

Reisevilkår

Passasjerer

Go Nordic Cruiseline 



Innholdsfortegnelse

1. Innledning	2
2. Ansvar og begrensninger	3
3. Personer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelighet	4
4. Prissetting	5
5. Reisedokumenter	6
6. Bestilling	6
7. Kansellering eller endring av bestilling gjort av deg	11
8. Avlysninger, endringer eller forsinkelser fra vår side	14
9. Ansvar ved personskade og skade på bagasje	18
10. Atferdsregler	19
11. Kjæledyr om bord	21
12. Farlig gods og våpen	22
13. Krav og reklamasjoner	23
14. Personvern og registrering av personopplysninger	25
15. Økonomisk sikkerhet	25
16. Lovvalg og vernetting	26

1. Innledning

Før du bestiller, skal du og alle øvrige personer som omfattes av bestillingen, lese og sette dere grundig inn i disse reisevilkårene.

Reisevilkårene gjelder for alle bestillinger gjort av en passasjer («deg») hos Go Nordic Cruiseline A/S («oss»), enten direkte eller via reisebyrå, agent eller billettilbyder. De omfatter all passasjertransport utført av oss i henhold til en transportavtale. Reisevilkårene omfatter også førere som ledsager næringskjøretøy som dekkes av en godstransportavtale.

Hvis bestillingen din hos oss omfatter tjenester som leveres av tredjepartsleverandører, vil disse tjenestene være underlagt de aktuelle leverandørenes egne vilkår samt gjeldende internasjonale konvensjoner. Kontakt den aktuelle leverandøren for ytterligere informasjon.

Reisevilkårene dekker våre ruter mellom København, Frederikshavn og Oslo.

2. Ansvar og begrensninger

a) Aldersbegrensninger

På skipsreiser skal personer under 16 år reise sammen med en forelder eller foresatt. Barn og unge under 16 år kan likevel reise uten foreldre hvis de inngår i en gruppe med en ansvarlig gruppeleder. Det skal være minst én gruppeleder pr. ti personer under 16 år. Gruppelederen skal sikre at eventuelle lokale krav om foreldremyndighet er oppfylt før reisen begynner.

For MiniCruise er aldersgrensen 18 år. Personer under 18 år skal reise sammen med en forelder/foresatt.

Barn og unge under 18 år kan likevel reise uten foreldre dersom de reiser som del av en gruppe med en gruppeleder, som på forespørsel kan vise frem dokumentasjon på forelderens eller den foresattes overføring av det formelle ansvaret under reisen. Det skal være minst én gruppeleder pr. ti personer under 18 år.

Med «gruppeleder» forstås en person på 18 år eller over, som har det overordnede ansvaret for de medreisende under aldersgrensen. Gruppelederen skal være registrert på samme bestilling som de øvrige i gruppen og reise sammen med dem.

b) Visitasjon

Av hensyn til sikkerheten har vi både rett og plikt til å visitere passasjerer og inspisere bagasjen deres – både i terminalen og om bord på skipet. Dette gjelder også kjøretøy og liknende.

c) Reise- og ulykkesforsikring

Passasjerer har selv ansvar for å betale alle utgifter i forbindelse med personskade, sykdom, legebehandling, sykehusinnleggelse og hjemtransport under utenlandsopphold eller i forbindelse med reisen. Merk også at Go Nordic Cruiseline A/S har rett til å nekte deg ombordstigning hvis vi mener at din helsetilstand tilsier at det vil være risikabelt for deg å reise med skipet.

Vær oppmerksom på at det ikke er leger eller annet helsepersonell om bord.

Vi anbefaler at du tegner relevante reise- og ulykkesforsikringer samt andre nødvendige forsikringer som dekker bestillingen og reisen din, hos et anerkjent forsikringsselskap. Du har selv ansvar for å ha en tilstrekkelig og passende forsikringsdekning.

Som et minimum anbefales det at forsikringene dine dekker følgende:

- i. utgifter ved personskade, sykdom, legebehandling, sykehusinnleggelse og hjemtransport under opphold i utlandet
- ii. tap av eller skade på bagasje – herunder eventuelle kjøretøy
- iii. omkostninger forbundet med endringer på eller kansellering av bestillingen din

Go Nordic Cruiseline A/S kan ikke holdes ansvarlig for manglende forsikring eller utilstrekkelig dekning, eller utgifter og omkostninger som du måtte pådra deg som følge av dette.

d) Gravide passasjerer

Gravide frarådes å reise med oss fra graviditetsuke 34. Av sikkerhetsgrunner forbeholder vi oss retten til å kreve en legeerklæring som dokumenterer at du kan reise selv om du er gravid. Vi gjør samtidig oppmerksom på at det verken er lege eller annet helsepersonell om bord.

Vi anbefaler alle gravide passasjerer å tegne en reiseforsikring som dekker utgifter ved eventuelle komplikasjoner – også sent i graviditeten. Det er den reisendes eget ansvar å sikre at forsikringen dekker slike situasjoner. Go Nordic Cruiseline A/S påtar seg ikke noe ansvar i den forbindelse.

3. Personer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelighet

Hvis du – eller en person du bestiller for – har nedsatt funksjonsevne, redusert bevegelighet eller andre fysiske utfordringer som kan gjøre reisen mer krevende enn for øvrige passasjerer, vil vi veldig gjerne ønske deg velkommen om bord og tilby deg best mulig assistanse.

Vi gir nødvendig assistanse om bord og i terminalene ved både ombordstigning og landgang. Vår assistanse gis i samsvar med gjeldende regler om passasjerrettigheter og innenfor våre respektive ansvarsområder. Assistanse gis uten vederlag og betinget av vilkårene nedenfor.

a) Krav om å bli informert

Av hensyn til din sikkerhet og for å sikre deg nødvendig assistanse er det avgjørende at du følger retningslinjene nedenfor.

Senest i forbindelse med bestilling og billettkjøp skal du informere oss om eventuelle spesielle behov eller krav om ekstra assistanse for deg eller dine medreisende.

Dette omfatter bl.a.:

- i. spesielle behov i forbindelse med overnatting, sitteplasser eller andre nødvendige tjenester
- ii. behov for å parkere kjøretøyet ditt nær heis eller liknende
- iii. behov for å ha med medisinsk utstyr eller liknende, forutsatt at det ble informert om dette ved bestilling eller billettkjøp

Vi skal informeres om passasjerens behov for assistanse senest **48 timer** før denne tjenesten ønskes. Passasjeren skal møte opp i terminalen eller på stedet som

personalet angir, enten på fastsatt tidspunkt eller senest **60 minutter** før oppsatt avgangstid.

