, og
- hvor skibets konstruktion eller havnens infrastruktur og/eller udstyr (herunder havneterminaler) gør det umuligt at bringe vedkommende om bord eller fra borde eller befordre vedkommende på en sikker eller operationelt gennemførlig måde.

I tilfælde af at vi ikke kan acceptere en reservation, udstede eller på anden vis udlevere en billet i henhold til dette afsnit 5 (Handicappede og bevægelseshæmmede personer), skal vi, rejseagenten eller rejsearrangøren gøre enhver rimelig indsats for at foreslå den berørte person en acceptabel alternativ transport på en passager rute drevet af os.

e) Krav om ledsagelse

Hvor det er strengt nødvendigt, kan vi, rejseagenter og rejsearrangører kræve, at en handicappet eller bevægelseshæmmet person ledsages

af én, som er i stand til at yde den nødvendige assistance. For så vidt angår passagersejladser, befordres en sådan ledsagende person gratis. Når transportører, rejseagenter og rejsearrangører stiller krav om en ledsagende person, skal den handicappede eller bevægelseshæmmede person straks underrettes om den specifikke begrundelse for kravet.

6. Graviditet

DFDS fraråder gravide kvinder, som er i uge 34 eller længere, at rejse med os. Fra uge 34 i graviditeten kan vi kræve en lægeerklæring, der viser, at personen kan rejse med os.

Vi anbefaler, at gravide kvinder har en rejseforsikring, som kan dække i tilfælde af komplikationer. Vær opmærksom på, at der kan være begrænsninger i forsikringsdækningen i den sidste periode før forventet termin. Det er dit ansvar at holde dig orienteret om, hvorvidt du er dækket af en rejseforsikring. DFDS påtager sig ikke ansvar for dette.

7. Børn og unge under 18 år

Skibsrjser

På en skibsrjse skal personer under 16 år ledsages af en forælder eller væge.

Børn og unge under 16 år kan rejse uden forælder på en skibsrjse, hvis de er en del af en gruppe med en gruppeleder. Der skal være mindst én gruppeleder for hver 10 personer under 16 år. Gruppelederen skal sørge for overholdelse af eventuelle lokale krav vedrørende forældremyndighed inden rejsen.

MiniCruises

For MiniCruises er aldersgrænsen 18 år. Personer under 18 år skal ledsages af en forælder på et MiniCruise.

Børn og unge under 18 år kan rejse uden forælder på et MiniCruise, under forudsætning af at børnene og de unge rejser med en gruppeleder. Der skal være mindst én gruppeleder for hver 10 personer under 18 år.

Generelt (både skibsrjser og MiniCruise)

Med gruppeleder menes en person på 18 år eller derover, som påtager sig ansvaret for personerne under aldersgrænsen.

Gruppelederen skal være registreret på samme booking som personerne under aldersgrænsen og rejse sammen med gruppen.

Vi forbeholder os retten til at henvise til DFDS' ordinære aldersgrænser (16 år for skibsrjse og 18 år for Minicruise).

8. Pas, visum og helbred

Alle passagerer, hvad enten der er tale om voksne, børn eller unge, skal indhente og medbringe alle nødvendige rejsedokumenter, herunder gyldigt ID, pas, visa, officielle immigrations- og sundhedsdokumenter, således at de er i stand til at komme ind i det land, der besøges, eller komme tilbage til afrejselandet.

Det er dit eget ansvar at undersøge, hvilke regler der gælder for indrejse i de forskellige lande. Vi henviser til Udenrigsministeriets hjemmeside:

<http://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/pas-og-visum/>

Manglende evne til at forevise den nødvendige dokumentation vil resultere i, at ombordstigning vil blive nægtet, eller at der pålægges bøder fra officielle myndigheder. Vi påtager os intet ansvar for de økonomiske konsekvenser forbundet hermed, og vi har ret til at få disse godtgjort af dig, såfremt din manglende overholdelse af ovennævnte regler påfører os et tab, og du vil ikke være berettiget til refusion.

DFDS påtager sig intet ansvar for passagerer, der nægtes adgang til et land af de relevante myndigheder, uanset årsagen hertil. Du vil være forpligtet til at godtgøre os fuldt ud for eventuelle bøder, hjemsendelse eller andre omkostninger i forbindelse med bortvisning eller tilbageholdelse samt alle relaterede udgifter, som vi måtte pådrage os som følge af din manglende evne til at fremvise den nødvendige dokumentation til de relevante myndigheder.

9. Kæledyr

Kæledyr kan medbringes på visse DFDS-ruter. Hvis du rejser med et kæledyr, skal det være oplyst på bookingtidspunktet og forud for rejsen. Regler for kæledyr om bord og check-in-tider varierer fra rute til rute og

vil blive oplyst på bookingtidspunktet. Adgang for kæledyr (bortset fra førerhunde) er ikke tilladt i skibets passagerområder.

Det er vigtigt, at du sætter dig ind i de øvrige betingelser for kæledyr om bord inden booking og afrejse. Betingelserne finder du på vores hjemmeside.

Passagerer, der rejser med bus, eller som ledsager et erhvervskøretøj, har ikke tilladelse til at medbringe kæledyr, medmindre der foreligger en skriftlig tilladelse fra vores side. Uledsagede kæledyr vil ikke blive accepteret på nogen af vores ruter. I nogle tilfælde vil transport af dyr kræve betaling af fragtomkostninger.

Det er dit ansvar at overholde gældende regler for import af kæledyr i destinationslandet og returnering til afrejselandet og at sørge for alle nødvendige dokumenter og sørge for enhver foranstaltning, herunder eventuel påkrævet karantæne, med henblik på opfyldelse af alle juridiske krav. I modsat fald vil dit kæledyr ikke få tilladelse til at rejse med. Du er ansvarlig for eventuelle afgifter og gebyrer, såfremt du ikke følger de gældende regler for at rejse med dyr, og DFDS påtager sig intet ansvar, i tilfælde af at dokumentationen er ukorrekt på nogen måde.

10. Forsikring

Passagererne er selv ansvarlige for at afholde og betale eventuelle omkostninger ved egen personskade, sygdom, medicinsk behandling, hospitalsindlæggelse og hjemsendelse under udlandsophold mv. under og i forbindelse med rejsen. Vi gør opmærksom på, at der ikke er læger om bord på skibene.

Vi anbefaler, at du tegner passende rejse- og ulykkesforsikring og andre relevante forsikringer til dækning af din booking og rejse hos et officielt og anerkendt forsikringsselskab.

Det er dit ansvar at forvisse dig om, at du er dækket af relevante og nødvendige forsikringer. Vi anbefaler, at dine forsikringer mindst dækker omkostninger og udgifter i tilfælde af personskader, sygdom, medicinsk behandling, hospitalsindlæggelse og hjemsendelse under udlandsophold samt har dækning for mistet eller beskadiget bagage (herunder din bil) og eventuelle ændringer i eller aflysning af din booking/rejser.

