

ALGEMENE BOEKINGS-, BETALINGS- EN VERVOERSVOORWAARDEN

In de Algemene Voorwaarden van NoSwed Lines vindt u informatie over: boeken, wijzigen en annuleren van reizen, reisvoorwaarden en vervoersvoorwaarden. Wij adviseren u kennis te nemen van onze algemene voorwaarden alvorens u uw boeking bevestigt. Klik op het onderwerp voor meer informatie.

1. Inleiding

Alvorens uw reservering te bevestigen, dienen u en anderen die onder uw reservering vallen de reserveringsvoorwaarden en de vervoersvoorwaarden (de "Voorwaarden") goed door te lezen.

NoSwed Lines (NoSwed Lines B.V.) volgt de reisvoorwaarden van de ANVR, met uitzondering van de annuleringsvoorwaarden.

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle reserveringen door een passagier ("u") via NoSwed Lines ("wij") of onze reisagenten of wederverkopers.

De veerdiensten worden geëxploiteerd door NoSwed Lines BV of andere aangegeven leveranciers.

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op ieder vervoer van passagiers en hun bagage door ons of onze leveranciers.

Definities in deze Voorwaarden

Een persoon die meereist met een bedrijfs-/commercieel voertuig of levende have die vallen onder een overeenkomst tot vervoer van goederen (hierna te noemen een "bestuurder") wordt niet geacht een passagier te zijn in de zin van deze Voorwaarden, tenzij wij hiermee schriftelijk hebben ingestemd. Dit betekent dat een bestuurder niet de rechten heeft die volgen uit de Europese Verordening (EU) Nr. 1177/2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen, en dat een bestuurder geen schadevergoeding kan eisen in geval van vertraging (zie artikel 13). Een bestuurder is echter wel verplicht alle voorschriften in deze Voorwaarden na te leven, en onze aansprakelijkheid jegens een bestuurder is beperkt in overeenstemming met alle desbetreffende verdragen. .

Indien u uw reis of dienst hebt gekocht via een rederij / spoorwegmaatschappij / wegvervoerder / luchtvervoerder, dan zijn de vervoersvoorwaarden van de desbetreffende onderneming van toepassing.

Beperkingen en aansprakelijkheid in deze Voorwaarden

Deze Voorwaarden bevatten beperkingen en uitsluitingen van onze aansprakelijkheid wegens overlijden, persoonlijk letsel, financiële schade en schade aan eigendommen, ook indien het voorgaande het gevolg is van nalatigheid onzerzijds. In aanvulling op deze Voorwaarden is het Verdrag betreffende het vervoer van passagiers en hun bagage overzee 1974, met alle aanvullingen daarop en/of wijzigingen daarvan in enige andere toepasselijke wetgeving zoals die op enig moment van kracht is, daaronder begrepen doch niet beperkt tot Verordening (EG) Nr. 392/2009 (tezamen te noemen het "Verdrag van Athene") en Verordening (EU) Nr. 1177/2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee en binnenwateren reizen (de "Passagiersrechtenverordening") van toepassing.

In de meeste gevallen wordt onze aansprakelijkheid wegens overlijden of persoonlijk letsel van een passagier en/of verlies of beschadiging van bagage van de passagier beperkt door het Verdrag van Athene, dat bijzondere bepalingen bevat voor waardevolle zaken. U wordt verwezen naar artikel 16 (Onze aansprakelijkheid jegens u in geval van letsel of beschadiging van bagage etc.). Een samenvatting van de Europese Verordening 392/2009 is te vinden via de volgende link: <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>

Tevens wordt in de Passagiersrechtenverordening onze aansprakelijkheid onder bepaalde omstandigheden beperkt. U wordt verwezen naar artikel 13 (Wijziging, annulering of vertraging door ons). Een samenvatting van deze Verordening 392/2009 is te vinden via de volgende link: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_en.pdf

Wanneer wij verwijzen naar SDR bedoelen we Bijzondere Trekkingsrechten (Special Drawing Rights) zoals dit begrip is gedefinieerd door het Internationaal Monetair Fonds, zie: www.imf.org en www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm.

Reiscategorieën

NB deze Voorwaarden verschillen al naargelang u een 'arrangementsreis' boekt of een passageovertocht boekt. Een 'arrangementsreis' is een boeking waar vervoer en accommodatie voor een overnachting aan boord en aan land (of een combinatie van vervoer of accommodatie en een andere 'toeristische dienst', zoals een excursie), mits deze componenten tegelijkertijd geboekt worden en volledig aan ons betaald worden (bijvoorbeeld alle pakketreizen zijn arrangementsreizen). Enig ander soort boekingen, waaronder boekingen voor alleen vervoer per veerdienst vormen de passageovertochten.

Groepsreservering

Een "groepsreservering" is elke vorm van reservering voor 20 of meer passagiers. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op groepsreserveringen. Tevens zijn er aanvullende voorwaarden op groepsboekingen van toepassing welke als aanvulling gelden op de deze Voorwaarden. Deze aanvullende voorwaarden voor de Lange Zeeroutes worden gelijktijdig met het versturen van een offerte toegestuurd. Deze kunt u [hier](#) vinden.

Andere reisarrangementen

Alle overige reserveringen gelden als "andere reisarrangementen". Hieronder vallen ook reserveringen voor overtochten per veerboot of voor componenten die op een ander moment zijn gereserveerd. Een MiniCruise is een overtocht per veerboot met een heen en terugreis en met twee aaneensluitende overnachtingen aan boord van hetzelfde schip. Een MiniCruise valt onder "andere reisarrangementen".

Veiligheids- en weersomstandigheden etc.

Bij het reizen met NoSwed Lines is de veiligheids- en gezondheidssituatie van het schip en alle opvarenden van het grootste belang.

In veel situaties vertrouwen we op derden en in sommige gevallen zijn annuleringen of vertragingen het gevolg van weersomstandigheden, zoals krachtige wind, zware zee, sterke stroming, moeilijke ijsomstandigheden, extreem hoog of laag waterniveau, orkaan, tornado en overstroming (hierna te noemen "weersomstandigheden") die de veilige

besturing van het schip in gevaar brengen. Het kan hier echter ook gaan om andere buitengewone omstandigheden waarvoor wij noch onze leveranciers verantwoordelijk zijn, daaronder begrepen doch niet beperkt tot oorlog, oorlogsdreiging, terrorisme, brand, arbeidsconflict, natuurramp, kernramp, technische problemen en/of buitengewone omstandigheden waardoor het schip niet kan varen (hierna te noemen "overmachtssituaties").

In dit verband raden wij u aan zo mogelijk ten minste 24 uur vóór uw vertrekdatum contact op te nemen met ons Call Center voor het [vaarschema](#) dan wel onze website te bezoeken om u ervan te verzekeren dat er geen sprake is van omstandigheden die gevolgen (kunnen) hebben voor uw reis.