Hvis du har bestilt via et reisebyrå eller en reisearrangør, skal også de ha beskjed om spesielle behov, i samsvar med dette kapittelet i reisevilkårene.

b) Bekreftelse

Du vil få en bekreftelse fra oss når vi har registrert forespørselen din om assistanse. Hvis du **ikke** får noen bekreftelse, **må** du kontakte oss, da vi ellers ikke kan garantere at ønsket assistanse og/eller nødvendig utstyr vil være tilgjengelig.

c) Krav om serviceperson

Om nødvendig kan vi – eller reisebyrået ditt – kreve at passasjerer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelighet ledsages av en serviceperson som kan gi nødvendig bistand under hele reisen. Fordi personalet vårt har andre oppgaver om bord, har de ikke mulighet til å fungere som personlig ledsager utover det vi er forpliktet til i henhold til internasjonale regler. Du vil bli informert om dette kravet ved bestilling, og en eventuell ledsager reiser gratis.

d) Førerhund

Reiser du med en service- eller førerhund, innkvarteres denne sammen med deg i samsvar med gjeldende nasjonale regler for transport av godkjente service- og førerhunder om bord på passasjerskip. Vi forbeholder oss retten til å be om dokumentasjon på hundens status. Se ellers kapittel 11, *Kjæledyr om bord*.

e) Vilkår for avvisning

Go Nordic Cruiseline A/S vil gjøre sitt ytterste for å sørge for at personer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelighet kan reise trygt med oss. I enkelte tilfeller kan vi eller reisebyrået vi samarbeider med likevel bli nødt til å avvise en bestilling, hvis det på grunn av internasjonale eller nasjonale sikkerhetskrav ikke er mulig å gi nødvendig assistanse eller garantere en sikker reise for passasjerer.

4. Prissetting

Vi benytter en fleksibel prisstruktur, noe som betyr at prisene avhenger av etterspørselen på valgt avreisedato samt av hvor tidlig du bestiller. Prisen varierer dessuten med antall reisende, biltype og -størrelse, valg av overnatting om bord samt type bestilling.

Vi forbeholder oss retten til å endre enhver billettpris eller andre priser frem til bestillingen din er gjennomført. Vi anbefaler at du velger den bestillingstypen og billettprisen som passer behovene dine best. I tillegg anbefaler vi at du vurderer å tegne en avbestillingsforsikring, slik at du er dekket hvis du blir nødt til å avlyse reisen din.

5. Reisedokumenter

Alle passasjerer, uansett alder, skal ha med seg alle nødvendige reisedokumenter. Dette inkluderer gyldig ID, pass, visum samt eventuelle offisielle immigrasjons- og helsedokumenter. Dokumentene skal gjøre det mulig å reise inn i destinasjonslandet og andre planlagte ankomstland samt å returnere til avreiselandet.

Du har selv ansvar for å sette deg inn i gjeldende innreiseregler for de ulike landene. I den forbindelse henviser vi til Utenriksdepartementets nettsted:

[Utenriksdepartementet](#)

Hvis du ikke kan vise frem påkrevd dokumentasjon, kan du bli nektet ombordstigning og risikerer dessuten bøter eller annen straffereaksjon fra relevante myndigheter. Go Nordic Cruiseline A/S påtar seg ikke noe ansvar for passasjerer som nektes innreise i et land av myndighetene – uansett årsak. Du har selv ansvar for å dekke alle omkostninger i den forbindelse, herunder, men ikke begrenset til, bøter, hjemtransport samt utgifter forbundet med utvisning eller tilbakehold. Du forplikter deg dessuten til å holde Go Nordic Cruiseline A/S skadesløs for eventuelle utgifter som vi måtte pålegges som følge av din manglende besittelse eller fremvisning av nødvendig dokumentasjon.

6. Bestilling

Merk at vilkårene varierer avhengig av bestillingstypen.

a) Definisjon av forskjellige bestillingstyper

- i. **Transportbestilling:**
En transportbestilling omfatter enhver ferjereise med ut- og/eller returreise på ruten, med eller uten kjøretøy, som ikke omfattes av kategoriene nedenfor.
- ii. **Gruppebestilling:**
En gruppebestilling omfatter enhver bestilling gjort direkte hos Go Nordic Cruiseline A/S for ni eller flere passasjerer. Slike bestillinger kan være underlagt ytterligere vilkår som kommer i tillegg til disse reisevilkårene.
- iii. **Pakkereise:**
En pakkereise er en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester for samme reise, som definert i den til enhver tid gjeldende lovgivningen om pakkereiser. Dette gjelder uansett om avtalen er inngått med én eller flere reisetilbydere.
- iv. **MiniCruise:**
Et MiniCruise er en ferjereise med både ut- og returreise som inkluderer to påfølgende, sammenhengende overnattinger om bord. Merk at et MiniCruise kun kan påbegynnes fra avreisestedet som er angitt på reisebekreftelsen. Et MiniCruise kan ikke benyttes som en enkeltreise, og hvis utreisen ikke benyttes, vil bestillingen automatisk bli kansellert.

b) Direktebestilling

Du kan bestille reisen din direkte via nettsidene våre, eller ved å kontakte vår kundeservice. Det påløper et servicegebyr ved bestilling. Du finner informasjon om gjeldende gebyrer på nettsidene våre.

c) Bestilling via tredjepart

Du kan også bestille gjennom reisebyråer eller billettselgere som har en egen avtale med oss. Du er velkommen til å kontakte oss for å få bekreftet om en bestemt virksomhet er en autorisert samarbeidspartner av oss. Go Nordic Cruiseline A/S påtar seg ikke noe ansvar for videresalg av reiser, med mindre salget har skjedd gjennom en av våre godkjente leverandører. Reiser kjøpt via en uavhengig tredjepart skjer derfor for egen regning og risiko.

d) Opplysninger ved bestilling

Passasjerer har selv ansvar for å oppgi korrekte og fullstendige opplysninger. Ved bestilling skal følgende opplysninger oppgis:

- i. **For alle passasjerer:** fullt navn og fødselsdato. I enkelte tilfeller kreves ytterligere identifikasjon, f.eks. passnummer. Navn skal stemme overens med opplysninger i gyldig pass eller bildelegitimasjon.
- ii. **For barn:** Opplyst alder skal være barnets alder på reisetidspunktet.
- iii. **For kontaktperson:** postadresse, e-postadresse og telefonnummer.

e) Betaling

Du kan betale for ordinære bestillinger med tilgjengelige betalingsmåter. Eventuelle gebyrer for kredittkortbetaling angis før betalingen gjennomføres. Ved betaling skal du oppgi bestillingsnummeret ditt som referanse. Kun offisielle kvitteringer fra oss godtas som gyldig bevis på betaling – kontoutskrift eller liknende er ikke tilstrekkelig.

- i. **Ordinære bestillinger:**
Hele beløpet skal betales ved bestilling, med mindre annet er angitt i reisebekreftelsen (f.eks. delbetaling med restbetaling før avreise).
- ii. **Gruppebestillinger:**
Ved gruppebestillinger gjelder følgende krav, med mindre annet er avtalt skriftlig:
 - Depositum på minimum 25 % innkreves ved bestilling.
 - Restbeløpet skal være betalt senest 56 dager før avreise.
- iii. **Bestillinger gjennom reisebyråer:**
Egne betalingsvilkår kan gjelde.

f) Manglende betaling

Manglende betaling medfører automatisk kansellering av bestillingen. I så fall påløper det et avbestillingsgebyr i henhold til gjeldende vilkår. Ved manglende overholdelse av betalingsbetingelsene forbeholder vi oss retten til å kreve betaling umiddelbart ved fremtidige bestillinger.

g) Refusjon

Helt eller delvis ubrukte reisetjenester refunderes ikke.

h) Reisebekreftelse

En bestilling er bindende først når du har godtatt reisevilkårene våre og vi har bekreftet bestillingen. Deretter får du et bestillingsnummer, og en reisebekreftelse sendes til e-postadressen du har oppgitt.

