

Rejsebetingelser

Passagerer



1. Indledning

Før du foretager en booking, skal du og alle øvrige personer omfattet af bookingen læse og sætte jer grundigt ind i vilkårene, som fremgår af disse rejsebetingelser.

Rejsebetingelserne gælder for alle bookinger foretaget af en passager ("dig") hos Go Nordic Cruiseline A/S ("os"), enten direkte eller via rejsebureauer, agenter eller billetudbydere. De omfatter al passagertransport udført af os i henhold til en transportaftale. Rejsebetingelserne omfatter også chauffører, der ledsager erhvervskøretøjer omfattet af en godstransportaftale.

Hvis din booking hos os omfatter ydelser, der leveres af tredjepartsleverandører, vil disse ydelser være underlagt de pågældende leverandørers egne vilkår og betingelser samt gældende internationale konventioner. Du kan få yderligere oplysninger ved at kontakte den pågældende leverandør.

Rejsebetingelserne dækker vores ruter mellem København, Frederikshavn og Oslo.

2. Ansvar og begrænsninger

a) Aldersbegrænsninger

På skibsrejser skal personer under 16 år ledsages af en forælder eller værge. Børn og unge under 16 år kan dog rejse uden forælder, hvis de indgår i en gruppe med en ansvarlig gruppeleder. Der skal være mindst én gruppeleder for hver 10 personer under 16 år. Gruppelederen skal sikre, at eventuelle lokale krav om forældremyndighed er opfyldt før rejsens start.

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

Børn og unge under 18 år kan dog rejse uden forælder, såfremt de rejser som del af en gruppe med en gruppeleder, der på anmodning kan fremvise dokumentation for forældrens eller værgens overdragelse af det formelle ansvar under rejsen. Der skal være mindst én gruppeleder for hver 10 personer under 18 år.

Ved en "gruppeleder" forstås en person på 18 år eller derover, der har det overordnede ansvar for de medrejsende under aldersgrænsen. Gruppelederen skal være registreret på samme booking som de øvrige i gruppen og rejse sammen med dem.

b) Visitation

Af hensyn til sikkerheden har vi både ret og pligt til at foretage visitation af passagerer og inspektion af deres bagage – både i terminalen og ombord på skibet. Dette gælder også køretøjer og lignende.

c) Rejse- og ulykkesforsikring

Passagerer er selv ansvarlige for at afholde og betale alle udgifter i forbindelse med personskade, sygdom, lægebehandling, hospitalsindlæggelse og hjemtransport under

udlandsophold eller i forbindelse med rejsen. Bemærk at Go Nordic Cruiseline A/S endvidere er berettiget til at nægte dig ombordstigning, hvis vi finder, at din helbredstilstand medfører, at det vil udgøre en risiko for dig at sejle med.

Bemærk venligst, at der ikke er læger eller andet sundhedspersonale ombord.

Vi anbefaler, at du tegner relevante rejse- og ulykkesforsikringer samt andre nødvendige forsikringer, der dækker din booking og rejse, hos et anerkendt forsikringsselskab. Det er dit eget ansvar at sikre, at du har den fornødne og passende forsikringsdækning.

Som minimum anbefales det, at dine forsikringer dækker følgende:

- i. udgifter ved personskade, sygdom, lægebehandling, hospitalsindlæggelse og hjemtransport under ophold i udlandet
- ii. tab eller beskadigelse af bagage – herunder eventuelle køretøjer
- iii. omkostninger forbundet med ændringer i eller annullering af din booking

Go Nordic Cruiseline A/S kan ikke holdes ansvarlig for manglende forsikring, utilstrækkelig dækning eller de udgifter og omkostninger, du måtte pådrage dig som følge heraf.

d) Gravide passagerer

Gravide frarådes at rejse med os fra graviditetsuge 34. Af sikkerhedsmæssige årsager forbeholder vi os retten til at kræve en lægeerklæring, der dokumenterer din egnethed til at rejse. Vi gør samtidig opmærksom på, at der hverken er læge eller andet sundhedspersonale ombord.

Vi anbefaler alle gravide passagerer at tegne en rejseforsikring, der dækker udgifter ved eventuelle komplikationer – også sent i graviditeten. Det er den rejsendes eget ansvar at sikre, at forsikringen dækker sådanne situationer. Go Nordic Cruiseline A/S påtager sig intet ansvar i den forbindelse.

3. Personer med handicap eller nedsat mobilitet

Hvis du – eller en person, du booker for – har et handicap, nedsat mobilitet eller andre fysiske udfordringer, som kan gøre rejsen mere krævende end for øvrige passagerer, vil vi meget gerne byde dig velkommen ombord og tilbyde den bedst mulige assistance.

Vi yder den nødvendige assistance ombord og i terminalerne ved både ombordstigning og landgang. Vores assistance ydes i overensstemmelse med gældende regler om passagerrettigheder og inden for vores respektive ansvarsområder. Assistanzen ydes uden beregning og under forudsætning af nedenstående betingelser.

a) Krav om at blive informeret

Af hensyn til din sikkerhed og for at sikre den nødvendige hjælp er det afgørende, at du følger nedenstående retningslinjer.

Senest i forbindelse med booking og billetkøb skal du informere os om eventuelle særlige behov eller krav om ekstra assistance, som er nødvendige for dig eller dine medrejsende.

Dette omfatter bl.a.:

- i. særlige behov i forbindelse med overnatning, siddepladser eller andre nødvendige ydelser
- ii. behov for at parkere dit køretøj tæt på en elevator eller lignende
- iii. behov for at medbringe medicinsk udstyr eller lignende, forudsat at dette er bekendt ved booking eller billetkøb

Vi skal underrettes om passagerens behov for assistance senest **48 timer** før denne service ønskes. Passageren skal møde op i terminalen eller ved det sted, som er anvist af personalet, enten på det fastsatte tidspunkt eller senest **60 minutter** før det offentliggjorte afgangstidspunkt.

Hvis du har booket via et rejsebureau eller en rejsearrangør, skal meddelelse om særlige behov også gives til dem i overensstemmelse med nærværende kapitel i rejsebetingelserne.

b) Bekræftelse

Du vil modtage en bekræftelse fra os, når vi har registreret din anmodning om assistance. Hvis du **ikke** modtager denne bekræftelse, **skal** du kontakte os, da vi ellers ikke kan garantere, at den ønskede assistance og/eller det nødvendige udstyr vil være tilgængeligt.

c) Krav om serviceperson

Om nødvendigt kan vi – eller dit rejsebureau – stille krav om, at passagerer med handicap eller nedsat mobilitet ledsages af en serviceperson, som kan yde den nødvendige hjælp under hele rejsen. Vores personale har, af hensyn til deres øvrige opgaver ombord, ikke mulighed for at fungere som personlig ledsager ud over det, vi er forpligtet til ifølge internationale regler. Du vil blive informeret om dette krav ved booking, og den påkrævede ledsager transporteres gratis.

d) Førerhund

Rejser du med en service- eller førerhund, indkvarteres denne sammen med dig i overensstemmelse med gældende nationale regler for transport af anerkendte service- og førerhunde ombord på passagerskibe. Vi forbeholder os ret til at anmode om dokumentation for hundens status. Se i øvrigt kapitel 11 om *kæledyr ombord*.

e) Betingelser for afvisning

Go Nordic Cruiseline A/S vil gøre sit yderste for at sikre, at personer med handicap

eller nedsat mobilitet kan rejse trygt og sikkert med os. I visse tilfælde kan vi eller vores samarbejdende rejsebureauer dog være nødt til at afvise en booking, hvis det grundet internationale eller nationale sikkerhedskrav ikke er muligt at yde den nødvendige assistance eller garantere en sikker rejse for passageren.