Openbare ruimtes aan boord

NoSwed Lines behoudt zich het recht voor om openbare ruimtes aan boord - zoals een restaurant, bioscoop of bar - te reserveren voor besloten partijen. In dit geval zal aan niet-genodigden geen toegang verleend worden in de betreffende openbare ruimte.

2. Reservering

U kunt direct op www.noswed.com of telefonisch bij ons reserveren. Ook kunt u reserveren via reisagenten of wederverkopers die een speciale regeling met ons hebben. U kunt altijd contact met ons opnemen om te controleren of een bepaalde onderneming één van onze leveranciers is.

Indien u bij ons reserveert, dient u ons de volledige naam en geboortedatum te verstrekken van alle individuele passagiers die op de reservering meereizen. Alle namen dienen in overeenstemming te zijn met ieders paspoort of geldige identiteitsbewijs met foto. De passagier is er te allen tijde voor verantwoordelijk dat de juiste naam en geboortedatum aan ons wordt verstrekt.

Reserveringen worden uitsluitend geaccepteerd indien u akkoord gaat met deze Voorwaarden. Zodra u hebt gereserveerd zullen wij u een reserveringsnummer verstrekken. Op dat moment komt een bindende overeenkomst tot stand. Vervolgens verstrekken wij per e-mail, dan wel per post een bevestiging met de gegevens van uw reservering. U dient alle gegevens zorgvuldig te controleren. In het bijzonder dient u te controleren of u over een afdoende personen en voertuigverzekering beschikt die de reis dekt. U dient ons onmiddellijk op de hoogte te stellen indien gegevens onjuist zijn.

Een voorwaarde voor elke reservering is dat - ongeacht de reissom en ongeacht of de reservering een pakket of een ander arrangement betreft - het maximaal aantal passagiers in een hut niet méér mag zijn dan het aantal slaappleatsen in de hut plus één kind jonger dan 4 jaar. Deze voorwaarde geldt voor alle categorieën, ongeacht de prijs.

Bevestiging

De bevestiging is na betaling van de reissom uw reisdocument, dat u mee dient te nemen naar de vertrekterminal in de haven. De bevestiging geeft u recht op een overtocht met NoSwed Lines en andere bestelde diensten. Er wordt geen ander afzonderlijk document afgegeven. Eventuele vouchers worden verstrekt bij de vertrekhaven. Wij merken op dat u ervoor verantwoordelijk bent dat u controleert of alle informatie in de bevestiging juist is.

NoSwed Lines wijst alle aansprakelijkheid van de hand in verband met vergissingen of onjuistheden in de bevestiging indien de reservering zó kort vóór vertrek is gedaan dat het onmogelijk was voor NoSwed Lines om een nieuwe bevestiging af te geven vóór verschijning op de vertrekdatum.

De op uw ticket vermelde incheck/meldingstijden zijn van toepassing. Eventuele bijzondere afspraken met ons en verzoeken om bijzondere afspraken op basis van de specifieke wensen van de passagier gelden uitsluitend indien deze in de bevestiging zijn gespecificeerd.

3. Reisdocumenten

U dient te beschikken over een geldig paspoort of ID-kaart en indien van toepassing een geldig visum. In bijzondere gevallen kunnen wij een gezondheidsverklaring verlangen. Indien u in een haven of op enige plaats om welke reden dan ook de toegang geweigerd wordt, dient u uw terugreis zelf te betalen en ons en/of eventuele vervoerders alle gemaakte kosten te vergoeden.

Het is uw verantwoordelijkheid alle regelgeving met betrekking tot de noodzakelijke voertuigdocumenten en rijbewijs(zen) voor het rijden in het buitenland te controleren en volledig na te leven wanneer u uw auto meeneemt naar het buitenland. Wij raden u ten zeerste aan vóór vertrek een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Die verzekering dient tenminste medische dekking te bieden voor ziekte of letsel en repatriëring terwijl u in het buitenland bent, verlies van of schade aan uw bagage (waaronder uw auto), wijziging en/of annulering van uw boeking, etc.

4. Prijzen

Wij hanteren een vaste tariefstructuur. Prijzen zijn seizoen afhankelijk, de datum van vertrek en hoe ver van tevoren de boeking wordt gedaan. Prijzen verschillen ook al naar gelang het aantal personen dat meereist en de gekozen klasse van de accommodatie. Wij behouden ons echter wel het recht voor een toeslag in rekening te brengen als gevolg van overheidsmaatregelen, valutaschommelingen, verhoogde transportkosten (bijv. gepubliceerde tarieven en de brandstofprijzen) en wijzigingen in heffingen, belastingen of vergoedingen die voor diensten verschuldigd zijn (waaronder btw en havenbelasting). Indien een toeslag een verhoging van 10% of meer van de totale prijs van uw reis vormt, dan bent u gerechtigd uw boeking kosteloos te annuleren en volledige restitutie te ontvangen. Indien u ervoor kiest te annuleren, dient u ons daarvan binnen 10 dagen na ontvangst van het bericht van de toeslag in kennis te stellen.

5. Kinderen en jongeren onder de 18 jaar

Kinderen 0-3 jaar

Kinderen t/m 3 jaar reizen gratis mee als geen eigen bed wordt verlangd (max. 1 kind 0-3 jaar per hut) Als er wel een eigen bed wordt verlangd dan geldt voor hen het tarief, dat wordt gehanteerd bij kinderen van 4 t/m 15 jaar. Kinderbedjes kunnen niet meegenomen worden in de hut en zijn niet beschikbaar aan boord.

Baby's

Voor baby's hebben we een speciaal 'rekje' waarmee een volwassenen-bed als het ware klein gemaakt kan worden, zo kunt u de baby veilig te slapen leggen. Campingbedjes kunnen helaas niet mee in de hut, dan zouden ze de deur van de hut blokkeren en dat kunnen we in verband met de veiligheid helaas niet toestaan.

Kinderen 4-15 jaar

De op onze website vermelde tarieven voor kinderen en kinderkorting gelden voor kinderen van 4 t/m 15 jaar, tenzij anders staat vermeld. Zij hebben recht op een eigen bed aan boord. In de hutten beschikken zij over een extra bed in de kamer van minimaal 2 volwassenen .

Kinderen onder de 18 jaar

Kinderen onder de 18 mogen uitsluitend reizen onder begeleiding van een volwassene. Kinderen tussen de 16 en 17 jaar mogen echter per schip reizen zonder begeleiding van volwassenen met schriftelijke toestemming van hun ouders of een ouder met voogdij. Deze toestemmingsbrief dient te worden overgelegd bij het inchecken, zowel op de heen als op de terugreis, bij gebreke waarvan het kind niet mag reizen.

6. Zwangerschap

NoSwed Lines raadt zwangere vrouwen af om vanaf de 34e week van hun zwangerschap nog te reizen met NoSwed Lines. Na die datum heeft NoSwed Lines het recht te vragen om een doktersverklaring waaruit blijkt dat de conditie van de vrouw goed genoeg is om te reizen.