Hvis du foretrekker å få reisebekreftelsen sendt med vanlig post, må du opplyse om dette ved bestilling, og du må selv dekke eventuell porto.

i. Funksjon og bruk:

Reisebekreftelsen fungerer som billetten din og er dokumentasjon på reisen din. Du må ta den med til avgangsterminalen. Du finner innsjekkopplysninger på reisebekreftelsen.

ii. Kontroll og ansvar:

Du har selv ansvar for å kontrollere at alle opplysninger i reisebekreftelsen er riktige – herunder navn og andre personopplysninger. Hvis du oppdager feil, må du kontakte oss umiddelbart. Hvis reisebekreftelsen inneholder uriktige opplysninger eller du ikke kan vise frem en gyldig bekreftelse ved ombordstigning, kan det medføre at du nektes å reise. Ved bestilling kort tid før avreisedato påtar Go Nordic Cruiseline A/S seg ikke noe ansvar for feil som det ikke er praktisk mulig å korrigere før avgang.

iii. Oppmøtetid og oppmøte:

Du har selv ansvar for å møte opp ved angitt innsjekningssted i god tid før avgang. Ved manglende oppmøte eller for sen ankomst refunderes verken billettpris eller eventuelle tilknyttede omkostninger.

i) Bestilling på vegne av andre

Hvis du arrangerer en reise for flere personer og bestiller på deres vegne, gjelder følgende tilleggsforpliktelser for deg som gruppearrangør – enten du selv deltar på reisen eller ikke:

i. Du fungerer som agent for gruppens deltakere:

Du erklærer overfor oss at du har myndighet til å inngå en avtale på vegne av samtlige personer i gruppen, og at disse er bundet av disse vilkårene på samme måte som om de personlig hadde gjort bestillingen.

ii. Du har ansvar for reisedokumenter og spesielle behov:

Du tar på deg hele ansvaret for å sikre at alle deltakere har med gyldige og nødvendige reisedokumenter, og – når det er relevant – at alle krav vedrørende passasjerer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelighet er oppfylt.

iii. Du peker ut en ansvarlig gruppeleder:

Side 8 av 26

Allerede ved bestillingen forplikter du deg til å kunne peke ut en gruppeleder som overfor oss og skipets kaptein er ansvarlig for gruppens medlemmer og deres atferd under reisen.

iv. **Du sørger for at alle deltakere er informert:**

Du garanterer at samtlige gruppemedlemmer er fullt informert om og godtar disse reisevilkårene samt vår personvernpolicy.

v. **Du hefter for gruppemedlemmenes manglende overholdelse:**

Du forplikter deg til å holde oss skadesløse hvis et gruppemedlem ikke overholder disse vilkårene (herunder manglende betaling) eller utviser upassende oppførsel – uansett alder.

vi. **Du bærer hele ansvaret for betaling:**

Du har ansvar for at hele gruppen har betalt fullt ut før reisen starter, eller før noen tjenester leveres.

vii. **Du opptrer som privatperson:**

Du bekrefter at du ikke opptrer som virksomhet eller på vegne av en virksomhet i forbindelse med formidling av reisetjenester.

j) Forbud mot videresalg

Det er ikke tillatt som et ledd i næringsvirksomhet å kjøpe og videreselge tjenester uten forutgående skriftlig avtale med Go Nordic Cruiseline A/S.

k) Innkvartering

Overnattingsmulighet – herunder lugarer, seter og køyer – kan kun garanteres hvis innkvartering er bestilt på forhånd. Ved nattseilas med bestilt lugar skal det være køyeplass til alle passasjerer i lugaren, med unntak for maksimalt ett barn under 4 år pr. lugar.

Det er et ufravikelig vilkår for alle bestillinger – uansett billettype og uansett om det er snakk om en pakkereise eller ordinær reise – at det maksimale antall passasjerer pr. lugar ikke overstiger antallet køyeplasser pluss ett barn under 4 år.

Merk at enkelte lugarer har køyesenger (med over- og underkøyer) og derfor kan være uegnet for passasjerer med nedsatt bevegelighet. Vennligst informer om spesielle behov ved bestilling.

Ved MiniCruise kan vi ikke garantere at du får tildelt samme lugar på både ut- og hjemreisen.

l) Kjøretøy

Det er ditt ansvar å sikre at du har all nødvendig dokumentasjon for kjøretøyet ditt, og at du og kjøretøyet overholder alle gjeldende lovpålagte og administrative krav – herunder trafikkregler – ved reiser til utlandet med bil.

Krav til kjøretøy:

- i. Når du bekrefter bestillingen, godtar du at skipets kaptein, besetning samt innsjekkingspersonale har rett til å kontrollere kjøretøyet og de opplysningene du har oppgitt i forbindelse med bestillingen. Dette gjøres av hensyn til sikkerheten, helsen og komforten for alle passasjerer. Hvis opplysningene viser seg å være uriktige eller villedende, eller hvis du ikke overholder kravene nedenfor, forbeholder vi oss retten til å iverksette sanksjoner.
- ii. Det er ditt ansvar å kjøre bilen til og fra skipet – også hvis personalet dirigerer deg til din oppstillingsplass underveis. Go Nordic Cruiseline A/S påtar seg ikke noe ansvar for skader som måtte oppstå i den forbindelse. Når bilen er om bord, skal den låses, settes i gir og parkeres med påsatt håndbrems. Dette skal opprettholdes under hele overfarten.
- iii. Alle bilalarmer skal være slått av og deaktivert når bilen er parkert på bildekket.
- iv. LPG-drevne biler skal ha gasstanken frakoblet under overfarten. Busser med diesel- eller LPG-drevne varmeapparater skal også ha disse frakoblet mens kjøretøyet befinner seg på bildekket.
- v. Det er et krav at kjøretøyet anses som et privat kjøretøy, at det er i trafiksikker stand og at det er dekket av lovpålagt ansvarsforsikring for kjøring på offentlig vei. Du må kunne vise frem gyldig dokumentasjon på dette på forespørsel.
- vi. Kjøretøyet skal være tilsett i henhold til gjeldende regler i landet der det er registrert, eller det må på annen måte kunne dokumenteres at kjøretøyet er godkjent og egnet for kjøring. Du må kunne vise frem dokumentasjon på dette på forespørsel.
- vii. Farlig gods og våpen kan – enten det er klassifisert som farlig av IMO (International Maritime Organization) eller ikke – bare tas med i kjøretøyet hvis det overholder kravene som er beskrevet i kapittel 12, *Farlig gods og våpen*.
- viii. Motorkjøretøy med hybrid- eller elmotor godtas bare hvis det er snakk om en standardmodell fra et anerkjent bilmerke. Det er ikke tillatt å koble slike kjøretøy til skipets strømforsyning for lading.
- ix. Vi forbeholder oss retten til å avvise kjøretøy som er skadd eller som på annen måte anses å utgjøre en sikkerhetsrisiko om bord.
- x. Elskutere, elsparkesykler og liknende skal parkeres på bildekket og skal ikke lades om bord.