4. Prissætning

Vi anvender en fleksibel prisstruktur, hvilket betyder, at priserne afhænger af efterspørgslen på den valgte afrejsedato samt af, hvor tidligt du foretager bookingen. Prisen varierer desuden afhængigt af antal rejsende, biltype og -størrelse, valg af overnatning ombord samt bookingtype.

Vi forbeholder os ret til at ændre enhver billetpris eller andre priser, indtil din booking er gennemført. Vi anbefaler, at du vælger den bookingtype og billetpris, der bedst matcher dine behov. Derudover anbefaler vi, at du overvejer at tegne en afbestillingsforsikring, så du er dækket, hvis du bliver nødt til at aflyse din rejse.

5. Rejsedokumenter

Alle passagerer, uanset alder, skal medbringe alle nødvendige rejsedokumenter. Dette inkluderer gyldigt ID, pas, visum samt eventuelle officielle immigrations- og sundhedsdokumenter. Dokumenterne skal gøre det muligt at indrejse i destinationslandet og andre planlagte ankomstlande samt at returnere til afrejselandet.

Det er dit eget ansvar at undersøge de gældende regler for indrejse i de forskellige lande. Vi henviser i den forbindelse til Udenrigsministeriets hjemmeside:

[Udenrigsministeriet](#)

Hvis du ikke kan fremvise den påkrævede dokumentation, kan du blive nægtet ombordstigning og risikerer desuden bøde eller anden straf fra de relevante myndigheder. Go Nordic Cruiseline A/S påtager sig intet ansvar for passagerer, der nægtes indrejse i et land af myndighederne – uanset årsagen. Du hæfter selv for alle omkostninger i denne forbindelse, herunder, men ikke begrænset til, bøder, hjemtransport samt udgifter forbundet med udvisning eller tilbageholdelse. Du forpligter dig desuden til at holde Go Nordic Cruiseline A/S skadesløs for eventuelle udgifter, som vi måtte blive pålagt som følge af din manglende besiddelse eller fremvisning af den nødvendige dokumentation.

6. Booking

Bemærk venligst, at betingelserne varierer afhængigt af bookingtype.

a) Definition af forskellige bookingtyper

i. **Transportbooking:**

En transportbooking omfatter enhver færgerejse med enten ud- og/eller returrejse på ruten, med eller uden køretøj, som ikke er

omfattet af nedenstående kategorier.

ii. **Gruppebooking:**

En gruppebooking omfatter enhver booking foretaget direkte hos Go Nordic Cruiseline A/S for 9 passagerer eller flere. Sådanne bookinger kan være underlagt yderligere vilkår og betingelser, som supplerer nærværende rejsebetingelser.

iii. **Pakkerejse:**

Ved en pakkerejse forstås en kombination af mindst to forskellige typer rejseydelser til samme rejse, som defineret i den til enhver tid gældende lovgivning om pakkerejser. Dette gælder, uanset om aftalen er indgået med én eller flere rejseudbydere.

iv. **MiniCruise:**

Et MiniCruise er en færgerejse med både ud- og returrejse, der inkluderer to på hinanden følgende overnatninger ombord. Bemærk, at et MiniCruise kun kan påbegyndes fra den afrejsedestination, der er angivet på rejsebekræftelsen. Et MiniCruise kan ikke anvendes som en enkeltrejse, og hvis udrejsen ikke benyttes, vil bookingen automatisk blive annulleret.

b) Direkte booking

Du kan booke din rejse direkte via vores hjemmeside eller ved at kontakte vores kundeservice. Ved booking opkræves et servicegebyr. Information om gældende gebyrer findes på vores hjemmeside.

c) Booking gennem tredjepart

Du kan også booke gennem rejsebureauer eller billetsælgere, der har en særlig aftale med os. Du er velkommen til at kontakte os for at få bekræftet, om en given virksomhed er en autoriseret samarbejdspartner. Go Nordic Cruiseline A/S påtager sig intet ansvar for videresalg af rejser, medmindre salget er sket gennem en af vores godkendte leverandører. Rejser købt via en uafhængig tredjepart sker derfor for egen regning og risiko.

d) Oplysninger ved booking

Det er passagerens ansvar at afgive korrekte og fuldstændige oplysninger. Ved booking skal følgende oplysninger gives:

- i. **For alle passagerer:** Fulde navne og fødselsdato. I visse tilfælde kræves yderligere identifikation, f.eks. pasnummer. Navne skal stemme overens med oplysninger i gyldigt pas eller billedlegitimation.
- ii. **For børn:** Oplyst alder skal være barnets alder på rejsetidspunktet.
- iii. **For kontaktperson:** Postadresse, e-mailadresse og telefonnummer.

e) Betaling

Du kan betale for almindelige bookinger med de tilgængelige betalingsmetoder. Eventuelle gebyrer for kreditkortbetaling oplyses inden betaling gennemføres. Ved betaling skal du angive dit bookingnummer som reference. Kun officielle kvitteringer fra os accepteres som gyldigt bevis for betaling – kontoudtog eller lignende er ikke tilstrækkeligt.

i. Almindelige bookinger:

Hele beløbet skal betales ved bestilling, medmindre andet er angivet i din rejsebekræftelse (f.eks. delbetaling med restbetaling før afrejse).

ii. Gruppebookinger:

Ved gruppebookinger gælder følgende krav, medmindre andet er aftalt skriftligt:

- Depositum på minimum 25 % opkræves ved booking.
- Restbeløbet skal være betalt senest 56 dage før afrejse.

iii. Bookinger gennem rejsebureauer:

Særlige betalingsbetingelser kan gælde.

f) Manglende betaling

Manglende betaling medfører automatisk annullering af bookingen. I så fald opkræves et afbestillingsgebyr i henhold til gældende betingelser. Ved manglende overholdelse af betalingsbetingelser forbeholder vi os retten til fremover straks at kræve betaling ved booking.

g) Refusion

Helt eller delvist ubrugte rejseydelser refunderes ikke.

h) Rejsebekræftelse

En booking er først bindende, når du har accepteret vores rejsebetingelser, og vi har bekræftet din booking. Herefter modtager du et bookingnummer, og en rejsebekræftelse sendes til den oplyste e-mailadresse.