Wij raden zwangere passagiers aan een reisverzekering af te sluiten die voldoende dekking biedt in geval van complicaties. N.B.: de verzekeringsdekking kan beperkingen bevatten voor de latere periode vóór de bevallingsdatum. U bent ervoor verantwoordelijk dat u ervan op de hoogte blijft of u nog gedekt bent op grond van uw reisverzekering. NoSwed Lines aanvaardt hiervoor geen verantwoordelijkheid.

7. Huisdieren

Huisdieren mogen op bepaalde routes met NoSwed Lines worden meegenomen. N.B.: het huisdier dient gedurende de gehele reis in een voertuig of in één van de kennels op het schip te verblijven. Het is van belang dat u zorgt dat u zich vóór reservering en vertrek op de hoogte stelt van de voorwaarden voor huisdieren aan boord.

De eigenaar/passagier is verantwoordelijk voor naleving van de regels die gelden voor de invoer van huisdieren in het land van bestemming en de terugreis naar het land van vertrek. De eigenaar/passagier dient tevens alle overige regelgeving met betrekking tot het reizen met huisdieren na te leven, met inbegrip van regels inzake paspoorten en documentatie.

[Lees de regels voor het reizen met huisdieren naar Noorwegen](#)

8. Verzekering en voertuigformaliteiten

Alle kosten die worden gemaakt als gevolg van ziekte, ziekenhuisopname etc. tijdens de reis zijn voor rekening van de passagier. Er zijn geen artsen aan boord van de schepen van NoSwed Lines.

9. Voertuigen

Voertuigticketprijzen

De prijzen gelden uitsluitend voor meereizende voertuigen en aanhangers. Voertuigen en aanhangers kunnen persoonlijke bezittingen bevatten die normaal benodigd zijn voor vakanties of privébezoeken. Voertuigprijzen gelden niet voor voertuigen langer dan 10 meter of voertuigen die handelsgoederen of bedrijfsvracht vervoeren (hierna te noemen "handelsgoederen"). Handelsgoederen die worden vervoerd in auto's, bagageaanhangers etc. worden in rekening gebracht tegen het vrachttarief. Voertuigen die meer dan 12 personen kunnen vervoeren worden beschouwd als een bus, ongeacht de afmetingen van het voertuig. Voor bussen geldt altijd een apart bustarief.

NoSwed Lines behoudt zich het recht voor een berekend vrachttarief in rekening te brengen voor ladingen die worden vervoerd in strijd met deze Voorwaarden en aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor gevolgen daarvan. Dit geldt in het bijzonder voor vervoerde goederen die de maximaal toegestane hoeveelheid per voertuig te boven gaan, daaronder begrepen handelsgoederen die niet toebehoren aan de passagier of die bedoeld zijn voor wederverkoop/verwerking.

Fietsen dienen van tevoren te worden geboekt tenzij deze zich in of op het voertuig bevinden.

Eisen voor voertuigen

a) U verklaart juiste informatie te zullen verstrekken

- Door bevestiging van uw reservering erkent u dat de kapitein van het schip tezamen met de bemanning en het inschepingspersoneel van NoSwed Lines het recht hebben strenge controle uit te oefenen om er zeker van te zijn dat de informatie die u verstrekt bij uw reservering juist is. Dit is noodzakelijk om reden van veiligheid en om de veiligheid en gezondheid en het comfort van de passagiers te garanderen.
- Indien de informatie onjuist (b)lijkt te zijn, verklaart u dat wij sancties kunnen opleggen. Zie artikel 9d (Sancties wegens niet-naleving).

b) Type voertuig en het gebruik daarvan

- Indien u niet aan de volgende eisen voldoet, heeft NoSwed Lines het recht vóór of op het moment van vertrek sancties op te leggen. Zonder enige beperking van de discretionaire bevoegdheid van NoSwed Lines dient aan de volgende eisen te worden voldaan:
- het voertuig moet geschikt voor het verkeer zijn;
- het voertuig moet verzekerd zijn voor gebruik op de openbare weg (en u dient op verzoek bewijs van verzekering te kunnen overleggen);
- het voertuig moet, indien van toepassing, gedekt zijn door een geldige APK of gelijkwaardig, zoals vereist op grond van lokaal en toepasselijk recht in het land waar het voertuig is geregistreerd, waaruit blijkt dat het voertuig geschikt is voor gebruik (en u dient daarvan op verzoek bewijs te kunnen overleggen);
- het doel van uw reis houdt geen verband met vervoer van handelsgoederen;

- het voertuig moet binnen de toegestane afmetingen vallen, zoals vermeld in het geldende tarief voor particuliere voertuigen;
- u mag geen handelsgoederen of goederen die bedoeld zijn voor handelsdoeleinden of handelsgoederen waarvoor douanedocumentatie vereist is, vervoeren;
- het voertuig zelf moet van een type zijn dat (naar onze mening) normaal wordt gebruikt als voertuig voor particulier gebruik; In dit verband worden de volgende typen voertuigen (zonder beperking) door ons geacht bedrijfsvoertuigen te zijn: 1. een voertuig met een maximumgewicht voor lichte vrachtwagens of meer, ongeacht of het voertuig daadwerkelijk handelsgoederen vervoert en/of wordt gebruikt voor handelsdoeleinden; 2. alle soorten diepladers en/of vrachtwagens met kleppen, ongeacht afmeting of gewicht; 3. kampeervoertuigen die worden gebruikt als onderdeel van of in verband met een rondreizend bedrijf of een bedrijf op een vaste locatie; en 4. alle aanhangers gekoppeld aan of getrokken door die voertuigen;
- u mag geen gevaarlijke goederen vervoeren (ongeacht of deze als gevaarlijk zijn aangeduid door de Internationale Maritieme Organisatie ("IMO")); en
- motorvoertuigen die rijden op LPG of aardgas, gecombineerd dan wel gekoeld (LNG), worden uitsluitend geaccepteerd indien het voertuig een erkend gefabriceerd model is met een standaardspecificatie; en
- elektrische auto's mogen niet worden verbonden met de elektrische installatie van het schip om te worden opgeladen.

c) Bedrijfsvoertuigen

- Voertuigen met handelsvracht die niet is aangegeven worden in rekening gebracht tegen een opslag bij het inchecken.

d) Sancties wegens niet-naleving

- U aanvaardt de sancties die wij in redelijkheid kunnen opleggen indien u uw verplichtingen niet nakomt (artikel 9 a c).

NoSwed Lines heeft het recht:

- het voertuig de toegang tot het schip te weigeren behoudens betaling van een toeslag;
- het voertuig de toegang tot het schip te weigeren behoudens op bepaalde voorwaarden, zoals verwijdering van handelsgoederen uit het voertuig; en
- het voertuig wordt de toegang tot het schip ontzegd indien het ons duidelijk is dat uw niet-naleving in het geheel niet kan worden verholpen of niet kan worden verholpen zonder dat het schip vertraging oploopt.

Voorts accepteert u dat wij onder deze omstandigheden geen enkele verplichting hebben tot restitutie van uw betaling, aangezien u een ruimte op het schip hebt gereserveerd die wij anders aan anderen hadden kunnen verkopen.