Hvis oppgitt kjøretøy eller tilhørende opplysninger ikke overholder vilkårene våre, forbeholder vi oss retten til å avvise kjøretøyet om bord. Hvis dette ikke kan skje rettidig i forhold til seileplanen vår, forbeholder vi oss retten til å nekte ombordstigning. I slike tilfeller vil det ikke gis refusjon.

7. Kansellering eller endring av bestilling gjort av deg

Du har mulighet til å endre eller kansellere bestillingen din via nettsidene våre eller ved å kontakte vår kundeservice. Merk at mulighetene for endring og kansellering kan variere avhengig av hvilken tilbyder bestillingen er gjort gjennom. De spesifikke vilkårene avhenger dessuten av reisekategori, som beskrevet nedenfor. Endelig kan muligheten for endringer avhenge av tilgjengelighet.

a) Vilkår for refusjon

Endringer i antall passasjerer, lugarkategori og/eller kjøretøytype vil ikke gi prisreduksjon. Eventuelle prisøkninger i forhold til opprinnelig bestilling vil bli belastet.

Merk at bestillinger som er gjort i forbindelse med kampanjetilbud, premier og/eller gavekort ikke kan refunderes på noe tidspunkt. Dette vil gå tydelig frem av bestillingsveiledningen før du gjennomfører bestillingen.

Gebyrer for endringer eller avbestillinger gjort av deg:

Pristype	Pr. endring pr. bestilling relatert til oppsigelses perioden	Pris-økning	Endrings-gebyr	Pr. kansellering pr. bestilling relatert til avgitt beskjed	Belastning
Transport, mini- og bycruise				Innen 24 timer etter bestilling, hvis mer enn 48 timer til avgang 42 dager eller mer før avreise 41–22 dager før avreise	Ingen 25 % av samlet billettpris 50 % av

				21–8 dager før avreise	samlet billettpris 70 % av samlet billettpris
				7–1 dag(er) før avreise På avreisedato	90 % av samlet pris 100 %
				Navneendring (eier av bestilling)	200 DKK/NOK
Feriepakker levert av hvem som helst, eller bestilling av mini- og bycruise til grupper på ti eller flere personer				10–30 personer innen 45 dager 31–90 personer innen 60 dager 91–120 personer innen 90 dager	Ingen
				10–30 personer innen 31 dager 31–90 personer innen 41 dager 91–120 personer innen 61 dager	50 % av samlet billettpris
				10–30 personer innen 16 dager 31–90 personer innen 21 dager 91–120 personer innen 31 dager	75 % av samlet billettpris
				10–30 personer innen 6 dager 31–90 personer innen 11 dager 91–120 personer innen 16 dager	90 % av samlet billettpris
				10–30 personer innen 3 dager 31–90 personer innen 5 dager 91–120 personer innen 7 dager	95 % av samlet billettpris

Gebyrer for endring eller avbestilling gjort av deg på internasjonale markeder

Pristype	Pr. endring pr. bestilling relatert til oppsigelsesperioden	Pris-økning	Endringsgebyr	Pr. kansellering pr. bestilling relatert til avgitt beskjed	Belastning
Transport, MiniCruise og storbyferie	Når som helst	Ja	€25	Når som helst	100 % av samlet billettpris
	Navneendring	Ingen	€15		
Pakkereiser levert av hvem som helst, eller bestilling av MiniCruise og storbyferie til grupper på ti eller flere personer	Når som helst før reisen	Ja	€25	57 dager eller mer før avreise	25 % av samlet billettpris
				56–36 dager før avreise	50 % av samlet billettpris
	Navneendring (eier av bestilling)	Ingen	€15	35–22 dager før avreise	70 % av samlet billettpris
				21–11 dager før avreise	90 % av samlet billettpris
				10 dager eller mindre før avreise	100 % av samlet billettpris

- i. Avlysninger av arrangementer, herunder billetter til begivenheter og tredjepartstjenester, refunderes ikke. Dette gjelder også eventuelle administrasjonsgebyrer.
- ii. Forhåndsbetalte måltider kan refunderes fullt ut, forutsatt at avbestillingen skjer senest 48 timer før avgang.
- iii. Det gis ikke refusjon for ubrukte eller mistede reisebekreftelser og/eller verdisjekker/gavekort.

b) Overføring av billett

Du kan overføre bestillingen din til en annen person ved å kontakte vår kundeservice og be om en navneendring. Endringen kan gjøres mot betaling av et gebyr, forutsatt at forespørselen kommer fra eieren av den opprinnelige bestillingen, og at personen bestillingen overføres til, oppfyller alle gjeldende krav til pass, visum og helsetilstand.

Go Nordic Cruiseline A/S forbeholder seg retten til å avvise overføringen hvis det viser seg at overføringen ikke kan gjennomføres på grunn av regler fastsatt av hoteller eller myndigheter, eller på grunn av andre relevante forhold.

8. Avlysninger, endringer eller forsinkelser fra vår side

Sikkerheten og helsen til både skip og passasjerer har høyeste prioritet hos Go Nordic Cruiseline A/S. Avlysninger og/eller forsinkelser kan derfor forekomme når de er nødvendige for å sikre forsvarlig drift av skipet.

- i. Seilaser kan bli forsinket eller avlyst på grunn av **ugunstige værforhold**. Dette omfatter – men er ikke begrenset til – kraftig vind, høy sjø, sterk strøm, orkan, isdannelse, ekstremt høy eller lav vannstand samt oversvømmelse.
- ii. Seilaser kan også bli forsinket eller avlyst som følge av andre **ekstraordinære omstendigheter** som påvirker sikker drift av skipet, og som verken vi eller leverandørene våre med rimelighet kunne ha forutsett. Dette omfatter – men er ikke begrenset til – krig, trusler om krig, terrorhandlinger, brann, arbeidskonflikter, pandemier, naturkatastrofer og atomulykker (heretter samlet omtalt som «force majeure-hendelser»).

Vi anbefaler at du kontakter vår kundeservice for oppdatert informasjon om eventuelle endringer i forbindelse med din avgang, eller besøker nettsidene våre, senest 24 timer før avreise for å kontrollere at det ikke har oppstått forhold som kan eller vil påvirke reisen din.

a) Forbehold og forpliktelser

Alle opplysninger om avgangs- og ankomsttider samt skipenes navn som fremgår av reisebekreftelser, nettsidene våre eller annet materiell, er kun veiledende og kan ikke garanteres.

Vi forbeholder oss retten til å sette inn erstatningsskip og/eller avvike fra den offentliggjorte seileplanen eller seilruten når dette anses som nødvendig.

Vi forbeholder oss videre retten til å kansellere en bekreftet bestilling.