Hvis du foretrækker at modtage rejsebekræftelsen med posten, skal dette oplyses ved booking, og du afholder selv eventuelle forsendelsesomkostninger.

i. Funktion og anvendelse:

Rejsebekræftelsen fungerer som din billet og er dokumentation for din rejse. Du skal medbringe den til afgangsterminalen.

Indtjekningsoplysninger fremgår af rejsebekræftelsen.

ii. Kontrol og ansvar:

Det er dit ansvar at kontrollere, at alle oplysninger i rejsebekræftelsen er korrekte – herunder navn og øvrige personoplysninger. Hvis du opdager fejl, skal du kontakte os omgående. Hvis rejsebekræftelsen indeholder ukorrekte oplysninger, eller du ikke kan fremvise en gyldig bekræftelse ved ombordstigning, kan det medføre, at du nægtes adgang til rejsen. Ved booking tæt på afrejsedato påtager Go Nordic Cruiseline

A/S sig intet ansvar for fejl, som det ikke er praktisk muligt at korrigere inden afgang.

iii. **Mødetid og fremmøde:**

Det er dit eget ansvar at møde op ved det angivne indtjekningssted i god tid før afgang. Ved manglende fremmøde eller for sen ankomst refunderes hverken billetpris eller eventuelle tilknyttede omkostninger.

i) **Booking på vegne af andre**

Hvis du arrangerer en rejse for flere personer og foretager en booking på deres vegne, gælder følgende yderligere forpligtelser for dig som gruppearrangør – uanset om du selv deltager i rejsen eller ej:

i. **Du fungerer som agent for gruppens deltagere:**

Du erklærer over for os, at du er bemyndiget til at indgå aftale på vegne af samtlige personer i gruppen, og at disse er bundet af nærværende betingelser på samme måde, som havde de selv foretaget bookingen individuelt.

ii. **Du har ansvar for rejsedokumenter og særlige behov:**

Du påtager dig det fulde ansvar for at sikre, at alle deltagere medbringer gyldige og nødvendige rejsedokumenter, og – hvor relevant – at alle krav vedrørende passagerer med handicap eller nedsat mobilitet er opfyldt.

iii. **Du udpeger en ansvarlig gruppeleder:**

Du forpligter dig til, allerede ved booking, at kunne udpege en gruppeleder, som over for os og skibets kaptajn er ansvarlig for gruppens medlemmer og deres adfærd under rejsen.

iv. **Du sikrer, at alle deltagere er informeret:**

Du garanterer, at samtlige gruppemedlemmer er fuldt informerede om og accepterer nærværende rejsebetingelser samt vores [privatlivspolitik](#).

v. **Du hæfter for gruppemedlemmernes manglende overholdelse:**

Du forpligter dig til at holde os skadesløse i tilfælde af, at et gruppemedlem ikke overholder nærværende betingelser (herunder betalingsmisligholdelse) eller udviser upassende opførsel – uanset alder.

vi. **Du bærer det samlede ansvar for betaling:**

Du er ansvarlig for, at hele gruppen har betalt fuldt ud, før rejsen påbegyndes, eller før nogen ydelser leveres.

vii. **Du agerer som privatperson:**

Du bekræfter, at du ikke handler som virksomhed eller på vegne af en virksomhed i forbindelse med formidling af rejseydelser.

j) Forbud mod videresalg

Det er ikke tilladt erhvervsmæssigt at købe og videresælge ydelser uden forudgående skriftlig aftale med Go Nordic Cruiseline A/S.

k) Indkvartering

Overnatningsmulighed – herunder kahytter, sæder og køjer – kan kun garanteres, hvis indkvartering er booket på forhånd. Ved natsejls med booket kahyt, skal der være køjeplads til alle passagerer i kahytten, dog med undtagelse af maksimalt ét barn under 4 år pr. kahyt.

Det er en ufravigelig betingelse for alle bookinger – uanset billettype og uanset om der er tale om en pakkerejse eller almindelig rejse – at det maksimale antal passagerer pr. kahyt ikke må overstige antallet af køjepladser plus ét barn under 4 år.

Bemærk, at visse kahytter har køjesenge (med over- og underkøjer) og kan derfor være uegnede for passagerer med nedsat mobilitet. Oplys venligst om særlige behov allerede ved booking.

Ved MiniCruise kan vi ikke garantere, at du får tildelt samme kahyt på både ud- og hjemrejsen.

l) Køretøjer

Det er dit ansvar at sikre, at du har al nødvendig dokumentation for dit køretøj, og at du og dit køretøj overholder alle gældende lovgivningsmæssige og administrative krav – herunder færdselsregler – ved rejser til udlandet med bil.

Krav til køretøjer:

- i. Når du bekræfter din booking, accepterer du, at skibets kaptajn, besætning og vores indtjekningspersonale har ret til at foretage en kontrol af køretøjet og de oplysninger, du har angivet i forbindelse med bookingen. Dette sker af hensyn til sikkerhed, sundhed og komfort for alle passagerer. Hvis oplysningerne viser sig at være forkerte eller vildledende, eller hvis du ikke overholder nedenstående krav, forbeholder vi os retten til at iværksætte sanktioner.
- ii. Det er dit ansvar at køre bilen til og fra skibet – også selvom personalet dirigerer dig til din holdeplads undervejs. Go Nordic Cruiseline A/S påtager sig intet ansvar for skader, der opstår i den forbindelse. Når bilen er ombord, skal den låses, sættes i gear og parkeres med håndbremsen trukket. Disse forhold skal opretholdes under hele overfarten.
- iii. Alle bilalarmer skal være slået fra og deaktiveret, når bilen er parkeret på vogndækket.
- iv. LPG-drevne biler skal have gastanken frakoblet under overfarten. Busser med diesel- eller LPG-drevne varmeapparater skal også have disse

frakoblet, mens køretøjet befinder sig på vogndækket.

- v. Det er et krav, at køretøjet betragtes som et privatkøretøj, at det er i trafiksikker stand, og at det er lovpligtigt ansvarsforsikret til kørsel på offentlig vej. Du skal kunne fremvise gyldig dokumentation for dette, hvis det anmodes.
- vi. Køretøjet skal være synet i henhold til gældende regler i det land, hvor det er registreret, eller på anden måde kunne dokumenteres at være godkendt og egnet til kørsel. Du skal på forlangende kunne fremvise dokumentation herfor.
- vii. Farligt gods og våben må kun medbringes i køretøjet – uanset om det er klassificeret som farligt af IMO (International Maritime Organization) eller ej – hvis det overholder kravene beskrevet i kapitel 12 om *Farligt gods og våben*.
- viii. Motorkøretøjer med hybrid- eller elmotorer accepteres kun, hvis der er tale om en standardmodel fra et anerkendt bilmærke. Det er ikke tilladt at tilslutte disse køretøjer til skibets strømforsyning for opladning.
- ix. Vi forbeholder os retten til at afvise køretøjer, der er beskadigede eller som på anden vis vurderes at udgøre en sikkerhedsrisiko ombord.
- x. Elscootere, elløbehjul og lignende skal parkeres på vogndækket og må ikke oplades ombord.