Verder accepteert u dat het redelijk is dat NoSwed Lines die sancties aan u oplegt zonder kennisgeving op het moment van inschepping.

10. Gevaarlijke goederen of bagage

Passagiers dienen zich te houden aan alle toepasselijke wetten en internationale verdragen met betrekking tot het vervoer van gevaarlijke goederen of bagage.

Goederen of bagage die aanzienlijk ongemak kunnen veroorzaken voor de andere passagiers of de bemanning, of die de veiligheid of beveiliging van het schip, personen of goederen in gevaar kunnen brengen, mogen niet aan boord worden gebracht. Derhalve is het niet toegestaan gevaarlijke of aanvalswapens, explosieven of drugs, reserveflessen met brandstof (flessen met benzine of diesel) of soortgelijke zaken mee te nemen. Verf, chemicaliën en aanverwante producten worden eveneens als gevaarlijke goederen beschouwd en mogen niet meegenomen worden aan boord van de schepen van NoSwed Lines.

Passagiers die zich niet houden aan deze bepaling worden geweigerd, zonder enige restitutie.

Daarnaast hebben wij het recht om redenen van veiligheid en beveiliging te vragen om fouillering van passagiers en doorzoeking van hun bagage.

Passagiers die gevaarlijke goederen of bagage moeten laten vervoeren door NoSwed Lines, moeten dit verzoek schriftelijk indienen en ons volledig op de hoogte stellen van de gevaarlijke goederen of bagage. U dient ons goed op de hoogte te stellen van de maatregelen die wij moeten nemen om de goederen of bagage correct te behandelen.

Onder omstandigheden waarin gevaarlijke goederen of bagage worden ingeladen zonder dat wij op de hoogte zijn van de aard daarvan, mogen wij de goederen of bagage uitladen, ongevaarlijk maken of vernietigen, al naar gelang de omstandigheden, zonder enige aansprakelijkheid voor vergoeding van de schade of het verlies van de goederen of bagage. Hetzelfde geldt, ook als wij bij het inladen op de hoogte waren van de kenmerken van de gevaarlijke goederen of bagage, indien de gevaarlijke goederen of bagage later leiden tot een zodanig gevaar voor het schip, levens of goederen, dat het roekeloos zou zijn om de gevaarlijke goederen of bagage aan boord te houden.

Indien de goederen of bagage schade of verlies hebben veroorzaakt, dient u deze te vergoeden indien u of enige persoon voor wie u verantwoordelijk bent die schade of dat verlies heeft veroorzaakt als gevolg van schuld of nalatigheid.

Voertuigen die door de IMO als gevaarlijke goederen aangeduide goederen vervoeren, mogen uitsluitend worden meegenomen in overeenstemming met de regels. U dient hierover contact op te nemen met NoSwed Lines.

Gasflessen en brandstoftanks

Het meenemen van gasflessen en brandstoftanks in voertuigen is toegestaan, mits er rekening gehouden wordt met de volgende regels: voor gasflessen geldt een maximum van 47 kg aan gasflessen (deze mogen niet aangesloten zijn en moeten uit staan) en voor het meenemen van brandstof geldt dat er slechts 1 tank van maximaal 23 liter per gemotoriseerd voertuig voor eigen gebruik mee mag.

11. Bagage

Per (volwassen) passagier mag max. 50 kg bagage en 25 kg. per kind (van persoonlijke aard) worden meegenomen. De bagage dient door uzelf van en aan boord te worden gebracht; er zijn geen bagagewagens aanwezig. Indien NSL of een lokale autoriteit dit verlangt dienen passagiers openheid van zaken te geven over de herkomst en aard van de spullen in de bagage.

12. Wijziging en/of annulering door u

Alle door u verrichte wijzigingen en/of annuleringen en de specifieke voorwaarden verschillen per route. Op de "Lange Zeeroutes" zijn de onderstaande regels van toepassing.

(a) Betaling

Voor al onze producten is volledige betaling op het moment van boeking verschuldigd, tenzij anders aangegeven. Voor betalingen voor groepsboekingen en boekingen via agenten gelden afzonderlijke betalingsvoorwaarden.

U kunt betalen met:

creditcard

- wij accepteren MasterCard en Visa
- de totale reissom wordt 7 dagen na boeking afgeschreven; in geval van arrangementsreizen wordt (>7 dagen) 25% aanbetaling afgeschreven en dient de volledige betaling ten minste 42 dagen vóór vertrek te worden voldaan (voor de resterende 75% wordt geen aparte factuur verzonden)
- voor betalingen per creditcard wordt 1,5% van de totale reissom in rekening gebracht (maximaal € 30,- per boeking)
- Voor betalingen via de mobiele website wordt 2,5% van de totale reissom in rekening gebracht

iDEAL

Voor al onze producten is volledige betaling op het moment van boeking verschuldigd; in geval van arrangementsreizen wordt 25% aanbetaling afgeschreven en dient de volledige reissom ten minste 42 dagen vóór vertrek te worden voldaan (voor de resterende 75% wordt geen aparte factuur verzonden)

Bankoverschrijving

De totale reissom wordt gefactureerd; betaling dient binnen 7 dagen plaats te vinden. In geval van arrangementsreizen dient er binnen 7 dagen een aanbetaling van 25% gedaan te worden en dient de volledige reissom ten minste 42 dagen vóór vertrek te worden voldaan (voor de resterende 75% wordt geen aparte factuur verzonden)

NB De kosten voor het maken van een telefonische boeking bedragen € 17,50. Wij behouden ons het recht voor een borgsom te vragen voor aanvang van de reis.

(b) Wijzigingen in:

(i) boekingen van veerdiensten en andere reizen

Het is mogelijk bepaalde boekingen via onze website kosteloos te wijzigen. Alle boekingen voor veerdiensten kunnen bovendien gewijzigd worden door rechtstreeks telefonisch contact met ons op te nemen.

Wijzigingskosten bedragen € 27,- per wijziging plus de mogelijke extra kosten van een nieuwe boeking

Indien de kosten van een gewijzigde boeking de wijzigingskosten overstijgen dan komen de wijzigingskosten te vervallen. Deze vergoeding geldt niet indien de waarde van uw gewijzigde boeking hoger is dan de waarde van uw oorspronkelijke boeking.

Zodra alle reisdocumenten zijn afgegeven, zijn ze uitsluitend geldig voor de daarop aangegeven data/periodes. Reisdocumenten kunnen niet gewijzigd worden nadat uw vakantie is begonnen. Indien u geen gebruik maakt van een vooraf geboekte accommodatie, dan wordt een terugreis met een veerdienst over de Noordzee automatisch geannuleerd.