Vi plikter å følge enhver instruks eller anbefaling fra offentlige myndigheter eller fra personer som i henhold til skipets krigsrisikoforsikring har myndighet til å utstede slike påbud. Vår etterlevelse av disse instruksene kan ikke anses som mislighold av transportavtalen eller som en fravikelse fra våre forpliktelser overfor deg.

b) Ansvarsbegrensning

Verken Go Nordic Cruiseline A/S eller samarbeidspartnerne våre plikter å gi kompensasjon eller erstatning for tap som følge av forsinkelse, avlysning, endringer i seileplan eller seilrute, eller hvis et annet skip settes inn i stedet for det opprinnelig planlagte, med mindre du i henhold til gjeldende internasjonale konvensjoner, EU-forordninger eller annen ufravikelig lovgivning har rett til kompensasjon/erstatning.

c) Rettigheter ved avlysning eller forsinkelse

EU-forordningen om passasjerrettigheter gir passasjerer visse rettigheter ved avlysning eller forsinkelse av passasjerseilas. Listen nedenfor (punkt d) gir en oversikt over rettighetene som kan gjelde, og som vurderes i hvert enkelt tilfelle. Se hele EU-forordningen for en detaljert beskrivelse av dine rettigheter.

Merk at EU-forordningen inneholder en rekke unntak. Disse omfatter blant annet forsinkelser eller avlysninger som skyldes værforhold som utgjør en fare for sikker drift av skipet, samt ekstraordinære omstendigheter som vi ikke med rimelige foranstaltninger kunne ha unngått.

Førere av næringskjøretøy som reiser i henhold til en kontrakt om godstransport, omfattes ikke av EU-forordningen om passasjerrettigheter.

d) Ved avlysning eller forsinket avgang

Gjeldende regler i tilfelle avlyst eller forsinket avgang:

- i. **Informasjon:**
Passasjerer vil bli informert så raskt som mulig og senest 30 minutter etter planlagt avgangstid.
- ii. **Forpleining:**
Ved forsinkelse på over 90 minutter etter planlagt avgangstid sørger vi for passende snacks, måltider eller forfriskninger i forhold til ventetidens varighet.
- iii. **Overnatting:**
Hvis overnatting er nødvendig som følge av en avlysning, dekker vi rimelige utgifter til innkvartering. Vi kan likevel begrense godtgjørelsen til maksimalt 80 EUR pr. natt pr. passasjer i opptil tre netter.
- iv. **Videre reise og forbindelser:**
Hvis du grunnet forsinkelse ikke når en videre transportforbindelse, vil vi gjøre det som med rimelighet kan forventes for å informere deg om alternative muligheter. Hvis du velger å avvise foreslått alternativ transport og i stedet avvente, dekker vi ikke eventuelle omkostninger i den forbindelse.

v. **Transport til og fra terminal:**

Hvis forsinkelsen eller avlysningen medfører behov for transport mellom terminalen og din bostedsadresse, refunderer vi rimelige utgifter til dette – enten mot videresending av kvitteringer eller, hvis du bruker eget kjøretøy, i henhold til våre gjeldende regler for kilometergodtgjørelse.

Merk at det ikke tilbys gratis innkvartering, transportgodtgjørelse eller annen kompensasjon hvis forsinkelsen eller avlysningen skyldes værforhold som anses å true sikker drift av skipet, eller ved force majeure.

e) **Omlegging av reisen eller refusjon**

Hvis avgangen avlyses eller forsinkes med mer enn 90 minutter i forhold til planlagt avgangstid, har du følgende valgmuligheter:

- i. å booke om reisen uten ekstra omkostninger og på samme vilkår som den opprinnelige bestillingen, eller
- ii. å få billettprisen refundert og – når det er relevant – en gratis returreise til opprinnelig avgangssted som angitt i reisebekreftelsen, ved første anledning

Vær oppmerksom på at hvis du godtar refusjon for en avlyst eller forsinket avgang, anses transportavtalen for opphevet. Det betyr at du etter å ha mottatt refusjon ikke har krav på ytterligere kompensasjon og/eller assistanse.

f) **Forsinket ankomst**

Ved forsinket ankomst til sluttdestinasjonen kan du ha rett på kompensasjon, avhengig av reisens planlagte varighet. Kompensasjonen beregnes som en prosentandel av billettprisen og avhenger av samlet reiselengde.

Kompensasjonen kan utbetales i form av verdisjekker eller andre tjenester fra oss – med mindre du uttrykkelig ber om kontant tilbakebetaling.

Du har **ikke** rett på kompensasjon hvis forsinkelsen skyldes:

- i. værforhold som utgjør en trussel mot sikker drift av skipet, eller
- ii. ekstraordinære omstendigheter som gjør det umulig å gjennomføre seilasen, og som ikke kunne ha vært unngått – selv om vi hadde tatt alle rimelige forholdsregler

Du har heller **ikke** rett på kompensasjon hvis:

- i. du ble informert om forsinkelsen eller avlysningen før bestilling, eller
- ii. forsinkelsen eller den forsinkede ankomsten skyldes forhold som kan tilskrives deg selv eller dine medreisende

g) Kansellering eller endring av en pakkereise

Hvis det oppstår endringer eller avlysninger i pakkereisebestillingen din før avreise, vil vi informere deg så raskt som mulig og forsøke å tilby en passende løsning.

Hvis vi eller leverandørene våre velger å avlyse pakkereisen, har du følgende rettigheter:

- i. å kansellere avtalen og få refundert hele beløpet du har innbetalt i forbindelse med pakkereisen, eller
- ii. å bestille en annen pakkereise etter eget valg, så fremt vi og leverandørene våre kan tilby denne uten vesentlige omkostninger eller tap

Hvis vi ikke får svar fra deg etter å ha sendt deg beskjed om endringen, forbeholder vi oss retten til å oppheve bestillingen din av pakkereisen, og du vil i etterkant få en refusjon.

Merk at hvis du velger en ny pakkereise med en høyere pris enn den opprinnelige, dekker du selv prisforskjellen, med mindre vi eller leverandørene våre spesifikt har forpliktet oss til å dekke den. Hvis du velger en pakkereise til en lavere pris, vil prisforskjellen bli refundert.

Hvis du lider et økonomisk tap som følge av at vi eller leverandørene våre ikke oppfyller de avtalte vilkårene, eller fordi pakkereisen avlyses, kan du ha rett på rimelig kompensasjon. Vi forbeholder oss likevel retten til å begrense kompensasjonen i samsvar med gjeldende internasjonale konvensjoner, EU-forordninger og/eller ufravikelig nasjonal lovgivning.

Unntak:

Vi er ikke erstatningsansvarlige hvis kanselleringen eller den manglende oppfyllelsen av avtalen skyldes:

- i. at påkrevd minsteantall deltakere ikke er nådd, og du er blitt informert om avlysningen:
 - minst 20 dager før pakkereisens start ved reiser over seks dager
 - minst sju dager før ved reiser på mellom to og seks dager, eller
 - minst 48 timer før ved reiser på under to dager
- ii. uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter
- iii. forhold som kan tilskrives deg som kunde, eller
- iv. en tredjepart der situasjonen ikke med rimelighet kunne ha vært forutsett, unngått eller avhjulpet av oss eller samarbeidspartnerne våre

h) Etter at pakkereisen har startet

Hvis du fremmer en klage mens pakkereisen pågår, vil vi og/eller den relevante tjenestetilbyderen forsøke å finne en passende løsning og utbedre mangelen – med mindre dette er umulig eller avhjelpende tiltak vil medføre uforholdsmessig store omkostninger eller vesentlige ulemper for oss.