DFDS kan ikke holdes ansvarlig for manglende forsikringer eller utilstrækkelig dækning eller eventuelle omkostninger og udgifter, som du måtte pådrage dig i forbindelse hermed.

Du har eventuelt mulighed for at tegne en afbestillingsforsikring via DFDS. Læs mere om afbestillingsforsikring på vores hjemmeside.

11. Køretøjer

Formaliteter vedrørende køretøjer

Du har selv ansvaret for at kontrollere og sikre, at du er i besiddelse af al nødvendig dokumentation for dit køretøj, og at du overholder alle relevante lovbestemmelser og administrative bestemmelser, herunder færdselslove og færdselsregler, når du tager din bil med til udlandet.

Krav til køretøjer

a) Du forpligter dig til at afgive nøjagtige oplysninger

- Når du bekræfter din booking, accepterer du, at kaptajnen sammen med besætningen og DFDS' check-in-personale har ret til at foretage grundig kontrol med henblik på at sikre, at de oplysninger, du giver os i forbindelse med bookingen, er korrekte. Dette foretages af sikkerhedsmæssige årsager og for at sikre passagerernes helbred, sikkerhed og komfort.
- Hvis oplysningerne ser ud til at være eller konstateres at være unøjagtige, eller du ikke overholder følgende krav, accepterer du, at vi kan foretage sanktioner.

b) Parkering af bilen på vogndækket

- Det er dit ansvar at køre bilen på og fra skibet.
- Det er dit ansvar at låse bilen og lade den stå i gear med håndbremsen trukket, så snart køretøjet er om bord og under hele rejsen.
- Alle bilalarmer skal være slukkede og deaktiverede, når bilerne er pakket på vogndækket.
- På LPG-drevne biler skal tanken være frakoblet, når bilen er på vogndækket.
- På busser med varmeapparater, der er diesel- eller gasdrevne (LPG), skal disse være frakoblet, når bussen holder på vogndækket.

c) Type og brug af køretøj

Det kræves, at:

- køretøjet af os anses for at være et køretøj til privat brug, som defineret i gældende prislister for køretøjer til privat brug på den bestilte rejse,
- køretøjet skal være i køredygtig stand,
- køretøjet skal være forsikret til brug på offentlig vej (og du kan fremvise forsikringsbevis, hvis det er nødvendigt),
- køretøjet skal være synet efter gældende lov i det land, hvor køretøjet er indregistreret, eller have andet bevis på, at køretøjet er velegnet til brug (og du kan fremvise dokumentation på det, hvis du bliver bedt om det),
- du ikke transporterer farligt gods (uanset om dette er klassificeret som farligt af IMO (International Maritime Organisation) eller ej),
- motorkøretøjer med hybridmotorer vil kun blive accepteret, hvis køretøjet er en model af anerkendt fabrikat med standardspecifikationer, og
- det ikke er tilladt at tilslutte elbiler til skibets elektriske system med henblik på opladning.

d) Sanktioner for manglende overholdelse

Du accepterer de sanktioner, som vi med rimelighed kan anvende, hvis du ikke overholder de ovennævnte forpligtelser. DFDS har ret til følgende:

- at nægte at lade køretøjet køre om bord, medmindre der sker betaling af ekstra gebyrer,
- at nægte at lade køretøjet køre om bord, medmindre eksempelvis erhvervsrelaterede genstande fjernes fra køretøjet, og
- helt at nægte, at køretøjet kører om bord, hvis det står klart for os, at din manglende overholdelse ikke kan afhjælpes eller kun kan afhjælpes med risiko for, at skibet forsinkes.

Derudover accepterer du under disse omstændigheder, at vi ikke er forpligtede til at refundere de penge, du har betalt, da du har booket en plads på skibet, som vi ellers kunne have solgt til andre.

Du accepterer endvidere, at det er rimeligt, at DFDS anvender sådanne sanktioner på ombordkørselsstedet uden varsel.

Vi er berettiget til diskretionært, og uden forudgående varsel, at transportere køretøjer på det øvre dæk.

12. Farligt gods eller bagage samt skydevåben

Farligt gods eller bagage (herefter "farligt gods") samt skydevåben skal være oplyst på bookingtidspunktet og senest 24 timer før afrejse og kan kun transporteres i et køretøj. Skydevåben kan kun transporteres med vores skibe, hvis de er sikrede i et køretøj, som f.eks. en bil eller en autocamper, eller afhængigt af forholdene i skibets dertil beregnede sikre opbevaringssted. De må ikke transporteres med cykler eller motorcykler. Gående passagerer må ikke medbringe skydevåben, ammunition eller andre genstande, der kan betegnes som et farligt våben.

Du må ikke medbringe farligt gods eller bagage, herunder - men ikke begrænset til - gasflasker, skydevåben, knive om bord uden forudgående skriftlig tilladelse fra os og uden overholdelse af alle gældende reglementer og indhentelse af eventuelle relevante licenser. Det anbefales, at du kontakter den driftsansvarlige leder i afrejsehavnen i god tid før rejsen. Du vil blive bedt om at udfylde en formular vedrørende medtagelse af våben/ammunition, hvor du skal angive typen og mængden af skydevåben/ammunition.

Det er tilladt at medbringe maksimalt 1.000 patroner af FN Klasse 1.4S pr. køretøj, og disse skal medbringes i producentens originale indpakning.

Den maksimale ammunitions mængde (FN Klasse 1.4S) er begrænset til 1.000 patroner pr. køretøj, som transporteres i producentens originale indpakning, forudsat at passageren har bemyndigelse til at have en sådan mængde i sin besiddelse ifølge dennes våbentilladelse.

Hvis din bil er forsynet med gasflasker, kan der medbringes op til 3 gasflasker, hvis samlede vægt ikke må overstige 47 kg, butan/propan (til belysning, madlavning og opvarmning) eller propan/helium. Det er specifikt forbudt at medbringe benzin- og dieselbeholdere om bord, hvad enten de er fulde eller tomme.

Alle gasflasker, undtagen hvis de anvendes til medicinske formål,

skal være passende sikret mod skibets bevægelser og med tilførslen frakoblet og slukket. Der skal fremvises et certifikat for rensede flasker.

Hvis du er i tvivl om, hvilken type og omfang af gods det er tilladt at medbringe i et privat køretøj til ikke-erhvervsmæssig brug, skal du kontakte os i forvejen, da vi i modsat fald kan nægte dig adgang til skibet, uden at vi pådrager os noget ansvar herfor.

Ved ankomst til havnen skal du henvende dig til vagtchefen og følge hans/hendes instruktioner omkring læsning og nødvendig opbevaring af disse genstande. Af hensyn til sikkerheden om bord på vores skibe har vi ret til at anmode passagerer om visitering og eftersyn af bagage både ved ombordstigning og om bord på skibet.