(c) Annulering van:

(i) boekingen van overtochten en arrangementsreizen worden als volgt in rekening gebracht:

- Binnen 24 uur na boeking - 0% van de totale reissom
- Van 1 dag na boeking tot 42 dagen vóór vertrek - 25% van de totale reissom
- 42-21 dagen vóór vertrek - 35% van de totale reissom
- 21-7 dagen vóór vertrek - 50% van de totale reissom
- 7-1 dagen vóór vertrek - 75% van de totale reissom
- Dag van vertrek - 100% van de totale reissom

Annuleringen kunnen zowel schriftelijk als telefonisch o.v.v. het boekingsnummer of worden gedaan. Voor het bepalen van de kosten wordt uitgegaan van de oorspronkelijke boekingsdatum. De kosten worden over de totale reissom berekend, met uitzondering van de annuleringsverzekering (indien van toepassing).

De kosten voor annuleringsverzekeringen worden nooit vergoed. NoSwed Lines hanteert haar eigen annuleringsvoorwaarden. Restitutie voor verloren of ongebruikte onderdelen van uw (arrangements)reis worden niet verleend.

Een minicruise is een gecombineerd retourticket; indien u uw terugreis mist, beschouwen wij uw boeking als een enkele reis waarvoor het huidige tarief geldt, dat dan in rekening wordt gebracht. Indien u geen gebruik maakt van uw heenreis wordt uw terugreis automatisch geannuleerd.

Afwijkende voorwaarden

Groepsreizen

Voor groepsreizen gelden afwijkende betalings- en annuleringsvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn opvraagbaar bij de groepsafdeling.

Oud en Nieuw Cruise

Bij annulering zijn de totale kosten van de reis verschuldigd, onafhankelijk van het aantal dagen voor vertrek.

Betalingsregeling

Het volledige bedrag dient op het moment van boeken te worden voldaan.

Betalingsopties U kunt online betalen via iDEAL, CreditCard of PayPal.

Ideal:

Maakt u gebruik van internet bankieren bij ABN AMRO, ASN Bank, Friesland Bank, ING, KNAB, Rabobank, RegioBank, SNS Bank, Triodos Bank of Van Lanschot Bankiers, dan kunt u bij NoSwed Lines direct met iDEAL betalen.

U rekest dan snel en gemakkelijk af in de vertrouwde internet betaalomgeving van uw eigen bank.

CreditCard:

Wij accepteren MasterCard, VisaCard, American Express, Visa Debit, IA Electron, Maestro en UK Maestro. Uw betaling wordt door ons direct van uw rekening afgeschreven.

Voor credit card boekingen worden geen kosten in rekening gebracht.

PayPal

Met PayPal kunt u veilig en snel online betalen of betalingen ontvangen via uw eigen bankrekening of creditcard. Het is ook mogelijk om via ons call centre een boeking te maken. Maakt u een boeking via het callcentre dan zal per boeking € 5 in rekening worden gebracht. U kunt de boeking uitsluitend met creditcard betalen. Wij accepteren MasterCard, VisaCard, American Express, Visa Debit, Maestro en UK Maestro Met uitzondering van de € 5 reserveringskosten zullen wij geen extra kosten voor creditcard gebruik in rekening brengen.

Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden:

Voor de Kanaalroutes worden 2 ticketsoorten gehanteerd, het Premium ticket en het Economy ticket.

Premium ticket

- Flexibel reizen - Reis op elke afvaart binnen 72 uur voor of na de geboekte overtocht, zonder extra te betalen. Afhankelijk van beschikbaarheid.
- Gratis wijzigen - u betaalt alleen het verschil in de prijs van het ticket op overtochten die meer dan 72 uur voor of na de geboekte overtocht plaatshebben. Afhankelijk van beschikbaarheid.
- Volledige teruggave - 100% teruggave indien de reis 48 uur of langer voorafgaand aan de vertrektijd wordt geannuleerd (mits u een schriftelijk verzoek indient via info@noswed.com).

Economy ticket

- Geen teruggave bij geannuleerde boekingen.
- Er worden kosten berekend als u op een andere dan de geboekte afvaart wilt reizen.
- U betaalt €15 per overtocht (enkele reis) voor aangebrachte wijzigingen, naast het verschil in prijs van het ticket. Voor aanbiedingen kunnen afwijkende wijzigings- en annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, zie hiervoor de voorwaarden per aanbieding.

Groepsreizen

Voor groepsreizen gelden afwijkende betalings- en annuleringsvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn opvraagbaar bij de groepsafdeling via mail: info@noswed.com

13. Wijziging, annulering of vertraging door ons

13.1 Wijzigingen in afvaarttijden en routes van onze schepen

Wij zijn niet verantwoordelijk voor naleving van vermelde vertrek- en aankomsttijden. Alle in onze brochures, op onze website en in bevestigingen of vouchers vermelde vertrek en aankomsttijden en namen van schepen gelden slechts bij benadering en kunnen niet worden gegarandeerd.

Al onze schepen varen onder voorbehoud van weersomstandigheden en overmachtssituaties zoals gedefinieerd in de inleiding. Dienstregelingen, routes en schepen zijn aan wijziging onderhevig. Waar nodig, behouden wij ons het recht voor het vervoer uit te voeren met een vervangend schip en/of af te wijken van de vermelde dienstregeling of route. Ook behouden wij ons het recht voor een bevestigde reservering bij onze schepen te annuleren.

Voorts staat het ons vrij alle bevelen of adviezen van overheden of van personen die op grond van de voorwaarden van de Oorlogsgevaarverzekering voor het schip het recht heeft om dergelijke bevelen of adviezen af te geven, na te leven, en wordt naleving van dergelijke bevelen of adviezen niet geacht een afwijking of schending van onze verplichtingen jegens u in te houden.

Behoudens voor zover hierna is bepaald, zijn wij noch onze leveranciers aansprakelijk voor vergoeding of restitutie aan u in verband met enig verlies als gevolg van vertraging, annulering, wijziging van de dienstregeling, wijziging van routes of vervanging van het ene schip door het andere, tenzij die vergoeding aan u verschuldigd is op grond van toepasselijke internationale verdragen.

13.2 Annulering of vertraging van onze passagiersdiensten

De Passagiersrechtenverordening

De [Passagiersrechtenverordening](#) (Europese Verordening 1177/2010) biedt passagiers bepaalde rechten in geval van annulering of vertraging van onze passagiersdiensten. N.B.: De Verordening bevat een aantal uitzonderingen op deze rechten, bijvoorbeeld in geval van vertraging of annulering als gevolg van weersomstandigheden die de veilige besturing van het schip in gevaar brengen of buitengewone omstandigheden die in de weg staan aan de overtocht en die niet konden worden voorkomen, zelfs als alle redelijke maatregelen waren genomen.

Dit artikel biedt slechts een overzicht van rechten die van toepassing kunnen zijn, en de rechten van elke passagier worden van geval tot geval beoordeeld. Zie de Verordening voor alle details van uw rechten.

De Verordening is niet van toepassing op situaties waarin een pakket wordt geannuleerd om andere redenen dan annulering van de passagiersdienst.