Hvis mangelen ikke kan utbedres, eller hvis vi eller samarbeidspartnerne våre unnlater å utbedre den innen rimelig tid, kan du ha rett på et passende avslag i prisen på pakkereisen.

Vi plikter imidlertid ikke å gi kompensasjon hvis mangelen skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, eller forhold som kan tilskrives deg.

9. Ansvar ved personskade og skade på bagasje

Go Nordic Cruiseline A/S bestreber seg alltid på å gi best mulig service underlagt de strengeste sikkerhetsstandarter, slik at reisen din kan foregå så problemfritt og behagelig som mulig.

Vårt ansvar for kompensasjon ved personskade samt tap av eller skade på bagasje og kjøretøy er regulert av Aten-konvensjonen. Konvensjonen fastslår når vi kan pålegges erstatningsansvar ved dødsfall eller skade på passasjer, samt ved tap av eller skade på bagasje. Den inneholder også egne bestemmelser om ansvar for verdisaker og setter økonomiske grenser for vårt kompensasjonsansvar, som ikke kan overstige følgende:

- i. 244 740 SDR eller 400 000 SDR ved dødsfall eller skade på passasjer, avhengig av ansvarsvilkårene i konvensjonen
- ii. 2250 SDR ved tap av eller skade på håndbagasje
- iii. 12 700 SDR ved tap av eller skade på kjøretøy, herunder bagasje som oppbevares i eller på kjøretøyet
- iv. 3375 SDR ved tap av eller skade på annen bagasje enn den som er nevnt under punkt ii og iii

Ved hendelser som skyldes krig, terrorhandlinger eller liknende ekstraordinære omstendigheter er ansvaret vårt også begrenset i samsvar med bestemmelsene i Aten-konvensjonen.

a) Verdisaker

Vi påtar oss ikke noe ansvar for tap av eller skade på penger, verdipapirer eller andre verdisaker – herunder gull, sølv, klokker, smykker, kunstgjenstander og levende dyr.

b) Egenandel

Merk at det er en egenandel på 330 SDR ved skade på kjøretøy og 149 SDR pr. passasjer ved tap av eller skade på annen bagasje. Dette beløpet trekkes fra den samlede erstatningen.

c) Tapte mobilitetshjelpemidler

Ved tap av eller skade på mobilitetshjelpemidler eller annet spesialutstyr benyttet av personer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelighet – og der hendelsen

skyldes feil eller uaktsomhet fra vår side – er vi forpliktet til å gi erstatning tilsvarende utstyrets gjenanskaffelsesverdi eller, når det er relevant, utgifter til reparasjon.

d) Ansvarsbegrensning

I alle tilfeller som ikke omfattes av Aten-konvensjonen eller annen ufravikelig internasjonal eller nasjonal lovgivning, er ansvaret vårt begrenset til direkte tap forårsaket av egne uaktsomme handlinger. Dette gjelder også ansvar for passasjerer og deres bagasje før ombordstigning og etter landgang, samt for eventuelle reiser, opphold og/eller aktiviteter på land. Erstatningsansvaret forutsetter at ordinære erstatningsrettslige vilkår i henhold til gjeldende lovgivning er oppfylt.

Det betyr at vi ikke har ansvar for økonomiske tap som skyldes indirekte tap eller følgeskader.

Ansvarsbegrensningen gjelder også ved kontraktsbrudd eller uaktsomhet utvist av våre medarbeidere eller leverandører, når disse opptrer innenfor sine respektive kompetanseområder.

Angående erstatning ved eventuell endring eller kansellering av pakkereiser henvises det til kapittel 8 (*Avlysninger, endringer eller forsinkelser fra vår side*) samt den til enhver tid gjeldende lovgivningen om pakkereiser.

Vi gjør oppmerksom på at vi ikke har ansvar overfor deg hvis manglende oppfyllelse av avtalen skyldes:

- i. feil eller mislighold fra din side eller fra personer som omfattes av bestillingen din
- ii. uvanlige og uforutsette omstendigheter utenfor vår kontroll, der konsekvensene ikke kunne ha vært unngått selv med nødvendig aktsomhet
- iii. værforhold eller force majeure-hendelser som vi eller en tjenesteleverandør ikke med rimelighet kunne ha forutsett eller forhindret

Hvis du har rett på erstatning, er det en forutsetning at du fremmer klagen eller kravet i samsvar med retningslinjene i kapittel 13 om *Krav og reklamasjoner*.

10. Atferdsregler

Av hensyn til sikkerheten og komforten til alle om bord samt i terminalområdene, har du til enhver tid plikt til å utvise passende og ansvarlig atferd. Det samme gjelder for personer du har ansvaret for. Det er avgjørende at din eller dine medreisendes fysiske eller mentale tilstand, atferd og oppførsel ikke utgjør en risiko eller fare for deg selv, andre passasjerer, besetningen eller vår eiendom.

Alle personer om bord plikter å følge skipets sikkerhetsregler, noe som er avgjørende for både skipets sjødyktighet og den generelle sikkerheten. Du må følge alle sikkerhetsinstrukser og beskjeder om skip, besetning, medpassasjerer, terminalfasiliteter samt regler for inn- og utreise og immigrasjon.

Hvis det vurderes at det foreligger en risiko for skipets, besetningens eller passasjerenes sikkerhet, forbeholder vi oss retten til å avvise bestillingen din eller nekte deg og/eller dine medreisende adgang om bord. Det samme gjelder hvis du eller dine medreisende tidligere har utvist upassende atferd eller ikke har fulgt gjeldende sikkerhetsregler.

Om bord har kapteinen, besetningen og øvrige medarbeidere myndighet til å iverksette og håndheve rimelige tiltak som anses som nødvendige for å opprettholde sikkerheten og komforten om bord. I spesielle tilfeller – for eksempel ved fare for egen eller andres sikkerhet – kan en passasjer holdes tilbake.

Forbud og atferdsregler om bord:

- i. Matlaging og elektrisk utstyr: Matlaging i lugarer og bruk av husholdningsapparater som strykejern, vannkokere m.m. er ikke tillatt.
- ii. Lading: Elektronisk utstyr som mobiltelefoner o.l. skal bare lades under kontinuerlig tilsyn.
- iii. Fri passasje: Ganger og fellesarealer må ikke blokkeres med barnevogner, sparkesykler eller liknende.
- iv. Droner: Flyvning med droner er forbudt både om bord og i terminalområdet. Dette av hensyn til medpassasjerers sikkerhet og risikoen for forstyrrelser av skipets tekniske systemer, herunder GPS.
- v. Skader på eiendom: Hvis vår eiendom – herunder i terminalen eller om bord – utsettes for skade som kan tilskrives deg eller ditt kjøretøy, forbeholder vi oss retten til å kreve erstatning fra deg eller forsikringsselskapet ditt. Det gjelder også dersom skaden skjer under anvisning fra personalet vårt.