Hvis farligt gods eller bagage medbringes, uden at vi er blevet orienteret om det, kan vi efter omstændighederne losse, uskadeliggøre eller destruere godset eller bagagen uden pligt til at erstatte skaden på eller tabet af godset. Derudover kan vi nægte passageren adgang om bord, og der vil ikke blive ydet nogen refusion vedrørende rejsen.

Uanset om passageren var klar over godsets art, skal passageren holde DFDS fuldt skadesløs for alle erstatningskrav, tab, skader eller udgifter, der opstår som følge af transporten af sådant gods.

Køretøjer, der medbringer farligt gods, som defineret af IMO, kan kun medtages i overensstemmelse med de regler, der er beskrevet i DFDS' Betingelser for skibsfragt.

13. Din adfærd

- a) Det er vigtigt for sikkerheden og komforten for alle om bord på skibet og i terminalerne på land, at du til enhver tid udviser passende opførsel. Dette gælder også for de personer, du måtte have ansvaret for. Din mentale eller fysiske tilstand, indstilling eller adfærd bør ikke udgøre en fare eller risiko for dig selv, andre passagerer, besætningen eller ejendom.
- b) Enhver person, der befinder sig på skibet, har pligt til at respektere sikkerhedsreglerne om bord af hensyn til skibets sødygtighed og personens sikkerhed om bord. Du skal være opmærksom på og overholde alle regler og beskeder i relation til sikkerheden for vores skib, ansatte og passagerer, terminalfaciliteterne samt krav og bestemmelser om immigration.
- c) Vi, kaptajnen og besætningen om bord kan fastsætte og håndhæve rimelige bestemmelser, som vi finder nødvendige for at bevare sikkerheden og komforten for passagerer og besætning. Sådanne regler kan til enhver tid variere og kan blive håndhævet forskelligt i forskellige dele af skibet. F.eks. restriktioner vedrørende indtagelse af medbragt mad og drikkevarer om bord samt afspilning af høj musik.
- d) Madlavning i kahytter og brug af husholdningsredskaber, som f.eks. strygejern, er ikke tilladt.
- e) På grund af omstændigheder, hvor der kan være fare for skibets, besætningens eller passagerernes sikkerhed, kan vi afvise din booking eller nægte dig adgang om bord. Vi kan også nægte dig adgang om bord, hvis din opførsel har været upassende under tidligere rejser, eller hvis du ikke følger sikkerhedsregler eller -krav.
- f) Hvis du eller dit køretøj forvolder skade på DFDS' ejendom på nogen måde, uanset årsagen, i terminalen eller på skibene, forbeholder vi os ret til om nødvendigt at kræve erstatning fra dig eller dit forsikringsskab.
- g) Rygning, herunder også e-cigaretter, er ikke tilladt i kahytterne på nogen af DFDS' skibe. Rygning om bord på skibet er tilladt i de angivne rygeområder, som er passende markeret med relevant skiltning. Du vil blive afkrævet et ekstra gebyr på minimum 200 EUR /1.500 DKK, hvis du ryger andre steder, end hvor det er tilladt (hvilket svarer til vores omkostninger, herunder - men ikke begrænset til - værdien af rengøringservice, der vil blive bestilt af os).
- h) Indtagelse af medbragt alkohol om bord på skibet er ikke tilladt. Dette omfatter også indtagelse af alkohol, som er købt i vores SeaShop om bord. Der må kun indtages alkohol, som er købt i barer og restauranter om bord. Købet skal kunne dokumenteres i form af en kvittering. Overtrædelse af dette vil resultere i et ekstra gebyr, som fastsættes af os, svarende til det beløb, der skulle betales til barer og restauranter om bord, hvis alkoholen var blevet købt der. I tilfælde af indtagelse af alkohol i kahytter

eller opholdsarealer på skibet, ud over barer og restauranter, kan vi opkræve et ekstra gebyr (svarende til udgifterne til rengøring, som vil blive bestilt af os).

- i) Overdreven indtagelse af alkohol, hvor det er tydeligt, at den rejsende kan være til fare for sig selv eller andre – samt besiddelse og/eller indtagelse af ulovlige rusmidler – er ikke tilladt om bord på skibene.
- j) Alle vores medarbejdere, besætningsmedlemmer og leverandører har fået pålæg om at rapportere enhver overtrædelser af bestemmelser. Vi gør også opmærksom på, at vi ikke tolererer nogen form for krænkende adfærd overfor de ovenfor nævnte personer eller resten af passagererne om bord på skibet.
- k) I ovennævnte situationer forbeholder vi os ret til at afvise din booking, at nægte dig adgang til skibet og, hvis det er nødvendigt, at tilbageholde dig eller bortvise dig fra skibet. Vi hæfter ikke for omstændigheder som beskrevet ovenfor, og du vil være eneansvarlig for eventuelle omkostninger, som du eller vi måtte pådrage os. Dette gælder også, hvis du bliver bortvist på grund af manglende overholdelse af de ordensregler, der er fastsat af os, transportører, hoteller, feriesteder eller lignende.
- l) Vi gør opmærksom på, at der på nogle ruter kan forekomme yderligere krav til din adfærd og dit ansvar ud over ovennævnte. Vi beder dig derfor sætte dig ind i disse yderligere krav og til enhver tid overholde dem.

14. Ændring eller afbestilling fra din side

Du kan have mulighed for at ændre og/eller afbestille visse former for bookinger via vores hjemmeside, pr. e-mail eller pr. telefon direkte til os.

Reglerne for ændring/afbestilling fra din side kan variere afhængigt af rejsetypen, som vist nedenfor, og vil under alle omstændigheder afhænge af tilgængelighed (ved ændringer). Hvis vi på bookingtidspunktet har informeret dig om, at efterfølgende ændringer ikke er mulige, vil omkostningen ved bookingen gå tabt uanset tidspunktet for forespørgslen for ændring.

Ændring af dato, tidspunkt, rute, passagerantal eller nedgradering af hyttekategori vil blive behandlet som en afbestilling af den eksisterende booking, se mere herom nedenfor, og som booking af en ny rejse til den

på bookingtidspunktet gældende pris. Gebyrer for ny booking beregnes i overensstemmelse med afbestillingsgebyrerne, som vist i skemaet nedenfor.

Du kan ændre valg af restaurant om bord (herunder ændring af mad og drikkevarer) indtil 2 dage før afrejse. Hvis ændringerne øger værdien af din oprindelige booking, vil værdiforøgelsen medføre en ekstra pris som skal betales inden afrejsen. Hvis ændringerne til din oprindelige booking formindsker værdien af bookingen, kan vi tilbyde en værdikupon, svarende til prisreduktionen, som kan benyttes om bord.