In geval van annulering of vertraging bij vertrek

a) Informatie

In geval van vertraging of annulering bij vertrek worden passagiers die vertrekken vanaf de vertrekkerterminals of havens zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, doch niet later dan 30 minuten na de geplande vertrektijd. Indien passagiers een aansluiting missen als gevolg van vertraging of annulering bij vertrek, zullen wij ons in redelijkheid inspannen om hen op de hoogte te stellen van alternatieve aansluitingen.

b) Assistentie en zorg

In geval van annulering of vertraging bij vertrek van meer dan 90 minuten na de geplande vertrektijd, zullen wij u gratis snacks, maaltijden of verfrissingen verstrekken in redelijke verhouding tot de wachttijd, voor zover deze beschikbaar zijn en in redelijkheid kunnen worden geleverd.

Indien de annulering of vertraging bij het vertrek een of meer aanvullende overnachtingen noodzakelijk maken voor de passagier zullen wij gratis afdoende accommodatie verzorgen hetzij aan boord hetzij aan land. Voor elke passagier kunnen wij onze uitgaven aan die accommodatie beperken tot € 80,= per nacht, met een maximum van drie nachten. Ook zullen wij vervoer verzorgen naar en vanaf de haventerminal en de plaats van de accommodatie, tegen overlegging van de desbetreffende kwitanties of, indien u met eigen vervoer reist, in overeenstemming met de dan geldende kilometervergoeding van NoSwed Lines.

Indien de annulering of vertraging bij het vertrek aanvullend vervoer tussen uw huis en de haven noodzakelijk maakt, kunnen wij onze uitgaven beperken en zullen wij u uitsluitend de redelijke kosten vergoeden, tegen overlegging van de desbetreffende kwitanties of, indien u met eigen vervoer reist, in overeenstemming met de dan geldende kilometervergoeding van NoSwed Lines.

Voor alle duidelijkheid geldt dat er, indien een aanbod voor een redelijke alternatieve route wordt afgewezen en u verkiest te wachten bij de terminal, geen accommodatie wordt verstrekt of vergoed.

U hebt geen recht op gratis accommodatie indien de overnachting noodzakelijk wordt als gevolg van vertraging of annulering door weersomstandigheden die de veilige besturing van het schip in gevaar brengen.

c) Omzetting of vergoeding

In geval van annulering of vertraging bij vertrek van meer dan 90 minuten na de geplande vertrektijd kan de passagier kiezen voor:

- omzetting naar de eindbestemming, op vergelijkbare voorwaarden, zoals vermeld in de bevestiging, bij de eerstvolgende mogelijkheid en zonder extra kosten; of
- vergoeding van de ticketprijs en, voor zover van toepassing, een gratis retourdienst naar het eerste punt van vertrek, zoals vermeld in de bevestiging, bij de eerstvolgende mogelijkheid.

Indien een vertraging of vertrek naar een passagiersschip vanuit de haven meer dan 90 minuten duurt, hebt u recht op een dergelijke omzetting of vergoeding van de ticketprijs door ons.

Acceptatie van een aanbieding voor vergoeding van de ticketprijs leidt tot vernietiging van de overeenkomst, waardoor deze niet langer geldig is. Dit houdt in dat u geen verdere rechten op assistentie/zorg of vergoeding hebt.

In geval van vertraging bij aankomst

In geval van vertraging bij aankomst op de eindbestemming zoals aangegeven in de bevestiging kunt u vragen om vergoeding zonder het recht om verder te reizen te verliezen.

De vergoeding wordt berekend als een percentage van de ticketprijs en hangt af van de duur van de geplande reis in overeenstemming met artikel 19 lid 1 van de Verordening. De vergoeding kan plaatsvinden in de vorm van vouchers of andere diensten van ons, tenzij u vraagt om betaling in contanten. Wij behouden ons het recht voor een minimumdrempel in te voeren voor betaling van vergoeding.

U hebt geen recht op vergoeding wegens vertraging bij aankomst als gevolg van weersomstandigheden die de veilige besturing van het schip in gevaar brengen of buitengewone omstandigheden die in de weg staan aan de overtocht en die niet konden worden voorkomen, zelfs als alle redelijke maatregelen waren genomen.

Uitzonderingen

N.B.: Bovenstaande bepalingen van de Passagiersrechtenverordening, die u recht kunnen geven op een vordering tot vergoeding van de ticketprijs in geval van vertraging bij aankomst of assistentie in geval van vertraging bij vertrek of annulering zijn niet in alle gevallen van toepassing. Een gedetailleerd overzicht van die uitzonderingen vindt u in artikel 20 van de Verordening.

Naast de hiervoor beschreven uitzonderingen (d.w.z. in geval van weersomstandigheden of buitengewone omstandigheden) wordt geen restitutie of assistentie toegekend indien:

- de passagier reeds vóór de reservering op de hoogte was gesteld van de annulering of vertraging, of
- de annulering of vertraging het gevolg is van schuld van de passagier.

Geen schadevergoeding in geval van vertraging of annulering

Voor alle duidelijkheid geldt dat u geen extra recht hebt om schadevergoeding te vorderen wegens verlies of beschadiging als gevolg van annulering of vertraging. Dit houdt in dat wij onze aansprakelijkheid voor zowel directe als indirecte schade of verliezen hebben beperkt.

Niettemin geldt dat onze aansprakelijkheid, indien wij onze aansprakelijkheid in geval van annuleringen niet mogen beperken, te allen tijde beperkt is tot directe schade of verlies.

Wijziging of annulering van een pakket

Wij doen er alles aan om zeker te zijn van de juistheid van onze brochures en website. Ondanks onze inspanningen kunnen er zich echter wijzigingen voordoen.

a) Vóór aanvang van een pakket

In geval van een wijziging/annulering van uw reservering vóór vertrek, zullen wij u zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Wij zullen trachten met u tot een geschikte oplossing te komen.

Indien wij of onze leveranciers het pakket annuleren, hebt u recht op:

- beëindiging van de overeenkomst en vergoeding van alle betaalde bedragen in verband met het pakket, met uitzondering van wijzigingen in de vergoedingen/verzekeringspremies; of
- omboeking naar een ander pakket van uw keuze, indien wij en onze leveranciers dit zonder grote kosten of verliezen kunnen aanbieden.

Indien u kiest voor omboeking naar een pakket met een hogere waarde dan uw oorspronkelijke pakket, dient u het verschil zelf te betalen indien wij of onze leveranciers niet aansprakelijk zijn voor de kosten. Indien u kiest voor omboeking van uw pakket naar een pakket met een lagere waarde dan uw oorspronkelijke pakket, zullen wij of onze leveranciers u het verschil restitueren.

Zodra u de kennisgeving van NoSwed Lines hebt ontvangen, dient u ons met spoed te laten weten wat uw definitieve keus is. Als u ons niet binnen 21 dagen na de kennisgeving hebt laten weten wat uw definitieve keus is, wordt uw pakketreservering beëindigd en krijgt u het betaalde bedrag volledig terug, na aftrek van wijzigingskosten/verzekeringspremies.

Indien u schade of verlies lijdt doordat wij of onze leveranciers niet in staat zijn aan de afgesproken voorwaarden te voldoen of als gevolg van annulering van een pakket, hebt u recht op een redelijke vergoeding van ons.