Røyking og alkohol:

- i. Røyking, herunder bruk av e-sigaretter, er ikke tillatt i lugarer.
- ii. Røyking er kun tillatt i egne anviste og avmerkede røykeområder om bord. Overtredelse medfører et gebyr på minimum 200 EUR / 1500 DKK.
- iii. Det er ikke tillatt å nyte medbrakt alkohol om bord. Go Nordic Cruiseline A/S forbeholder seg retten til å inndra alkohol uten ansvar, men drikkevarene dine vil som utgangspunkt bli utlevert ved ankomst på reisemålet.
- iv. Overdrevet alkoholinntak som kan medføre fare for deg selv eller andre er ikke tillatt verken om bord eller i terminalene.

Ulovlige stoffer og medisin:

- i. Besittelse og/eller bruk av ulovlige stoffer er forbudt i terminalene og om bord. Go Nordic Cruiseline A/S forbeholder seg retten til å beslaglegge slike stoffer og anmelde forholdet til relevante myndigheter.
- ii. Du har selv ansvar for å kunne dokumentere at all medbrakt medisin – herunder for eksempel medisinsk cannabis – er lovlig og kan innføres til landet du reiser til. Go Nordic Cruiseline A/S påtar seg ikke noe ansvar i den forbindelse.

Konsekvenser av overtredelse

Alle medarbeidere, besetningsmedlemmer og samarbeidspartnere er instruert til å rapportere enhver overtredelse av reglene. Vi tolererer ikke noen form for truende, krenkende eller respektløs atferd overfor ansatte, verken om bord eller i terminalene. Det samme gjelder samarbeidspartnere eller medpassasjerer.

Go Nordic Cruiseline A/S forbeholder seg retten til å avvise en bestilling, nekte adgang til skipet og om nødvendig bortvise eller holde tilbake en passasjer om bord. I slike tilfeller gis det ingen refusjon, og den reisende hefter selv for alle relaterte utgifter. Dette gjelder også hvis en passasjer bortvises som følge av overtredelse av atferdsregler fastsatt av samarbeidspartnerne våre – herunder transportører, hoteller eller resorter.

11. Kjæledyr om bord

Du har selv ansvar for å sette deg inn i alle vilkår for transport av kjæledyr før du bestiller reisen og møter opp til avgang. Du finner vilkårene på nettsidene våre: [LENKE](#).

Det er mulig å ta med seg kjæledyr, forutsatt at følgende regler overholdes:

- i. **Opplyses ved bestilling:**
Hvis du reiser med kjæledyr, skal du informere om dette ved bestilling og senest før reisens start.
- ii. **Ingen adgang til passasjerområder:**
Kjæledyr (unntatt service- og førerhunder) har ikke adgang til passasjerområdene om bord på skipet.
- iii. **Ansvar for å etterleve lovgivning:**
Du har selv ansvar for å følge reglene som gjelder for innføring av kjæledyr til destinasjonslandet og for hjemtransport til avgangslandet. Det betyr at du må sørge for all nødvendig dokumentasjon og overholde alle lovkrav, inkludert krav om eventuell karantene. Hvis disse kravene ikke er oppfylt, kan du ikke ta med kjæledyret om bord.
- iv. **Gebyrer:**

Eventuelle gebyrer m.m. som følger av manglende etterlevelse av reglene for dyretransport eller overtredelse av andre regler i forbindelse med reiser med dyr, betales av deg som passasjer. Go Nordic Cruiseline A/S påtar seg ikke noe ansvar ved eventuell mangelfull, ukorrekt eller utilstrekkelig dokumentasjon.

v. **Passasjerer med buss:**

Passasjerer som reiser med buss eller ledsager et næringskjøretøy, kan bare ta med kjæledyr hvis dette er skriftlig godkjent av oss på forhånd.

vi. **Dyr som frakt:**

I enkelte tilfeller kan transport av dyr anses som en frakttjeneste som i så fall vil være underlagt våre gjeldende regler og vilkår for frakttjenester – herunder spesifikke krav til dyretransport. Dette krever forhåndsbestilling, og det vil bli innkrevd betaling som for vanlig frakt. Du har selv ansvar for å følge alle regler m.m. for transport av dyr. Go Nordic Cruiseline A/S påtar seg ikke noe ansvar i den forbindelse.

12. Farlig gods og våpen

Farlig gods, farlig bagasje og våpen (heretter kalt «farlig gods») skal deklarerer ved bestilling og senest 24 timer før avgang. Transport av farlig gods er bare tillatt hvis det tas med i et kjøretøy.

a) **Skriftlig tillatelse**

Det er ikke tillatt å ta med farlig gods – herunder, men ikke begrenset til, gassflasker, skytevåpen, kniver, køller m.m. – om bord uten skriftlig forhåndstillatelse fra oss og uten etterlevelse av gjeldende lovgivning og relevante lisenskrav.

Vi anbefaler at du i god tid før reisen kontakter driftsansvarlig i avgangshavnen for veiledning.

Du må fylle ut et skjema for transport av skytevåpen og ammunisjon der du oppgir type og mengde. Det er tillatt å ta med inntil 1000 patroner av FN-klasse 1.4S pr. kjøretøy, forutsatt at ammunisjonen transporteres i produsentens originalemballasje, og at passasjeren har en bæretillatelse for våpen som også gir tillatelse til å være i besittelse av oppgitt mengde ammunisjon.

b) **Oppbevaring og sikring**

Hvis kjøretøyet ditt er utstyrt med gassflasker, kan du ha med inntil tre flasker (butan/propan til belysning, matlaging eller oppvarming, eller propan/helium) med en samlet vekt på maksimalt 47 kg. Det er forbudt å ta med bensin- eller dieselbeholdere – enten de er fylte eller tomme. Alle gassflasker (unntatt til medisinsk bruk) skal være

forsvarlig festet og frakoblet under overfarten. Du kan bli bedt om å vise dokumentasjon på at flaskene er riktig tømt.

Våpen kan bare transporteres hvis de oppbevares forsvarlig i et lukket kjøretøy, som en bil eller bobil, eller – avhengig av forholdene – i et av skipets utpekte sikre oppbevaringsrom. Våpen skal ikke transporteres på sykkel eller motorsykkel. Gående passasjerer kan ikke ha med skytevåpen, ammunisjon eller andre gjenstander som kan regnes som våpen.

c) **Visitasjon**

Ved ankomst i havnen skal du henvende deg til driftsleder og følge dennes anvisninger om lasting og riktig oppbevaring av farlig gods.

Av hensyn til sikkerheten om bord har vi rett og plikt til å visitere passasjerer og inspisere kjøretøy, personer og bagasje, både ved ombordstigning og under overfarten. Hvis farlig gods tas med uten forhåndsvarsel, kan vi i samsvar med gjeldende sikkerhetsbestemmelser fjerne eller destruere godset uten erstatningsplikt for eventuelle tap eller skader. Vi forbeholder oss også retten til å nekte deg ombordstigning, uten refusjon av billettprisen.