Vi yder ikke refundering i anledning af mistet eller ubenyttet rejsedokumenter, vouchers eller hotel-kuponer. Bemærk venligst, at vi ikke refunderer forudbetalte måltider medmindre disse er afbestilt senest 48 timer inden afgang.

MiniCruises kan kun påbegyndes fra den destination, der er angivet i rejsebeviset. Hvis du ikke påbegynder den udgående rejse, vil dette resultere i en afbestilling af hele bookingen. MiniCruises kan ikke benyttes til rejse én vej.

Afbestillinger skal informeres os på skrift (enten pr. e-mail eller almindelig post) og du skal angive din bookingreference. Alternativt kan du afbestille visse typer af bookinger via vores hjemmeside. Hvis du annullerer en bekræftet booking, mister du din personlige rejseforsikringspræmie og vil skulle betale de gebyrer, som vist i tabellen nedenfor, beregnet fra datoen for vores modtagelse af din besked og med henvisning til det samlede fakturabeløb for ferien, herunder tilkøb.

Eventuelle godtgørelser, som du måtte være berettiget til ifølge afbestillingsbetingelserne for din booking, skal du anmode om på skrift inden for 3 måneder regnet for datoen for afbestillingen af din booking.

Østlige kanaleruter: gebyrer for ændring eller afbestilling fra din side					
Billettyper	Pr. ændring, pr. vej: relateret til det varsel, vi har fået	Prisstigning	Ændringsgebyr	Afbestilling pr. vej: relateret til det varsel, vi har fået	Gebyr
Økonomibilletter	Ændringer forud for rejsen	Ja	£20/€25,00*	Til enhver tid	100 % af den samlede billetpris
	I havnen på afrejsedagen højst en afgang før eller en afgang efter det bestilte afrejsetidspunkt	Ingen	Ingen		
	I havnen på afrejsedagen for mere end en afgang før eller en afgang efter det bestilte afrejsetidspunkt	Ja	£20/€25,00*		
	Navneændringer	Ingen	Ingen		
Flex-billetter	Ændringer forud for rejsen	Ja	Ingen	Hvis rejsen afbestilles 48 timer eller mere forud for det bestilte afrejsetidspunkt	Intet gebyr
	I havnen på afrejsedagen højst 72 timer før eller efter det bestilte afrejsetidspunkt	Ingen	Ingen		
	I havn på rejsedatoen mere end 72 timer før eller efter det bestilte afrejsetidspunkt	Ja	Ingen	Hvis rejsen afbestilles højst 48 timer forud for det bestilte afrejsetidspunkt	100 % af den samlede billetpris
	Navneændringer	Ingen	Ingen		

Vestlige kanalruter: gebyrer for ændring eller afbestilling fra din side					
Billettyper	Pr. ændring, pr. booking: relateret til det varsel, vi har fået	Prisstigning	Ændringsgebyr	Aflysning, pr. booking: relateret til det varsel, vi har fået	Gebyr*
	Til enhver tid forud for rejsen	Ja	£10/€15,00	Til enhver tid	100 % af den samlede billetpris
	Navneændringer	Ingen	£10/€15,00		

* Ved afbestilling af færgebookinger for grupper på 20 eller flere vil der blive opkrævet 25 % af den samlede pris, hvis afbestillingen sker 57 dage eller mere forud for afrejse. Ved andre aflysninger af færgebestillinger vil der blive opkrævet 100 % af den samlede pris.

Lange sørejser: gebyrer ved afbestilling fra din side		
Billet-type	Pr. afbestilling, pr. booking: relateret til det varsel, vi har fået	Gebyr**
Udelukkende transport, Mini- og City Cruise-ferier og pakkerejser	Inden for 24 timer fra bestilling af rejsen	Vi tilbyder fuld refusion for bookinger, der foretaget hos os, inden for de første 24 timer fra bookingens bekræftelsestidspunkt, medmindre bookingen foretages så sent som to dage før afrejse.
	42 dage eller mere før afrejse	25 % af den samlede billetpris
	42-22 dage før afrejse	50 % af den samlede billetpris
	21-8 dage før afrejse	70 % af den samlede billetpris
	7-1 dage før afrejse	90 % af den samlede billetpris
	På afrejsedagen	100 % af den samlede billetpris
	Navneændringer	200 DKK
Udelukkende transport, Mini- og City Cruise-ferier Bookinger foretaget af grupper på 8 personer eller flere	Den person, som bestiller grupperejsen, kan frit afbestille hele eller dele af grupperejsen i overensstemmelse med følgende skematiske oversigt over frister for afrejse	Procentdel af bookingen, som frit kan afbestilles inden for de angivne tidsintervaller for afrejse.
	8-30 personer: inden for 45 dage 31-90 personer: inden for 60 dage 91-120 personer: inden for 90 dage 120 personer: inden for 120 dage	100 % af bookingen
	8-30 personer: inden for 31 dage 31-90 personer: inden for 41 dage 91-120 personer: inden for 61 dage 120 personer: inden for 81 dage	Op til 50 % af bookingen
	8-30 personer: inden for 16 dage 31-90 personer: inden for 21 dage 91-120 personer: inden for 31 dage 120 personer: inden for 41 dage	Op til 25 % af bookingen
	8-30 personer: inden for 6 dage 31-90 personer: inden for 11 dage 91-120 personer: inden for 16 dage 120 personer: inden for 21 dage	Op til 10 % af bookingen
	8-30 personer: inden for 3 dage 31-90 personer: inden for 5 dage 91-120 personer: inden for 7 dage 120 personer: inden for 10 dage	Op til 5 % af bookingen

** Samlet pris, inkl. eventuelle tillægsydelser (f.eks. catering, mv.). Dog minimum 26 EUR/ 200 DKK pr. booking. Prisen for servicegebyr, onlinebookinggebyr og eventuelle kreditkortgebyrer tilbagebetales ikke, hvis en rejse refunderes som følge af en afbestilling.

Tilbud og gevinster

Det vil fremgå af rejsebeviset, om bookingen er del af et tilbud (særlig tilbudspris) eller en konkurrencegevinst. Nævnte specifikke bookingtyper kan ikke ændres eller refunderes. Afbestillingsgebyret er 100 % af den samlede pris.

Navneændring/overdragelse af en booking

Du kan overdrage en rejse (alle kategorier), som er booket hos DFDS, til enhver anden person, såfremt du giver os besked om overdragelsen i rimelig tid inden afrejsedatoen. Overdragelsen skal foretages af den person, som er ansvarlig for den oprindelige booking, og skal være i overensstemmelse med nedenstående regler.

Vi opkræver et gebyr, som vist i tabellen ovenfor, for hver navneændring på vestlige kanaleruter og lange sørejser. Hvis der er ekstra omkostninger i forbindelse med overdragelsen, skal du betale disse omkostninger i forbindelse med overdragelse af rejsen.

