

Generelle betingelser

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.

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 værdigenstande. 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: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/summary_da.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: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/summary_da.pdf

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.

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 rejseydelser 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 rejseydelser, i) er købt fra et enkelt salgssted, og disse rejseydelser 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 rejseydelser, 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 rejseydelse er indgået en aftale med sidstnævnte erhvervsdrivende.

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.

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.

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.

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:

1. 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.
2. 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).
- 3. 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.
- 4. Du forpligter dig til at sikre, at alle enkeltpersoner er fuldt ud bekendte med disse Rejsebetingelser og vores Politik til beskyttelse af personlige oplysninger.
- 5. 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.
- 6. Du skal (personligt) holde os skadesløse for de enkelte gruppemedlemmers manglende overholdelse af Rejsebetingelserne (herunder manglende betaling) eller for disse personers eventuelle mangel på almindelig god opførsel (både voksne og børn).
- 7. 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.
- 8. Du bekræfter, at du ikke hverken direkte eller indirekte er involveret i levering af rejseydelser som erhverv.

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.

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 forsikringselskab.

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 kan desværre ikke tegne en afbestillingsforsikring via DFDS.

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.

Afbestillinger skal informeres os på skrift (enten pr. e-mail) 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.

Udelukkende transport, Mini- og City Cruise-ferier	Den person, som bestiller grupperejsen, kan frit afbestille hele eller dele af grupperejsen i overensstemmelse med følgende skematiske oversigt over frister før afrejse	Procentdel af bookingen, som frit kan afbestilles inden for de angivne tidsintervaller før afrejse.
Bookinger foretaget af grupper på 8 personer eller flere	8-30 personer: inden 45 dage 31-90 personer: inden 60 dage 91-120 personer: inden 90 dage 120 personer: inden 120 dage	100 % af bookingen
	8-30 personer: inden 31 dage 31-90 personer: inden 41 dage 91-120 personer: inden 61 dage 120 personer: inden 81 dage	Op til 50 % af bookingen
	8-30 personer: inden 16 dage 31-90 personer: inden 21 dage 91-120 personer: inden 31 dage 120 personer: inden 41 dage	Op til 25 % af bookingen
	8-30 personer: inden 6 dage 31-90 personer: inden 11 dage 91-120 personer: inden 16 dage 120 personer: inden 21 dage	Op til 10 % af bookingen
	8-30 personer: inden 3 dage 31-90 personer: inden 5 dage 91-120 personer: inden 7 dage 120 personer: inden 10 dage	Op til 5 % af bookingen

Ændringer, aflysninger eller forsinkelser fra vores side

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.

I tilfælde af forsinket ankomst

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

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. Kompensation kan eventuelt blive udbetalt i form af værdikuponer eller andre serviceydelser fra DFDS, medmindre du beder om kontant tilbagebetaling. Vi betaler ikke kompensation for beløb under 6 Euro.

Du har ikke ret til kompensation ved forsinkelse af ankomst grundet 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.

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/afløsning), 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 varslet 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 en måned efter modtagelsen af klagen vil vi orientere dig om, hvorvidt klagen er imødekommet, er blevet afvist eller stadig er under behandling.

Databeskyttelse

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.

Adresse:

DFDS A/S
DFDS House
Sundkrogsgade 11
2100 København Ø
Danmark