Hvis det angivne køretøj eller de tilhørende oplysninger ikke lever op til vores betingelser, forbeholder vi os retten til at afvise køretøjet ombord. Hvis dette ikke kan ske rettidigt i forhold til vores sejlplan, forbeholder vi os retten til at nægte ombordstigning. I sådanne tilfælde ydes der ingen refundering.

7. Annullering eller ændring af booking foretaget af dig

Du har mulighed for at ændre eller annullere din booking online via vores hjemmeside eller ved at kontakte vores kundeservice. Bemærk, at mulighederne for ændring og annullering kan variere afhængigt af den udbyder, bookingen er foretaget igennem. De specifikke betingelser afhænger desuden af rejsekategorien, som beskrevet nedenfor. Endelig kan ændringer være underlagt tilgængelighed.

a) Betingelser for refusion

Ændringer i antal passagerer, kabinekategori og/eller køretøjstype medfører ikke prisreduktion. Eventuelle prisstigninger i forhold til den oprindelige booking vil blive opkrævet.

Bemærk, at bookinger foretaget på baggrund af kampagnetilbud, præmier og/eller gavekort ikke kan refunderes på noget tidspunkt. Dette vil tydeligt fremgå af bookingvejledningen, inden du gennemfører din bestilling.

Gebyrer for ændringer eller afbestillinger foretaget af dig:

Pristype	Pr. ændring pr. booking relateret til opsigelsesperioden	Pris-stigning	Ændrings-gebyr	Pr. annullering pr. booking relateret til den afgivne meddelelse	Opkrævning
Transport, mini-og bykrydstogt				Inden for 24 timer efter booking, hvis mere end 48 timer til afgang	Ingen
				42 dage eller mere før afrejse	25 % af den samlede billetpris
				41-22 dage før afrejse	50 % af Den Samlede billetpris
				21-8 dage før afrejse	70 % af den Samlede billetpris
				7-1 dag(e) før afrejse På afrejsedato	90 % af den samlede pris 100 %
				Navneændring (ejer af booking)	200 DKK/NOK
				10-30 personer inden for 45 dage 31-90 personer inden for 60 dage 91-120 personer inden for 90 dage	Ingen
				10-30 personer inden for 31 dage 31-90 personer inden for 41 dage 91-120 personer inden for 61 dage	50 % af den samlede billetpris

Feriepakker lavet af hvem som helst, eller booking af mini- og bykrydstogt til grupper på 10 eller flere personer				10-30 personer inden for 16 dage 31-90 personer inden for 21 dage 91-120 personer inden for 31 dage	75 % af den samlede billetpris
				10-30 personer inden for 6 dage 31-90 personer inden for 11 dage 91-120 personer inden for 16 dage	90 % af den samlede billetpris
				10-30 personer inden for 3 dage 31-90 personer inden for 5 dage 91-120 personer inden for 7 dage	95 % af den samlede billetpris

Gebyrer for ændringer eller afbestilling foretaget af dig på internationale markeder

Pristype	Pr. ændring pr. booking relateret til opsigelsesperioden	Prisstigning	Ændringsgebyr	Pr. annullering pr. booking relateret til den afgivne meddelelse	Opkrævning
Transport, MiniCruise og storbyferie	Når som helst	Ja	€25	Når som helst	100 % af den samlede billetpris
	Navneændring	Ingen	€15		
Pakkerejser lavet af hvem som helst, eller booking af MiniCruise og storbyferie til grupper på 10 eller flere personer	Når som helst før rejsen	Ja	€25	57 dage eller mere før afrejse	25 % af den samlede billetpris
				56-36 dage før afrejse	50 % af den samlede billetpris
	Navneændring (ejer af booking)	Ingen	€15	35-22 dage før afrejse	70 % af den samlede billetpris
				21-11 dage før afrejse	90 % af den samlede billetpris
				10 dage eller mindre før afrejse	100 % af den samlede billetpris

- i. Aflysninger af arrangementer, herunder billetter til begivenheder og tredjepartstjenester, refunderes ikke – dette gælder også eventuelle administrationsgebyrer.
- ii. Forudbetalte måltider kan refunderes fuldt ud, forudsat at afbestillingen sker senest 48 timer før afgang.
- iii. Der ydes ingen refusion for ubrugte eller bortkomne rejsebekræftelser og/eller værdibeviser.

b) Overførsel af billet

Du kan overføre din booking til en anden person ved at kontakte vores kundeservice og anmode om en navneændring. Ændringen kan ske mod betaling af et gebyr, forudsat at anmodningen kommer fra ejeren af den oprindelige booking, og at den person, bookingen overføres til, opfylder alle gældende krav vedrørende pas, visum og sundhedsregler.

Go Nordic Cruiseline A/S forbeholder sig retten til at afvise overførslen, hvis det kan påvises, at overførslen ikke kan gennemføres som følge af regler fastsat af hoteller, myndigheder eller andre relevante forhold.

8. Aflysninger, ændringer eller forsinkelser fra vores side

Sikkerheden og sundheden for både skib og passagerer har højeste prioritet hos Go Nordic Cruiseline A/S. Aflysninger og/eller forsinkelser kan derfor forekomme, når de er nødvendige for at sikre skibets forsvarlige drift:

- i. Sejladser kan blive forsinket eller aflyst grundet **ugunstige vejrforhold**. Dette omfatter – men er ikke begrænset til – kraftig vind, høj sø, stærk strøm, orkaner, isdannelser, ekstremt høj eller lav vandstand samt oversvømmelser.
- ii. Sejladser kan også blive forsinket eller aflyst som følge af andre **ekstraordinære omstændigheder**, der påvirker skibets sikre drift, og som hverken vi eller vores leverandører med rimelighed kunne have forudset. Dette omfatter – men er ikke begrænset til – krig, trusler om krig, terrorhandlinger, brand, arbejdsconflikter, pandemier, naturkatastrofer og atomulykker (herefter samlet benævnt “force majeure-begivenheder”).

Vi anbefaler, at du kontakter vores kundeservice for opdateret information om din afgang i tilfælde af ændringer, eller at du besøger vores hjemmeside senest 24 timer før afrejse for at sikre, at der ikke er opstået forhold, som kan eller vil påvirke din rejse.

a) Forbehold og forpligtelser

Alle oplysninger om afgang- og ankomsttidspunkter samt skibenes navne, som fremgår af rejsebekræftelser, vores hjemmeside eller andre materialer, er udelukkende vejledende og kan ikke garanteres.

Vi forbeholder os retten til at indsætte et erstatningsskib og/eller afvige fra den offentliggjorte sejlplan eller sejlroute, når dette vurderes nødvendigt.

Vi forbeholder os endvidere retten til at annullere en bekræftet booking.