Du kan overdrage den bestilte rejse, hvis den person, som rejsen overdrages til, opfylder de nødvendige betingelser for pas, visum og sundhedsmæssige bestemmelser, som DFDS stillede, da du foretog den oprindelige booking.

Både den, som foretog den oprindelige booking, og den, som rejsen skal overdrages til, er forpligtet til at betale for eventuelle udestående gebyrer og/eller omkostninger, der måtte opstå i forbindelse med selve overdragelsen af rejsen.

DFDS kan nægte overdragelse af en rejse, hvis det kan påvises, at det ikke er muligt at overdrage rejsen ifølge de bookede hotellers, hytteudlejeres, trafik- og flyselskabers og/eller myndigheders bestemmelser.

Ingen refusion

Ved aflysning for andre arrangementer, som f.eks. fodboldbilletter, operabilletter, koncertbilletter m.m., vil der stadig skulle foretages fuld betaling til DFDS for ydelserne (gælder dog ikke for pakkerejser).

Ydelser, som f.eks. afbestillingsforsikring, administrationsgebyrer samt billetter til begivenheder købt via DFDS, refunderes ikke.

Hvis din aflysning skyldes akutte helbredsproblemer, ulykker mv., er du stadig forpligtet til at foretage fuld betaling til DFDS for de bestilte ydelser.

15. Ændringer, aflysninger eller forsinkelser fra vores side

Ændring af sejlplaner og ruter

Alle afgang- og ankomsttider samt navne på skibene, som er vist i vores materiale, på vores website og på rejsebeviser eller værdikuponer, er kun vejledende og kan ikke garanteres.

Alle vores skibe er underlagt vejrforhold og potentielle force majeure-begivenheder. Sejlplaner, ruter og skibe kan ændres. Hvor det er nødvendigt, forbeholder vi os ret til at sejle med et erstatningsskib og/eller til at afvige fra den annoncerede sejlplan eller -rute. Vi forbeholder os desuden retten til at aflyse en bekræftet booking.

Endvidere står det os frit at efterkomme enhver ordre eller henstilling fra en regering eller fra en person, som i henhold til betingelserne i skibets krigsrisikoforsikring har ret til at afgive sådanne ordrer eller henstillinger, og overholdelse af sådanne ordrer eller henstillinger skal ikke anses for at være en afvigelse fra eller brud på vores forpligtelser over for dig.

Ansvarsbegrænsninger

Med undtagelse af nedenstående forhold er hverken vi eller vores leverandører forpligtet til at kompensere eller godtgøre dig for tab som følge af en forsinkelse, aflysning, ændring af sejlplan, ændring af rute eller udskiftning af et skib med et andet, medmindre du har ret til en sådan compensation i henhold til gældende internationale konventioner, EU-forordninger og andre gældende præceptive love.

Aflysning eller forsinkelse af vores passagersejls

EU-forordningen om passagerrettigheder giver passagerer visse rettigheder i tilfælde af aflysninger eller forsinkelser på vores passagersejls.

Vær opmærksom på, at EU-forordningen om passagerers rettigheder indeholder en række undtagelser, eksempelvis i tilfælde af forsinkelse eller aflysning, der skyldes vejrforhold, der udgør en trussel for sikker drift af skibet, eller ekstraordinære omstændigheder, som forhindrer os i at gennemføre en sejlads, og som ikke kunne være undgået, selvom vi havde taget alle fornuftige forholdsregler.

Dette afsnit giver blot et overblik over de rettigheder, som eventuelt vil være gældende, og den enkelte passagers rettigheder vil blive vurderet i hvert enkelte tilfælde. Du henvises til EU-forordningen om passagerrettigheder for en detaljeret beskrivelse af dine rettigheder.

En fører af et erhvervskøretøj, som er dækket af en kontrakt om transport af varer, vil ikke have de rettigheder, som fremgår af EU-forordningen om passagerrettigheder.

I tilfælde af aflysning og forsinkelse af afrejse

a) Oplysninger

I tilfælde af aflysning eller forsinket afrejse skal alle passagerer, der rejser fra afgangsterminaler eller havne, informeres om situationen så hurtigt som muligt og senest 30 minutter efter den planlagte afgang. Hvis passagerer går glip af en aftalt transportydelse på grund af en aflysning eller forsinkelse, vil vi gøre en rimelig indsats for at informere de berørte passagerer om alternative forbindelser.

b) Assistance og forplejning

I tilfælde hvor vi kan forvente, at afgang bliver aflyst eller forsinket med mere end 90 minutter i forhold til det planlagte afrejsetidspunkt, vil vi tilbyde dig gratis snacks, måltider og forfriskninger, som er rimelige i forhold til ventetiden, når disse er tilgængelige og med rimelighed kan leveres.

I tilfælde af en aflysning eller en forsinket afrejse, hvor overnatning i en eller flere nætter bliver nødvendig for passageren, vil vi tilbyde passende indkvartering uden beregning enten om bord eller i land. For hver passager kan vi begrænse vores udgift ved sådan indkvartering til 80 EUR pr. nat i maksimalt tre nætter. Vi vil også yde transport til og fra havneterminalen og indkvarteringsstedet mod aflevering af gyldig kvittering eller, hvis I benytter jeres eget køretøj, i overensstemmelse med DFDS' gældende politik for befordringsgodtgørelse.

Hvor aflysningen eller forsinkelsen i afgang nødvendigvis gør yderligere transport mellem dit hjem og havnen, vil vi begrænse vores udgift og vil kun betale compensation for rimelige udgifter mod aflevering af gyldig kvittering eller, hvis I benytter jeres eget køretøj, i overensstemmelse med DFDS' gældende politik for befordringsgodtgørelse.

Vælger du at takke nej til den alternative rute og i stedet vente i terminalen, dækker vi ikke eventuelle omkostninger i forbindelse med indkvartering.

Du vil ikke være berettiget til gratis indkvartering, hvor opholdet bliver nødvendigt som følge af en aflysning eller forsinkelse grundet vejrforhold, der udgør en trussel for sikker drift af skibet.

c) Omlægning af rejsen eller tilbagebetaling

Hvis afgang bliver aflyst eller forsinkes med mere end 90 minutter i forhold til det planlagte afrejsetidspunkt, kan du vælge mellem:

- omlægning af rejsen uden ekstraomkostninger og på lignende betingelser til det endelige bestemmelsessted ifølge rejsebeviset ved førstgivne lejlighed, eller
- tilbagebetaling af billetprisen og, hvor det er relevant, en gratis returrejse til det første afrejsested, som anført i rejsebeviset, ved førstgivne lejlighed.

Accept af et tilbud om tilbagebetaling af billetprisen vil bringe kontrakten til ophør og betyde, at den ikke længere er gyldig. Dette betyder, at du ikke har yderligere ret til assistance/bistand eller compensation.