Wij hebben het recht die vergoeding te beperken in overeenstemming met de desbetreffende toepasselijke internationale verdragen, Europese Verordeningen en het geldende recht in Nederland.

Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies in situaties waarin de annulering of het niet kunnen voldoen aan de afgesproken voorwaarden toe te rekenen is aan:

- gebrek aan belangstelling voor een pakket, waarbij u schriftelijk op de hoogte bent gesteld van de annulering,
- uw eigen omstandigheden,
- een derde, waarbij de situatie niet door ons of onze partners kon worden voorzien, vermeden of hersteld, of
- weersomstandigheden of overmachtssituaties die niet konden worden voorzien, vermeden of hersteld ***op het moment van reservering van het pakket.

b) Na aanvang van een pakket

Indien u een klacht indient tijdens een pakket zullen wij en/of de dienstverlener trachten een passende oplossing te vinden.

Indien het pakket niet in overeenstemming is met de overeenkomst mag u ons vragen de afwijking van de overeenkomst te herstellen, tenzij dit voor ons leidt tot onevenredige onkosten of groot ongemak.

Indien het niet mogelijk is de afwijking van de overeenkomst te herstellen of indien wij verzuimen de afwijking van de overeenkomst te herstellen binnen een redelijke termijn, hebt u recht op een passende verlaging van de prijs van het pakket.

Indien wij of onze leveranciers niet voldoen aan een aanmerkelijk deel van de afgesproken diensten in het pakket, of in geval van tekortkomingen in het pakket, waardoor het doel van het pakket niet in overeenstemming is met de overeenkomst, kunt u het pakket annuleren.

Indien u ervoor kiest het pakket te annuleren zijn wij of onze leveranciers aansprakelijk voor restitutie van de volledige prijs van het pakket.

Indien wij of onze leveranciers aanbieden de afwijking van de overeenkomst in het pakket binnen een redelijke termijn gratis en zonder aanmerkelijk ongemak voor u te herstellen, kunt u geen prijsverlaging eisen of het pakket annuleren.

- Indien u schade of verlies lijdt als gevolg van een afwijking van de overeenkomst, hebt u het recht schadevergoeding van ons of onze leveranciers te eisen, tenzij de afwijking van de overeenkomst toe te rekenen is aan:
- een derde die niet in verband staat met het pakket, waarbij de situatie niet door ons of onze partners kon worden voorzien, vermeden of hersteld, of weersomstandigheden of overmachtssituaties die niet konden worden voorzien, vermeden of hersteld op het moment van reservering van het pakket.

Wij hebben het recht die vergoeding te beperken in overeenstemming met de desbetreffende toepasselijke internationale verdragen en Europese Verordeningen

Gebrek aan belangstelling van passagiers betreft de situatie waarin niet voldoende passagiers een vakantie hebben geboekt om de exploitatie commercieel haalbaar te maken. Op het moment van publicatie van deze Voorwaarden zijn de enige vakanties waarvoor een vereist minimum aantal reserveringen geldt alle groepsreizen (inclusief die per bus) en onze Kerst en Nieuwjaarsvakanties. Als wij dit type vakantie annuleren, zullen wij u daarvan ten minste 4 weken vóór vertrek op de hoogte stellen.

14. Gehandicapten en personen met een beperkte mobiliteit of andere fysieke beperking

Indien u of degene voor wie u boekt iemand met een handicap is of iemand met beperkte mobiliteit of enige andere fysieke beperking is, dan heten wij u welkom als klant en bieden wij u alle hulp die binnen ons bereik ligt. Het is echter uiterst belangrijk dat u de hierna gestelde regels volgt:

(a) Hulp in de haven en aan boord van het schip

Afhankelijk van de toegangsmogelijkheden zullen wij en de terminalbeheerders binnen onze/hun bevoegdheid kosteloos hulp verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, zoals gespecificeerd in bijlagen II en III van EU-verordening nr. 1177/2010, in havens (waaronder bij inscheping en ontscheping) en aan boord van het schip. De hulp zal indien mogelijk aangepast worden aan de persoonlijke behoeften van de persoon met de handicap of met beperkte mobiliteit.

(b) Voorwaarden waaronder hulp wordt verleend

(I) Hulp aan personen met een handicap of met beperkte mobiliteit zoals hierboven genoemd wordt verleend met dien verstande dat:

(A) wij of de terminalbeheerder via beschikbare middelen, waaronder digitale middelen of

sms, op de hoogte zijn/is gebracht van de behoefte aan hulp van die persoon, en wel uiterlijk 48 uur voordat de hulp nodig is; en

(B)> de persoon met de handicap of met beperkte mobiliteit zich meldt bij de haven of bij het door ons of de terminalbeheerder aangegeven punt:

(i) op een tijdstip dat schriftelijk door ons is aangegeven en dat niet meer dan 60 minuten vóór de aangekondigde inschepingstijd is; of

(ii) indien er geen inschepingstijd is aangegeven, uiterlijk 60 minuten vóór de aangekondigde vertrektijd.

(II) Naast bovengenoemde vereisten dienen personen met een handicap of met beperkte mobiliteit ons op het moment van reservering of aankoop vooraf van het ticket op de hoogte te stellen van hun specifieke behoeften met betrekking tot accommodatie, zitplaats bij o.a. bustransfer of vereiste diensten of hun behoefte om medische apparatuur mee te nemen, met dien verstande dat de behoefte op dat moment bekend is.

(III) Een overeenkomstig I(A) en II verrichte kennisgeving kan altijd ingediend worden bij de reisagent of touroperator waar het ticket gekocht is. Indien het ticket meerdere reizen toestaat, zal één kennisgeving volstaan, met dien verstande dat de juiste informatie over de tijden van de verdere reizen wordt verstrekt. U zult een bevestiging ontvangen waarin is aangegeven dat de behoeften voor hulp zijn doorgegeven zoals vereist in overeenstemming met paragraaf I(A) en II.

(IV) Indien er geen kennisgeving overeenkomstig paragraaf I(A) en II heeft plaatsgevonden, kunnen wij en de terminalbeheerder ons/zich toch naar redelijkheid ervoor inspannen om ervoor te zorgen dat de hulp op een zodanige wijze wordt verleend dat de persoon met de handicap of met beperkte mobiliteit in staat is aan boord te gaan, van boord te gaan en met het schip te reizen.

(V) Indien een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit vergezeld wordt door een erkende begeleidingshond, dan mag die hond samen met die persoon reizen, met dien verstande dat wij, de reisagent of touroperator daarvan in kennis gesteld zijn in overeenstemming met toepasselijke nationale regelgeving met betrekking tot het vervoer van erkende begeleidingshonden aan boord van passagiersschepen, indien dergelijke regelgeving bestaat.