Hvis du er i tvil om hvilken type og/eller mengde farlig gods, våpen eller ammunisjon du kan ha med, må du kontakte oss på forhånd. Hvis du unnlater å gjøre dette, og ikke overholder reglene våre, forbeholder vi oss retten til å nekte deg adgang til skipet, uten ansvar for eventuelle følger av dette.

13. Krav og reklamasjoner

a) Slik klager du:

i. Henvend deg til servicesenteret vårt om bord

Hvis du opplever problemer eller ønsker å klage under reisen, må du henvende deg til resepsjonen om bord. Dette gir oss mulighet til å forsøke å løse problemet med én gang. Personalet vårt vil gjøre sitt beste for å finne en tilfredsstillende løsning.

ii. Gi beskjed umiddelbart om skade på bagasje eller kjøretøy

Hvis bagasjen din eller kjøretøyet ditt har blitt skadet og skaden er synlig, må du gi oss beskjed umiddelbart og senest i forbindelse med landgang. Ved skjulte skader eller tap som ikke er umiddelbart synlige, må du informere oss senest 15 dager etter landgang.

Hvis du ikke overholder disse tidsfristene, antar vi – med mindre annet kan dokumenteres – at bagasjen og kjøretøyet har kommet uskadet frem. Dette gjelder enten du selv har tatt med bagasjen/kjøretøyet om bord og i land, eller Go Nordic Cruiseline A/S har håndtert transporten.

iii. **Henvend deg direkte til hotellet eller feriestedet**

Hvis du har spørsmål eller ønsker å klage på oppholdet på reisemålet, anbefaler vi at du kontakter resepsjonen på hotellet eller resorten, eller kontoret der reisen ble bestilt.

iv. **Kontakt kundeservice etter hjemkomst**

Hvis et problem ikke ble løst under reisen, er du velkommen til å kontakte vår kundeservice på telefon eller e-post. Vi oppfordrer deg til å gjøre dette innen rimelig tid etter at du er blitt kjent med problemet – og senest to måneder etter reisens slutt, med mindre en kortere eller lengre frist følger av Aten-konvensjonen eller annen ufravikelig lovgivning.

Skriftlig klage sendes til:

care.claims@gonordiccruiseline.com

Husk å skrive bestillingsnummeret ditt i emnefeltet og oppgi et telefonnummer der vi kan nå deg både på dag- og kveldstid. Det hjelper oss med å behandle saken din raskt og grundig.

b) Frister og saksbehandling

Senest **én måned** etter at vi har fått klagen vil du få beskjed om hvorvidt saken er tatt til følge, avvist eller fortsatt under behandling. Endelig avgjørelse tas senest to måneder etter at vi har mottatt klagen.

Hvis du unnlater å gjøre oss oppmerksom på problemet under reisen – som beskrevet i punkt a i dette kapittelet – kan vi avvise klagen på grunnlag av at du har fratatt oss muligheten til å rette opp forholdene underveis.

Klager vedrørende dine rettigheter som passasjer i henhold til EU-forordning 1177/2010 skal formidles skriftlig til Go Nordic Cruiseline A/S som beskrevet ovenfor – og senest **to måneder** etter datoen da reisen ble avsluttet eller skulle ha vært avsluttet – med mindre annet følger av Aten-konvensjonen eller annen ufravikelig lovgivning.

Go Nordic Cruiseline A/S skal innen **én måned** gi deg beskjed om hvorvidt klagen er tatt til følge, avvist eller fortsatt under behandling. Et endelig svar skal gis senest **to måneder** etter at klagen er mottatt.

Hvis du ikke har fått svar innen **to måneder**, eller hvis du ikke er fornøyd med svaret du har fått, kan du velge å bringe saken inn for relevante instanser.

- i. **Reiser til en samlet pris under 1000 DKK** eller spørsmål som gjelder **passasjerer med nedsatt funksjonsevne**: Klag til Sjøfartsdirektoratet – www.sdir.no
- ii. **Reiser til en pris på 1000 DKK eller over**: Klag til Forbrukerrådet – www.forbrukerradet.no
- iii. **Pakkereiser**: Klag til Pakkereisenemda – www.reiselivsforum.no

Lovbestemte frister:

Merk at det er lovbestemte frister for å fremme krav. I henhold til Aten-konvensjonen skal krav fremmes senest **to år** etter hendelsen kravet gjelder. Retten til å fremme krav faller bort hvis denne fristen ikke overholdes.

14. Personvern og registrering av personopplysninger

a) Registrering av personopplysninger

Go Nordic Cruiseline A/S registrerer personopplysningene du oppgir i forbindelse med bestillingen din. I samsvar med sjøfartslovgivningen m.m. deles disse opplysningene med relevante myndigheter i forbindelse med seilassen.

Hvis du eller en medreisende bryter bestemmelsene i reisevilkårene eller atferdsreglene våre, forbeholder vi oss retten til etter en konkret vurdering å registrere navnet ditt på listen vår over uønskede passasjerer. I så fall registrerer vi nødvendige personopplysninger (navn, fødselsdato og passnummer) for å hindre fremtidige bestillinger så lenge vi vurderer at det er relevant. Opplysningene dine lagres kun så lenge som det er nødvendig, og slettes deretter i samsvar med gjeldende regler.

b) Personvern

Go Nordic Cruiseline A/S registrerer personopplysningene du oppgir i forbindelse med bestillingen din. Alle innsamlede personopplysninger behandles i samsvar med gjeldende personvernlovgivning.

For mer informasjon henviser vi til personvernpolicyen vår, som du finner her:

<https://www.gonordiccruiseline.no/juridisk-informasjon/personvernerklaring/>

Hvis du vil vite hvilke personopplysninger vi har registrert om deg, kan du kontakte oss på: persondata@gonordiccruiseline.com

15. Økonomisk sikkerhet

Alle våre pakkereiser omfattes av dekning gjennom Reisegarantifondet (Danmark). Dette sikrer deg som kunde rett til refusjon og/eller hjemtransport dersom Go Nordic Cruiseline A/S skulle gå konkurs.

Du finner mer informasjon på:
www.reisegarantifondet.dk

16. Lovvalg og vernetting

Alle tvister og uoverensstemmelser mellom deg som passasjer og Go Nordic Cruiseline A/S – herunder, men ikke begrenset til, forhold som gjelder bestilling, transport og disse vilkårene – er underlagt dansk lovgivning.

Twister skal avgjøres ved en kompetent domstol etter passasjerens valg, enten ved Go Nordic Cruiseline A/S' primære forretningssted eller ved passasjerens faste bosted, forutsatt at vi har et forretningssted i det aktuelle landet. Dette gjelder med mindre annet følger av Aten-konvensjonen eller annen ufravikelig lovgivning, konvensjon og/eller EU-forordning.

Juridisk navn og adresse:

Alvina Shipping A/S
Dampfærgevej 30
DK-2100 København Ø
Danmark
Org.nr.: 44631261