I tilfælde af forsinket ankomst

I tilfælde af forsinket ankomst til den endelige destination ifølge rejsebeviset kan du bede om compensation.

Kompensationen beregnes som en procentsats af billetprisen og er afhængig af længden af den planlagte rejse, jf. artikel 19 (1) i EU-forordningen om passagerrettigheder. Compensation kan eventuelt blive udbetalt i form af værdikuponer eller andre serviceydelser fra DFDS, medmindre du beder om kontant tilbagebetaling. Vi betaler ikke

komensation for beløb under 6 Euro.

Du har ikke ret til komensation ved forsinkelse af ankomst grundet vejforhold, der udgør en trussel for sikker drift af skibet, eller ekstraordinære omstændigheder, som forhindrer os i at gennemføre en sejlads, og som ikke kunne være undgået, selvom vi havde taget alle fornuftige forholdsregler.

Undtagelser

Det skal dog bemærkes, at de nævnte bestemmelser i EU-forordningen, som kan berettigg dig til at kræve godtgørelse af billetprisen ved forsinket ankomst eller assistance ved forsinket afrejse eller aflysning, ikke finder anvendelse i alle tilfælde. I artikel 20 i EU-forordningen findes en detaljeret liste over disse undtagelser.

Udover de undtagelser, som er beskrevet ovenfor (f.eks. vejforhold og ekstraordinære omstændigheder), ydes der heller ingen assistance eller godtgørelse, hvis:

- passageren er blevet underrettet om aflysningen eller forsinkelsen inden bookingen, eller
- aflysningen eller forsinkelsen skyldes passagerens egen fejl.

Erstatning i tilfælde af forsinkelser

Udover de rettigheder, som følger af EU-forordningen om passagerrettigheder, er DFDS Seaways ifølge Søloven forpligtet til at erstatte tab eller skade som følge af forsinkelse i forbindelse med transport af passagerer og bagage, hvis tabet skyldes fejl eller forsømmelse fra vores side eller andre, som vi er ansvarlige for.

Vores ansvar for tab som følge af forsinkelse i forbindelse med transport af passageren kan ikke overstige 4.150 SDR. Erstatningsgrænserne for forsinkelse af bagage kan ikke overstige 1.800 SDR for håndbagage, 10.000 SDR for et køretøj, herunder den bagage, som måtte befinde sig i køretøjet, og 2.700 SDR for andet rejsegods.

I forbindelse med tab som følge af forsinkelse kan vi foretage fradrag på 20 SDR pr. passager i det opståede tab.

Ingen erstatning i tilfælde af aflysninger

Herudover har du ikke yderligere ret til at kræve erstatning for tab eller skader som følge af aflysninger. Det betyder, at vi har begrænset vores ansvar for både direkte og indirekte skader eller tab.

Hvis vi ikke er berettigede til at begrænse vores ansvar i tilfælde af aflysninger, vil vores ansvar altid være begrænset til direkte tab eller skade og til de beløb, som fremgår af afsnit 15 (Ændringer/aflysninger/forsinkelser fra vores side, Erstatning i tilfælde af forsinkelser).

I tilfælde af ændring eller aflysning af pakkerejse

a) Inden pakkerejsens påbegyndelse

Hvis der sker ændringer eller aflysninger i din booking før afrejse, vil vi hurtigst muligt informere dig herom. Vi vil bestræbe os på at finde en passende løsning til dig.

Hvis vi eller vores leverandører aflyser pakkerejsen, har du ret til at:

- afbryde aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i forbindelse med pakkerejsen, eller
- lave en ny booking til en anden pakkerejse efter dit valg, såfremt vi og vores leverandører uden større omkostninger eller tab kan tilbyde dette.

Hvis du vælger at genbooke en anden pakkerejse til en højere værdi end din oprindelige pakkerejse, skal du selv betale prisforskellen, hvis vi eller vores leverandører ikke er forpligtet til at dække omkostningen. Hvis du vælger at genbooke en anden pakkerejse med en lavere værdi end din oprindelige pakkerejse, vil vi eller vores leverandører refundere prisforskellen.

Når du har modtaget ændringsmeddelelsen fra DFDS, skal du hurtigst muligt underrette os om dit endelige valg. Hvis du ikke har informeret os om dit valg inden 21 dage fra modtagelsen af ændringsmeddelelsen, vil din pakkerejsereservation blive ophævet og du vil modtage fuld refundering, ekskl. Gebyrer og/eller forsikringspræmier, hvis relevant.

Hvis du lider tab på grund af, at vi eller vores leverandører ikke kan overholde de aftalte vilkår, eller på grund af pakkerejsens aflysning, kan du være berettiget til at modtage rimelig komensation fra os.

Vi er berettigede til at begrænse denne komensation i overensstemmelse med gældende internationale konventioner, EU-forordninger eller præceptive nationale love.

Vi er ikke ansvarlige for eventuelle tab i situationer, hvor aflysningen eller den manglende opfyldelse af de aftalte vilkår skyldes:

- at antallet af tilmeldte til en pakkerejse er under det krævede minimum, og du har modtaget skriftlig meddelelse om aflysningen (i) 20 dage før pakkerejsens start, såfremt pakkerejsen varer mere end 6 dage, (ii) 7 dage før pakkerejsens start, såfremt pakkerejsen varer mellem 2 og 6 dage, og (iii) 48 timer før pakkerejsens start, såfremt pakkerejsen varer mindre end 2 dage,
- uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder,
- dine egne forhold,
- tredjemand, hvor situationen ikke kunne have været forudset, undgået eller afhjulpet af os eller vores samarbejdspartnere

b) Efter pakkerejsens påbegyndelse

Fremsætter du en klage i løbet af en pakkerejse, vil vi og/eller serviceleverandøren bestræbe os på at finde en passende løsning.

Er pakkerejsen ikke i overensstemmelse med kontrakten, kan du bede os om at afhjælpe manglen, medmindre dette er umuligt for os eller vil påføre os uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe.

Hvis afhjælpning af manglen ikke er mulig, eller hvis vi ikke afhjælper manglen indenfor rimelig tid, kan du være berettiget til et passende afslag i pakkerejsens pris.

Hvor en væsentlig del af ydelserne ikke kan leveres i overensstemmelse med aftalen om pakkerejsen, vil vi tilbyde, uden nogen ekstra omkostning for dig, passende alternative løsninger. Du kan kun vælge at afslå tilbuddet om alternative løsninger, hvis de ikke er sammenlignelige med, hvad der blev aftalt under pakkerejse-aftalen, eller hvis prisreduktionen er utilstrækkelig.