Vi er forpligtet til at følge enhver instruks eller anbefaling fra offentlige myndigheder eller fra personer, der i henhold til skibets krigsrisikoforsikring er bemyndiget til at udstede sådanne påbud. Vores efterlevelse af disse instrukser kan ikke betragtes som misligholdelse af transportaftalen eller som en fravigelse af vores forpligtelser over for dig.

b) Ansvarsbegrænsning

Hverken Go Nordic Cruiseline A/S eller vores samarbejdspartnere er forpligtet til at yde

komensation eller erstatning for tab som følge af forsinkelse, aflysning, ændringer i sejlplan eller rute, eller hvis et andet skib indsættes i stedet for det oprindeligt planlagte, medmindre du i henhold til gældende internationale konventioner, EU-forordninger eller anden ufravigelig lovgivning har ret til komensation/erstatning.

c) Rettigheder ved aflysning eller forsinkelse

EU-forordningen om passagerrettigheder giver passagerer visse rettigheder ved aflysning eller forsinkelse af passagersejls. Nedenstående liste (pkt. d) giver et overblik over de rettigheder, der kan være gældende, og som vurderes i hvert konkrete tilfælde. For en detaljeret beskrivelse af dine rettigheder henvises der til den fulde EU-forordning.

Bemærk, at EU-forordningen indeholder en række undtagelser. Disse omfatter blandt andet forsinkelser eller aflysninger, der skyldes vejrforhold, som udgør en fare for skibets sikre drift, samt ekstraordinære omstændigheder, som vi ikke med rimelige foranstaltninger kunne have undgået.

Førere af erhvervskøretøjer, der rejser i henhold til en kontrakt om godstransport, er ikke omfattet af EU-forordningen om passagerrettigheder.

d) Ved aflysning eller forsinket afgang

De gældende regler i tilfælde af aflysning eller forsinkelse af afgang:

- i. **Information:**
Passagerer vil blive informeret så hurtigt som muligt og senest 30 minutter efter det planlagte afgangstidspunkt.
- ii. **Forplejning:**
Ved forsinkelse på over 90 minutter i forhold til det planlagte afgangstidspunkt sørger vi for passende snacks, måltider eller forfriskninger i forhold til ventetidens varighed.
- iii. **Overnatning:**
Hvis overnatning er nødvendig som følge af en aflysning, dækker vi rimelige udgifter til indkvartering. Vi kan dog begrænse godtgørelsen til maksimalt 80 EUR pr. nat pr. passager i op til tre nætter.
- iv. **Videre rejse og forbindelser:**
Hvis du grundet forsinkelse ikke når en videre transportforbindelse, vil vi gøre en rimelig indsats for at informere dig om alternative muligheder. Vælger du at afvise den foreslåede alternative transport og i stedet afvente, dækker vi ikke eventuelle omkostninger i den forbindelse.
- v. **Transport til og fra terminal:**
Hvis forsinkelsen eller aflysningen medfører behov for transport mellem terminalen og dit hjem, refunderer vi rimelige udgifter hertil – enten

mod fremsendelse af kvitteringer eller, hvis du anvender eget køretøj, i henhold til vores gældende kilometerpolitik.

Bemærk venligst, at der ikke ydes gratis indkvartering, transportgodtgørelse eller anden kompensation, hvis forsinkelsen eller aflysningen skyldes vejrforhold, der vurderes at true skibets sikre drift, eller i tilfælde af force majeure.

e) Omlægning af rejsen eller refundering

Hvis afgangenen aflyses eller forsinkes med mere end 90 minutter i forhold til det planlagte afgangstidspunkt, har du følgende valgmuligheder:

- i. at ombooke rejsen uden ekstra omkostninger og på samme vilkår som den oprindelige booking, eller
- ii. at få billetprisen refunderet og – hvor relevant – en gratis returrejse til det oprindelige afgangssted som angivet i din rejsebekræftelse ved førstkomende lejlighed.

Vær opmærksom på, at hvis du accepterer refundering for en aflyst eller forsinket afgang, anses transportaftalen for ophævet. Dette betyder, at du herefter ikke har krav på yderligere kompensation og/eller assistance.

f) Forsinket ankomst

Ved forsinket ankomst til din slutdestination kan du være berettiget til kompensation, afhængigt af rejsens planlagte varighed. Kompensationen beregnes som en procentdel af billetprisen og afhænger af den samlede rejselængde.

Kompensationen kan udbetales i form af værdibeviser eller andre ydelser fra os – medmindre du udtrykkeligt anmoder om kontant tilbagebetaling.

Du er **ikke** berettiget til kompensation, hvis forsinkelsen skyldes:

- i. vejrforhold, der udgør en trussel mod skibets sikre drift, eller
- ii. ekstraordinære omstændigheder, som umuliggør gennemførelse af sejladsen, og som ikke kunne være undgået – selv hvis vi havde truffet alle rimelige forholdsregler.

Du har heller **ikke** ret til kompensation, hvis:

- i. du blev informeret om forsinkelsen eller aflysningen inden booking, eller
- ii. forsinkelsen eller den forsinkede ankomst skyldes forhold, der kan tilskrives dig selv eller dine medrejsende.

g) Annullering eller ændring af en pakkerejse

Hvis der opstår ændringer eller aflysninger i din pakkerejsebooking før afrejse, vil vi informere dig hurtigst muligt og bestræbe os på at tilbyde en passende løsning.

Hvis vi eller vores leverandører vælger at aflyse pakkerejsen, har du følgende rettigheder:

- i. at annullere aftalen og få refunderet hele beløbet, du har indbetalt i forbindelse med pakkerejsen, eller
- ii. at foretage en ny booking til en anden pakkerejse efter eget valg, såfremt vi og vores leverandører kan tilbyde dette uden væsentlige omkostninger eller tab.

Hvis vi ikke modtager svar fra dig efter afsendelse af meddelelsen om ændringen, forbeholder vi os retten til at ophæve din booking på pakkerejsen, hvorefter du vil modtage en refundering.

Bemærk venligst, at hvis du vælger en ny pakkerejse med en højere pris end den oprindelige, dækker du selv prisforskellen, medmindre vi eller vores leverandører specifikt har forpligtet os til at dække den. Vælger du en pakkerejse til en lavere pris, vil prisforskellen blive refunderet.

Hvis du lider et økonomisk tab som følge af, at vi eller vores leverandører ikke opfylder de aftalte vilkår, eller fordi pakkerejsen aflyses, kan du være berettiget til rimelig kompensation. Vi forbeholder os dog retten til at begrænse kompensationen i overensstemmelse med gældende internationale konventioner, EU-forordninger og/eller ufravigelig national lovgivning.

Undtagelser:

Vi er ikke erstatningsansvarlig, hvis annulleringen eller manglende opfyldelse af aftalen skyldes:

- i. at det krævede minimumsantal deltagere ikke er nået, og du er blevet informeret om aflysningen:
 - mindst 20 dage før pakkerejsens start ved rejser over seks dage
 - mindst 7 dage før ved rejser på mellem to og seks dage, eller
 - mindst 48 timer før ved rejser under to dage
- ii. uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder,
- iii. forhold, der kan henføres til dig som kunde, eller
- iv. en tredjepart, hvor situationen ikke med rimelighed kunne være forudset, undgået eller afhjulpnet af os eller vores samarbejdspartnere.

h) Efter pakkerejsens begyndelse

Hvis du fremsætter en klage under pakkerejsens forløb, vil vi og/eller den relevante tjenesteyder bestræbe os på at finde en passende løsning og udbedre manglen – medmindre dette er umuligt, eller en afhjælpning vil medføre uforholdsmæssigt store omkostninger eller væsentlige ulemper for os.