Hvis vi eller vores leverandører ikke lever op til en væsentlig del af de aftalte ydelser i pakkerejsen, eller hvis der er mangler i pakkerejsen, som medfører, at formålet med pakkerejsen ikke er i overensstemmelse med det aftalte, er du berettiget til at annullere pakkerejsen uden at betale afbestillingsgebyr.

Hvis du lider skade eller tab, som følge af at pakkerejsen ikke er i overensstemmelse med kontrakten, kan du have krav på erstatning fra os eller vores leverandører, medmindre manglen skyldes:

- 1) dine egne forhold,
- 2) en uvedkommende tredjemand og er uforudsigelig eller uundgåelig eller
- 3) uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Vi er berettigede til at begrænse denne komensation i overensstemmelse med de relevante gældende internationale konventioner, EU-forordninger og præceptive nationale love.

16. Vores ansvar over for dig ved personskade, beskadigelse af bagage mv.

Vi vil altid forsøge at betjene dig bedst muligt, således at din rejse, og eventuel anden service i forbindelse med din booking og/eller din ordre, foregår så problemfrit og behageligt som muligt.

Vi gør opmærksom på, at bestemmelserne i Athen-konventionen er gældende.

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

Athen-konventionen beskriver, hvornår vi er ansvarlige og i de fleste tilfælde begrænser konventionen vores ansvar for passagerens død eller tilskadekomst eller tab eller beskadigelse af bagage (herunder et køretøj) og indeholder særlige bestemmelser for værdigenstande. I sådanne tilfælde skal vi maksimalt betale erstatning begrænset til de beløb, som du er berettiget til ifølge Athen-konventionen.

Ifølge Athen-konventionen vil vores hæftelse under ingen omstændigheder overstige (i) 400.000 SDR ved passagerers død eller tilskadekomst, (ii) 2.250 SDR ved bortkomst eller beskadigelse af håndbagage, (iii) 12.700 SDR ved bortkomst eller beskadigelse af

køretøjer, herunder bagage, der transporteres i eller på køretøjet eller (iv) 3.375 SDR ved bortkomst eller beskadigelse af anden bagage end den i punkt (ii) og (iii) nævnte. I tilfælde af terrorisme eller krig er vores ansvar begrænset i overensstemmelse med Athen-konventionens bilag II.

Værdigenstande og penge

Vi påtager os ikke noget ansvar for tab eller beskadigelse af penge, værdipapirer og andre værdigenstande, såsom guld, sølv, ure, juveler, smykker og kunstgenstande eller levende dyr.

Selvrisiko

Vi gør opmærksom på, at du har en selvrisiko på 330 SDR, som fratrækkes vores erstatningsansvar over for dig i tilfælde af skade på et køretøj, og 149 SDR pr. passager i tilfælde af anden mistet eller beskadiget bagage. Denne sum skal fratrækkes tabet eller skaden.

Mistede bevægelseshjælpemidler

I tilfælde af tab som følge af bortkomst eller beskadigelse af bevægelseshjælpemidler eller andet specifikt udstyr, der anvendes af en handicappet eller bevægelseshæmmet person, og forudsat at hændelsen, der forårsagede tabet, skyldes fejl eller forsømmelse fra vores side, skal vi betale en erstatning som svarer til genanskaffelsesværdien af det pågældende udstyr, eller hvor det er relevant, omkostningerne i forbindelse med reparation

Ansvarsbegrænsning

I alle andre tilfælde, som ikke er underlagt begrænsningerne i Athen-konventionen eller andre præceptive konventioner, love eller forordninger, er vores ansvar, herunder vores ansvar for passagerer og deres bagage forud for ombordstigning og efter landgang og for rejser, indkvartering og/eller hændelser i land, begrænset til direkte skader, der opstår som følge af vores uagtsomme handlinger, forudsat at erstatningsbetingelserne under gældende ret er opfyldt. Det indebærer, at vi ikke er ansvarlige for et økonomisk tab, der er en følge af indirekte tab eller følgeskader.

Denne ansvarsbegrænsning omfatter også kontraktbrud, eller uagtsomhed fra vores medarbejders eller leverandørers side, når de handler inden for deres kompetenceområder.

Angående erstatning i tilfælde af ændring eller aflysning af pakkerejser henviser vi til afsnit 15 (Ændringer/aflysninger/forsinkelser fra vores side) og gældende lov om pakkerejser.

Vi gør opmærksom på, at vi ikke er ansvarlige over for dig, hvis du ikke overholder dine kontraktlige forpligtelser, og dette skyldes dine egne fejl/misligholdelser eller fejl/misligholdelser begået af andre, som er omfattet af din booking, usædvanlige og uforudsigelige begivenheder, som vi ikke har kontrol over, og hvis følgevirkninger vi ikke kunne have undgået, selvom der var blevet udvist rettidig omhu, eller vejrforhold eller force majeure-begivenheder, som vi eller en leverandør af ydelser ikke kunne have forudset eller forhindret, selv om der var blevet udvist rettidig omhu.

Det er vigtigt for udbetaling af erstatning, såfremt du måtte være berettiget hertil, at du giver os besked om enhver klage eller krav i overensstemmelse med afsnit 17 (Erstatningskrav og klager) nedenfor.

17. Erstatningskrav og klager

a) Henvend dig til servicecenteret om bord

Om bord på skibet bør du altid henvende dig i servicecenteret, hvis du har klager, mens du er om bord. Vores personale her vil gøre, hvad de kan for at finde løsninger på problemer om bord, og vil kompensere for oplevelser, der ikke har levet op til dine forventninger. På den måde har vi mulighed for at tage hånd om problemet med det samme og, så vidt det er muligt, finde en løsning til jer.

b) Bagage og køretøj

Hvis din bagage eller køretøj er blevet beskadiget, skal du give os besked i tilfælde af synlige skader før eller på tidspunktet for landgang samt i tilfælde af tab eller skader, som ikke er åbenlyse, inden 15 dage fra landgangstidspunktet. Hvis du ikke overholder ovennævnte krav antages det, medmindre det modsatte bevises, at du har modtaget din bagage eller dit køretøj ubeskadiget.

Eventuelle skader på køretøjer om bord skal rapporteres til en af skibets ansatte, således at vi kan udstede en skadesrapport til dig. I modsat fald vil du blive anset for – medmindre det modsatte bevises – at have modtaget køretøjet i uskadt stand.

c) Henvend dig til hotellet/feriestedet

Hvis du har spørgsmål vedrørende indkvartering og lignende på selve rejsemålet, anbefaler vi at du henvender dig til hotellets/feriestedets reception eller det DFDS-kontor, som du har booket igennem. Klager kan blive afvist, hvis du har undladt at rette henvendelse under selve rejsen som anført ovenfor og derved har afskåret DFDS fra muligheden for at udbedre eventuelle fejl og mangler.

d) Kontakt kundeservice efter hjemkomst

I tilfælde af, at et problem ikke kan løses om bord på skibet eller på selve rejsemålet, og du har en klage over os, er du velkommen til at rette telefonisk eller skriftlig henvendelse til vores kundeservice.

Vi beder dig kontakte os inden for rimelig tid, efter du opdagede manglen (eller fik besked fra os om ændring/aflysning), og senest 2 måneder fra den dato, hvor rejsen fandt sted, eller hvor en tjenesteydelse skulle have været udført, undtagen de tilfælde:

- der er anført i Athen-konventionen, hvor det skriftlige varsel skal gives inden for den kortere frist, som er fastsat deri, eller
- hvor varslene kan gives inden for en længere periode, som anført i den gældende præceptive lov.

Du kan sende din klage til vores kundeservice på skrift eller via e-mail til: reklamation@dfds.com.

Når du indsender klagen, skal du skrive dit bookingnummer i emnefeltet i e-mailen og angive dine telefonnumre i dag- og aftentimerne. På den måde har vi mulighed for at undersøge sagen til bunds og give dig et ordentligt svar hurtigst muligt. Inden for 1 måned efter modtagelsen af klagen vil vi orientere dig om, hvorvidt klagen er imødekommet, eller blevet afvist eller stadig er under behandling.

e) Klager vedrørende passagerrettigheder

Hvis du ønsker at klage til DFDS vedrørende dine passagerrettigheder i henhold til EU-forordningen Nr. 1177/2010, til trods for at vi har gjort vores bedste, og du efter at have fulgt ovennævnte procedure for anmeldelse og løsning af din klage føler, at sagen ikke blevet løst tilfredsstillende, anbefaler vi, at du først klager skriftligt til DFDS som beskrevet ovenfor.

Hvis du ønsker at indgive en klage til DFDS, skal dette ske inden for 2 måneder fra den dag, hvor sejladsen blev udført eller skulle have været udført. DFDS skal inden for 1 måned efter modtagelsen af klagen give besked til dig om, hvorvidt klagen er imødekommet, er blevet afvist eller stadig er under behandling. Det endelige svar skal gives højest 2 måneder efter modtagelsen af en klage.

Hvis du ikke har modtaget svar inden for 2 måneder, eller du ikke er tilfreds med svaret, kan du vælge at gå videre med sagen. Hvis du ønsker at klage over:

- En rejse til en max. pris af 1.000 DKK eller rettigheder vedrørende personer med handicap, skal du sende dine klage til Søfartsstyrelsen (<http://www.soefartsstyrelsen.dk>)
- En rejse til en pris af 1.000 DKK eller derover: send din klage til Forbrug (www.forbrug.dk)

Vær opmærksom på, at hvis du vil klage over en rejse fra en anden EU-havn til Danmark, skal du klage til myndigheden i det pågældende EU-land:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf.

f) Hvis du ikke er tilfreds med svaret

Du har eventuelt mulighed for at klage til "Forbrug". Du kan finde information om dine klagerettigheder på www.forbrug.dk.

Hvis du, efter at have fulgt ovennævnte procedure for rapportering og løsning af din klage, og til trods for, at vi har gjort vores bedste, føler, at sagen ikke er blevet løst tilfredsstillende, kan du kontakte Pakkerejseankenævnet (<https://www.pakkerejseankenævnet.dk/forside/>)

Omhandler din klage en rejse, som du har købt online? I så fald kan du klage via følgende hjemmeside: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

Du skal vælge et tvistbilæggelsesorgan til behandling af klagen. Dette er noget, som du og DFDS skal blive enige om.

g) Forældelse

Vær opmærksom på, at der i gældende præceptive love eller konventioner er fastsat lovpligtige tidsgrænser for anmeldelse af krav.

I henhold til Athen-konventionen skal krav anmeldes inden for to år fra den hændelse, der ligger til grund for kravet. Sker dette ikke, bortfalder retten til at anmelde krav ved udløbet af den toårige periode.

18. Data Beskyttelse

Vi vil registrere de personlige oplysninger, du giver os i forbindelse med din booking. Alle registrerede personlige oplysninger vil blive behandlet i overensstemmelse med gældende regler om databeskyttelse.

Vi henviser til vores politik til beskyttelse af personlige oplysninger, se <https://www.dfdsseaways.dk/persondatapolitik> for yderligere oplysninger.

Hvis du ønsker information om, hvilke personlige oplysninger, vi har om dig, så kontakt os.

Hvis du eller én, som du rejser sammen med, overtræder disse Rejsebetingelser eller andet, kan vi efter en grundig vurdering notere dit navn på en liste over uønskede passagerer. Vi vil opbevare de nødvendige oplysninger (dit navn, fødselsdato og pasnummer), for at vi kan undgå efterfølgende bookinger fra din side, så længe som vi anser det for passende. Dine oplysninger vil ikke blive gemt i længere tid end nødvendigt.

19. Økonomisk Sikkerhed

For at sikre dig refusion og/eller hjemtransport i tilfælde af DFDS' konkurs er vores pakkerejser dækket af Rejsegarantifonden i henhold til "Bekendtgørelse af lov om en rejsegarantifond". Yderligere oplysninger: www.rejsegarantifonden.dk.

20. Transport af gods med DFDS' skib

Transport af gods og andre kommercielle forretningsrelationer vedrørende transport af gods og erhvervskøretøjer sker i henhold til DFDS' almindelige vilkår for søtransport (North Sea Freight Conditions of Carriage), se: <http://www.dfds.com/legal>. Disse betingelser vil regulere forholdet mellem dig og os i forbindelse med transport af det gods, der nævnes i dette afsnit.

DFDS forbeholder sig retten til at opkræve en beregnet fragtprijs for last, der medbringes i strid med disse Rejsebetingelser, og påtager sig intet ansvar for eventuelle følger heraf. Dette gælder særligt enhver form for gods, der medbringes ud over den tilladte mængde pr. køretøj, samt erhvervsrelaterede genstande, der ikke tilhører passageren selv eller er beregnet på videresalg/forarbejdning. Passagerer er forpligtede til at betale told og afgifter på varer i henhold til gældende lovgivning i ankomsthavnen.

21. Lovvalg og værneting

Alle tvister og sager, der måtte opstå mellem passageren og DFDS (herunder, men ikke begrænset til, tvister i forbindelse med booking, transport og disse Rejsebetingelser) skal være underlagt danske love, og tvister skal afgøres ved den kompetente domstol efter passagerens valg på

- (i) DFDS' primære forretningssted, eller
- (ii) det sted, hvor passageren har sin faste bolig, forudsat DFDS har et forretningssted i det pågældende land.

Bestemmelserne i dette afsnit 21 skal kun være gældende, hvis intet andet følger af Athen-konventionen eller anden præceptiv lov, konvention og/eller forordning.

Addresses:

DFDS A/S

DFDS House
Sundkrogsvej 11
2100 København Ø
Danmark