Hvis manglen ikke kan udbedres, eller hvis vi eller vores samarbejdspartnere undlader at afhjælpe den inden for rimelig tid, kan du være berettiget til et passende afslag i prisen på pakkerejsen.

Vi er dog ikke forpligtet til at yde kompensation, hvis manglen skyldes uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder eller forhold, der kan tilskrives dig.

9. Ansvar i tilfælde af personskader og skader på bagage

Go Nordic Cruiseline A/S bestræber sig altid på at yde den bedst mulige service under den højeste sikkerhed, så din rejse forløber så problemfrit og behageligt som muligt.

Vores ansvar for kompensation ved personskade samt tab eller beskadigelse af bagage og køretøjer er reguleret af Athenkonventionen. Konventionen fastlægger, hvornår vi kan blive erstatningsansvarlige i tilfælde af en passagers død eller tilskadekomst samt ved tab eller skade på bagage. Den indeholder også særlige bestemmelser om ansvar for værdigenstande og fastsætter økonomiske grænser for vores kompensationsansvar, som ikke kan overstige følgende:

- i. 244.740 SDR eller 400.000 SDR i tilfælde af passagerens død eller tilskadekomst, afhængigt af ansvarsbetingelserne i konventionen
- ii. 2.250 SDR ved tab af eller skade på håndbagage
- iii. 12.700 SDR ved tab af eller skade på køretøjer, herunder bagage, der opbevares i eller på køretøjet
- iv. 3.375 SDR ved tab af eller skade på anden bagage end nævnt under punkt ii og iii

Ved hændelser som følge af krig, terrorhandlinger eller lignende ekstraordinære omstændigheder, er vores ansvar ligeledes begrænset i overensstemmelse med bestemmelserne i Athenkonventionen.

a) Værdigenstande

Vi påtager os intet ansvar for tab af eller skade på penge, værdipapirer eller andre værdigenstande – herunder guld, sølv, ure, smykker, kunstgenstande og levende dyr.

b) Selvrisiko

Bemærk, at der gælder en selvrisiko på 330 SDR ved skade på et køretøj og 149 SDR pr. passager ved tab af eller skade på anden bagage. Dette beløb fratrækkes den samlede erstatning.

c) Mistede mobilitetshjælpemidler

I tilfælde af tab af eller skade på mobilitetshjælpemidler eller andet specialudstyr anvendt af personer med handicap eller nedsat mobilitet – og hvor hændelsen skyldes fejl eller

uagtsomhed fra vores side – er vi forpligtet til at yde erstatning svarende til udstyrets genanskaffelsesværdi eller, hvor relevant, udgifterne til reparation.

d) Ansvarsbegrænsning

I alle tilfælde, der ikke er omfattet af Athenkonventionen eller anden ufravigelig international eller national lovgivning, er vores ansvar begrænset til direkte tab forårsaget af egne uagtsomme handlinger. Dette gælder også ansvar for passagerer og deres bagage før ombordstigning og efter landgang samt for eventuelle rejser, ophold og/eller aktiviteter på land. Erstatningsansvar forudsætter, at de almindelige erstatningsretlige betingelser i henhold til gældende lovgivning er opfyldt.

Dette betyder, at vi ikke er ansvarlige for økonomiske tab, der skyldes indirekte tab eller følgeskader.

Ansvarsbegrænsningen gælder også ved kontraktbrud eller uagtsomhed udvist af vores medarbejdere eller leverandører, når disse handler inden for deres respektive kompetenceområder.

Vedrørende erstatning i tilfælde af ændringer eller aflysninger af pakkerejser henvises der til kapitel 8 (*Aflysninger, ændringer eller forsinkelser fra vores side*) samt den til enhver tid gældende lov om pakkerejser.

Vi gør opmærksom på, at vi ikke er ansvarlige over for dig, hvis manglende opfyldelse af aftalen skyldes:

- i. egne fejl eller misligholdelser fra din side eller fra personer omfattet af din booking
- ii. usædvanlige og uforudsigelige omstændigheder uden for vores kontrol, hvis konsekvenser ikke kunne være undgået, selv ved rettidig omhu
- iii. vejrforhold eller force majeure-hændelser, som vi eller en ydelsesleverandør ikke med rimelighed kunne have forudset eller forhindret

Såfremt du måtte være berettiget til erstatning, er det en forudsætning, at du indgiver din klage eller dit krav i overensstemmelse med retningslinjerne i kapitel 13 om *Krav og reklamationer*.

10. Adfærdsreglement

Af hensyn til sikkerheden og komforten for alle ombord samt i terminalområderne er du til enhver tid forpligtet til at udvise passende og ansvarlig adfærd. Dette gælder ligeledes for personer, du har ansvaret for. Det er afgørende, at din eller dine medrejsendes fysiske eller mentale tilstand, adfærd og opførsel ikke udgør en risiko eller fare for dig selv, andre passagerer, besætningen eller vores ejendom.

Alle personer ombord har pligt til at overholde skibets sikkerhedsregler, hvilket er afgørende for både skibets sødygtighed og den generelle sikkerhed. Du skal følge alle sikkerhedsanvisninger og meddelelser vedrørende skibet, besætning, medpassagerer, terminalfaciliteter samt regler for ind- og udrejse og immigration.

Hvis der vurderes at være en risiko for skibets, besætningens eller passagerernes sikkerhed, forbeholder vi os retten til at afvise din booking eller nægte dig og/eller dine medrejsende adgang ombord. Det samme gælder, hvis du eller dine medrejsende tidligere har udvist upassende adfærd eller ikke har overholdt gældende sikkerhedsregler.

Ombord er kaptajnen, besætningen og øvrige medarbejdere bemyndigede til at træffe og håndhæve rimelige foranstaltninger, som vurderes nødvendige for at opretholde sikkerheden og komforten ombord. I særlige tilfælde – eksempelvis ved fare for egen eller andres sikkerhed – kan en passager tilbageholdes.

Forbud og adfærdsregler ombord:

- i. Madlavning og elektrisk udstyr: Madlavning i kahytter og brug af husholdningsapparater som strygejern, elkedler m.m. er ikke tilladt.
- ii. Opladning: Elektroniske enheder så som mobiltelefoner o.l. må kun oplades under konstant opsyn.
- iii. Fri passage: Gange og fællesarealer må ikke blokeres med barnevogne, løbehjul eller lignende.
- iv. Droner: Flyvning med droner er forbudt både ombord og i terminalområdet af hensyn til medpassagerers sikkerhed og risikoen for forstyrrelser af skibets tekniske systemer, herunder GPS.
- v. Skader på ejendom: Forvoldes der skade på vores ejendom – herunder i terminalen eller ombord – som følge af dig eller dit køretøj, forbeholder vi os retten til at kræve erstatning fra dig eller dit forsikringsselskab. Dette gælder også, selvom skaden sker under anvisning fra vores personale.

Rygning og alkohol:

- i. Rygning, herunder brug af e-cigaretter, er ikke tilladt i kahytter.
- ii. Rygning er kun tilladt i særligt anviste og afmærkede rygeområder ombord. Overtrædelse medfører et gebyr på minimum 200 EUR / 1.500 DKK.
- iii. Det er ikke tilladt at indtage medbragt alkohol ombord. Go Nordic Cruiseline A/S forbeholder sig retten til at konfiskere alkohol uden ansvar, men dine drikkevarer vil som udgangspunkt blive udleveret ved ankomst til destinationen.
- iv. Overdreven alkoholindtagelse, som kan medføre fare for dig selv eller andre, er ikke tilladt hverken ombord eller i terminalerne.

Ulovlige stoffer og medicin:

- i. Besiddelse og/eller brug af ulovlige stoffer er forbudt i terminalerne og ombord. Go Nordic Cruiseline A/S forbeholder sig retten til at beslaglægge sådanne stoffer og anmelde forholdet til de relevante myndigheder.
- ii. Det er dit eget ansvar at kunne dokumentere, at al medbragt medicin – herunder for eksempel medicinsk cannabis – er lovlig og må indføres i det land, du rejser til. Go Nordic Cruiseline A/S påtager sig intet ansvar i denne forbindelse.

Konsekvenser ved overtrædelse

Alle medarbejdere, besætningsmedlemmer og samarbejdspartnere er instrueret i at rapportere enhver overtrædelse af reglerne. Vi tolererer ikke nogen form for truende, krænkende eller respektløs adfærd over for ansatte hverken ombord eller i terminalerne. Det samme gælder samarbejdspartnere eller medpassagerer.

Go Nordic Cruiseline A/S forbeholder sig retten til at afvise en booking, nægte adgang til skibet, og om nødvendigt bortvise eller tilbageholde en passager ombord. I sådanne tilfælde ydes ingen refusion, og den rejsende hæfter selv for alle relaterede udgifter. Dette gælder også, hvis en passager bortvises som følge af overtrædelse af adfærdsregler fastsat af vores samarbejdspartnere – herunder transportører, hoteller eller resorts.

11. Kæledyr ombord

Det er dit eget ansvar at sætte dig ind i de fulde betingelser for transport af kæledyr, før du booker rejsen og møder op til afgang. Betingelserne kan findes på vores hjemmeside: [LINK](#).

Det er muligt at medbringe kæledyr, forudsat at følgende regler overholdes:

- i. **Oplyses ved booking:**
Rejser du med et kæledyr, skal dette oplyses ved booking og senest inden rejsens begyndelse.
- ii. **Ingen adgang til passagerområder:**
Kæledyr (undtagen service- og førerhunde) har ikke adgang til passagerområderne ombord på skibet.
- iii. **Ansvar for overholdelse af lovgivning:**
Du har selv ansvaret for at følge de regler, der gælder for indførsel af kæledyr i destinationslandet og for hjemtransport til afganglandet. Det betyder, at du skal sørge for al nødvendig dokumentation og overholde alle lovmæssige krav, inklusiv eventuel karantæne. Hvis disse krav ikke er opfyldt, kan dit kæledyr ikke komme med ombord.
- iv. **Gebyrer:**

Eventuelle gebyrer mm. som følge af manglende overholdelse af reglerne for dyretransport eller overtrædelse af andre regler i forbindelse med din rejse med dyr afholdes af dig som passager. Go Nordic Cruiseline A/S påtager sig intet ansvar i tilfælde af mangelfuld, ukorrekt eller utilstrækkelig dokumentation.

v. **Passagerer med bus:**

Passagerer, der rejser med bus eller ledsager et erhvervskøretøj, må kun medbringe kæledyr, hvis dette på forhånd er skriftligt godkendt af os.

vi. **Dyr som fragt:**

I visse tilfælde kan transport af dyr blive betragtet som en fragtopgave og vil i så fald være underlagt vores gældende regler og vilkår for fragttjenester – herunder specifikke krav til dyretransport. Dette kræver forudgående booking, og der vil blive opkrævet betaling som for almindelig fragt. Det er dit eget ansvar at overholde alle regler mm. for transport af dyr. Go Nordic Cruiseline A/S påtager sig intet ansvar herfor.

12. Farligt gods og våben

Farligt gods, farlig bagage og våben (herefter benævnt "farligt gods") skal deklareres ved booking og senest 24 timer før afgang. Transport af farligt gods er kun tilladt, hvis det medbringes i et køretøj.

a) **Skriftlig tilladelse**

Det er ikke tilladt at medbringe farligt gods – herunder, men ikke begrænset til, gasflasker, skydevåben, knive, køller m.m. – ombord uden forudgående skriftlig tilladelse fra os og uden overholdelse af gældende lovgivning og relevante licenskrav.

Vi anbefaler, at du i god tid forud for rejsen kontakter den driftsansvarlige i afgangshavnen for vejledning.

Du skal udfylde en formular vedrørende transport af skydevåben og ammunition med angivelse af type og mængde. Det er tilladt at medbringe op til 1.000 patroner af FN-klasse 1.4S pr. køretøj, forudsat at ammunitionen transporteres i producentens originale emballage, og at passageren er lovligt autoriseret til at være i besiddelse af den angivne mængde i henhold til sin våbentilladelse.

b) **Opbevaring og sikring**

Er dit køretøj udstyret med gasflasker, må du medbringe op til tre flasker (butan/propan til belysning, madlavning eller opvarmning eller propan/helium) med en samlet vægt på maksimalt 47 kg. Det er specifikt forbudt at medbringe benzin- eller dieselbeholdere – uanset om de er fyldte eller tomme. Alle gasflasker (undtagen dem

til medicinsk brug) skal være forsvarligt fastgjort og afbrudt under overfarten. Der kan kræves dokumentation for, at flaskerne er korrekt rensset.

Våben må kun transporteres, hvis de opbevares forsvarligt i et lukket køretøj såsom en bil eller autocamper, eller – afhængigt af forholdene – i et af skibets dertil udpegede sikre opbevaringsrum. Våben må ikke transporteres på cykler eller motorcykler. Gående passagerer må ikke medbringe skydevåben, ammunition eller andre genstande, der kan betragtes som våben.

c) Visitering

Ved ankomst til havnen skal du henvende dig til driftslederen og følge dennes anvisninger om lastning og korrekt opbevaring af farligt gods.

Af hensyn til sikkerheden ombord har vi ret og pligt til at visitere passagerer og inspicere køretøjer, personer og bagage både ved ombordstigning og under overfarten. Hvis farligt gods medbringes uden forudgående meddelelse, kan vi i overensstemmelse med gældende sikkerhedsbestemmelser fjerne eller destruere godset uden erstatningspligt for eventuelle tab eller skader. Vi forbeholder os også retten til at nægte dig ombordstigning uden refusion af billetprisen.

Er du i tvivl om, hvilken type og/eller mængde farligt gods, våben eller ammunition du må medbringe, skal du kontakte os på forhånd. Undlader du dette, og overholder du ikke vores regler, forbeholder vi os retten til at nægte dig adgang til skibet uden ansvar for eventuelle følger heraf.

13. Krav og reklamationer

a) Sådan indgiver du en klage:

- i. **Henvend dig til vores servicecenter ombord**
Hvis du oplever problemer eller ønsker at klage under rejsen, skal du henvende dig til receptionen ombord. Dette giver os mulighed for at forsøge at løse problemet med det samme. Vores personale vil gøre deres bedste for at finde en tilfredsstillende løsning.
- ii. **Giv straks besked om beskadiget bagage eller køretøjer**
Hvis din bagage eller dit køretøj er blevet beskadiget, og skaden er synlig, skal du give os besked straks og senest i forbindelse med landgangen. Ved skjulte skader eller tab, der ikke er umiddelbart synlige, skal du informere os senest 15 dage efter landgang.

Hvis du ikke overholder disse tidsfrister, antages det – medmindre andet bevises – at din bagage og dit køretøj er blevet leveret ubeskadiget. Dette gælder uanset, om du selv har bragt bagagen/køretøjet ombord og i land, eller om Go Nordic Cruiseline A/S har håndteret transporten.

iii. **Henvend dig direkte til hotel eller feriested**

Ved spørgsmål eller klager vedrørende opholdet på destinationen anbefaler vi, at du kontakter receptionen på det pågældende hotel, resort eller det kontor, hvor rejsen er booket.

iv. **Kontakt kundeservice efter hjemkomst**

Hvis et problem ikke blev løst under rejsen, er du velkommen til at kontakte vores kundeservice enten telefonisk eller skriftligt. Vi opfordrer dig til at gøre dette inden for rimelig tid, efter at du er blevet bekendt med problemet – og senest to måneder efter rejsens afslutning, medmindre en kortere eller længere frist følger af Athenkonventionen eller anden ufravigelig lovgivning.

Klagen sendes skriftligt til:

care.claims@gonordiccruiseline.com

Husk at angive dit bookingnummer i emnefeltet og oplyse telefonnumre, hvor vi kan kontakte dig både dag og aften. Det hjælper os med at behandle din sag hurtigt og grundigt.

b) Frister og sagsbehandling

Senest **1 måned** efter modtagelsen af din klage vil du modtage besked om, hvorvidt sagen er imødekommet, afvist eller stadig under behandling. Endelig afgørelse gives senest to måneder efter, at vi har modtaget klagen.

Hvis du undlader at gøre opmærksom på problemet under rejsen – som beskrevet i punkt a i dette kapitel – kan vi afvise klagen med den begrundelse, at du har frtaget os muligheden for at afhjælpe forholdene undervejs.

Klager over dine rettigheder som passager i henhold til EU-forordning nr. 1177/2010 skal indgives skriftligt til Go Nordic Cruiseline A/S som beskrevet ovenfor – og senest **2 måneder** efter den dato, hvor rejsen blev afsluttet eller skulle have været afsluttet – medmindre andet følger af Athenkonventionen eller anden ufravigelig lovgivning.

Go Nordic Cruiseline A/S skal inden for **1 måned** meddele, om klagen er imødekommet, afvist eller fortsat under behandling. Et endeligt svar skal gives senest **2 måneder** efter modtagelsen af klagen.

Hvis du ikke har modtaget svar inden for **2 måneder**, eller hvis du ikke er tilfreds med det svar, du har fået, kan du vælge at indbringe sagen for relevante instanser.

- i. **Rejser med en samlet pris under 1.000 DKK** eller spørgsmål vedrørende **passagerer med handicap**: Klag til Søfartsstyrelsen – www.soefartsstyrelsen.dk
- ii. **Rejser med en pris på 1.000 DKK eller derover**: Klag via Forbrug.dk – www.forbrug.dk
- iii. **Pakkerejser**: Klag til Pakkerejse-Ankenævnet – www.pakkerejseankenævnet.dk

Lovbestemte frister:

Bemærk, at der gælder lovbestemte frister for at indgive krav. I henhold til Athenkonventionen skal krav rejses senest **2 år** efter den hændelse, som kravet vedrører. Overskrides denne frist, bortfalder retten til at rejse krav.

14.Registrering af persondata samt databeskyttelse

a) Registrering af persondata

Go Nordic Cruiseline A/S registrerer de personoplysninger, du oplyser i forbindelse med din booking. I overensstemmelse med søfartslovgivningen m.m. videregives disse oplysninger til de relevante myndigheder i forbindelse med vores sejlads.

Hvis du eller en medrejsende overtræder vilkårene i vores rejsebetingelser eller adfærdsreglement, forbeholder vi os retten til efter en konkret vurdering at registrere dit navn på vores liste over uønskede passagerer. I så fald registrerer vi de nødvendige personoplysninger (navn, fødselsdato og pasnummer) for at forhindre fremtidige bookinger, så længe vi vurderer, at det er relevant. Dine oplysninger opbevares ikke længere end nødvendigt og slettes efterfølgende i overensstemmelse med gældende regler.

b) Databeskyttelse

Go Nordic Cruiseline A/S registrerer de personoplysninger, du oplyser i forbindelse med din booking. Alle indsamlede personoplysninger behandles i overensstemmelse med gældende databeskyttelseslovgivning.

For yderligere information henviser vi til vores privatlivspolitik, som du kan finde her:
<https://www.gonordiccruiseline.dk/privatlivspolitik>

Ønsker du indsigt i, hvilke personoplysninger vi har registreret om dig, kan du kontakte os på:
persondata@gonordiccruiseline.com

15. Økonomisk sikkerhed

Alle vores pakkerejser er omfattet af dækning gennem Rejsegarantifonden i henhold til *Bekendtgørelse af lov om en rejsegarantifond*. Dette sikrer dig som kunde ret til refusion og/eller hjemtransport i tilfælde af Go Nordic Cruiseline A/S' konkurs.

Yderligere information findes på:
www.rejsegarantifonden.dk

16. Lovvalg og værneting

Alle tvister og uoverensstemmelser mellem dig som passager og Go Nordic Cruiseline A/S – herunder, men ikke begrænset til, forhold vedrørende booking, transport og nærværende betingelser – er underlagt dansk lovgivning.

Twister skal afgøres ved den kompetente domstol efter passagerens valg, enten ved Go Nordic Cruiseline A/S' primære forretningssted eller ved passagerens faste bopæl, forudsat at vi har et forretningssted i det pågældende land. Dette gælder medmindre andet følger af Athenkonventionen eller anden ufravigelig lovgivning, konvention og/eller EU-forordning.

Juridisk navn og adresse:

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