(c) Uitzonderingen en bijzondere voorwaarden

In bepaalde gevallen mogen wij, reisagenten en touroperators weigeren een reserveringsformulier te accepteren, een ticket aan een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit af te geven of anderszins te verstrekken of deze persoon aan boord te laten gaan. Een dergelijke weigering kan zich om de volgende redenen voordoen:

(i) om aan de krachtens internationaal, Europees en nationaal recht gestelde toepasselijke veiligheidsvereisten te voldoen of om aan de door de bevoegde autoriteiten gestelde veiligheidsvereisten te voldoen;

(ii) indien het door het ontwerp van het passagiersschip of de infrastructuur en het materieel van de haven, waaronder de haventerminals, onmogelijk is dat deze persoon op een veilige en operationeel haalbare manier aan boord gaat, van boord gaat of vervoerd wordt.

Indien er vanwege bovengenoemde redenen geweigerd wordt een reservering te accepteren of een ticket uit te geven of anderszins te verstrekken, dan zullen wij, de reisagenten en de touroperators ons er desalniettemin in alle redelijkheid voor inspannen

dat er aanvaardbaar alternatief vervoer op een door ons beheerde passagiersdienst of cruise aan de betreffende persoon wordt voorgesteld.

Indien een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit, die een reservering of een ticket heeft en die heeft voldaan aan de onder (b) (II) vermelde vereisten, desalniettemin geweigerd wordt om aan boord te gaan op basis van voornoemde EU-verordening, dan zal die persoon, en iedere hierna vermelde begeleidende persoon, de keuze krijgen tussen het recht op restitutie en een alternatieve route zoals bepaald in bijlage I van voornoemde EU-verordening. Voor het recht op de keuze van een terugreis of alternatieve route geldt de voorwaarde dat aan alle veiligheidsvereisten is voldaan.

Indien strikt noodzakelijk en onder dezelfde voorwaarden als hiervoor uiteengezet, kunnen wij, de reisagenten en de touroperators verlangen dat een persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit vergezeld wordt door een andere persoon die in staat is de hulp te verlenen die de persoon met de handicap of met beperkte mobiliteit nodig heeft. Met betrekking tot passagiersdiensten wordt een dergelijke begeleidende persoon kosteloos vervoerd. Indien vervoerders, reisagenten en touroperators zich beroepen op voornoemde bepalingen, zullen zij de persoon met de handicap of met beperkte mobiliteit onmiddellijk op de hoogte stellen van de specifieke redenen daarvoor. Op verzoek zullen deze redenen uiterlijk vijf werkdagen na het verzoek schriftelijk gecommuniceerd worden aan de persoon met de handicap of met beperkte mobiliteit.

15. Uw gedrag

a) Het is van belang voor de veiligheid en het comfort aan boord dat u zich te allen tijde goed gedraagt. Voorts dient u toezicht te houden op alle andere personen voor wie u verantwoordelijk bent. Uw geestelijke of lichamelijke gesteldheid of houding, of uw gedrag mag geen gevaar opleveren voor uzelf, voor andere passagiers, voor de bemanning of voor eigendommen.

b) Wij, de gezagvoerder en andere officieren aan boord kunnen alle redelijke regels opstellen en handhaven die wij/zij nodig achten om de veiligheid, de beveiliging, het comfort en het genot van de passagiers en de bemanning te bewaren. Die regels kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd en kunnen verschillen voor verschillende onderdelen van het schip (of voor verschillende passagiers(groepen)). Zo gelden er beperkingen voor de consumptie van zelf meegebracht eten en drinken aan boord en het spelen van luide muziek.

c) In verband met omstandigheden die de veiligheid van het schip, de bemanning of de passagiers in gevaar brengen, kunnen wij besluiten uw reservering te weigeren of te weigeren u te laten inschepen. Ook kunnen wij weigeren u te laten inschepen indien uw gedrag ongepast is geweest tijdens eerdere reizen of indien u de veiligheidsregels of voorschriften niet opvolgt.

d) Roken, met inbegrip van e sigaretten, is niet toegestaan in hutten op veerboten van NoSwed Lines. Roken aan boord is uitsluitend toegestaan in daarvoor bestemde ruimten, die duidelijk zijn aangegeven, onder meer met de desbetreffende bewegwijzering. Een toeslag van ten minste € 200,= wordt opgelegd in geval van roken in andere dan de daarvoor bestemde ruimten. (Dit bedrag komt overeen met de waarde van de door ons in te huren schoonmaakdiensten) .

e) Consumptie van zelf meegebrachte alcohol is aan boord niet toegestaan. Hieronder vallen ook zaken die u bij onze Taxfree shop aan boord koopt. Uitsluitend alcohol die

wordt gekocht in cafés en restaurants aan boord, mits u dit kunt aantonen aan de hand van een kwitantie, mag worden geconsumeerd. Niet-naleving van dit voorschrift leidt tot een door ons op te leggen toeslag die overeenkomt met het bedrag dat u zou betalen bij de cafés en restaurants aan boord indien die alcohol daar wordt gekocht. Voorts wordt een toeslag in rekening gebracht (die overeenkomt met de waarde van de door ons in te huren schoonmaakdiensten) in geval van consumptie van alcohol in de hut of de accommodatieruimten van het schip, anders dan in cafés en restaurants. Indien de alcohol via onze roomservice is gekocht of in één van onze restaurants of cafés dan mag u deze wel in uw hut nuttigen.

f) Buitensporig alcoholgebruik, waarbij duidelijk is dat de passagier een gevaar voor zichzelf of anderen vormt - en consumptie van (illegale) drugs - is niet toegestaan aan boord van de schepen van NoSwed Lines.

g) Al onze medewerkers, bemanningsleden en leveranciers hebben instructie gekregen om alle overtredingen van regels door personen te melden. Wij maken u er tevens op attent dat wij geen grof gedrag, in welke vorm dan ook, tegen de hiervoor genoemde personen of de andere passagiers aan boord zullen toestaan.

h) In elk van de hiervoor beschreven omstandigheden behouden wij ons het recht voor uw reservering te weigeren, te weigeren u te laten inschepen en/of (waar nodig) uw vrijheid te beperken of u van het schip te verwijderen. Wij zijn geenszins aansprakelijk jegens u onder de hiervoor beschreven omstandigheden en alle kosten die u of wij moeten maken zijn geheel voor uw rekening.

i) Voorts maken wij u erop attent dat in aanvulling op bovengenoemde bepalingen, aanvullende voorschriften met betrekking tot uw gedrag en verantwoordelijkheid van route tot route kunnen verschillen. Derhalve wordt u vriendelijk verzocht zich op de hoogte te stellen van die aanvullende voorschriften en deze te allen tijde na te leven.

j) Indien u de reis niet heeft geannuleerd en niet verschijnt op de aangegeven plaats en tijd voor inscheping of terugreis, kunt u het voor de reis betaalde bedrag niet terugvorderen. Dit geldt ook indien u de reis niet kunt aanvangen en afmaken doordat u niet beschikt over reisdocumenten zoals een paspoort, identiteitsbewijs met foto, visum (indien nodig), vaccinatieverklaringen of soortgelijke documenten. Dezelfde regels gelden indien u wordt verwijderd in verband met overtreding van de gedragsregels zoals die zijn neergelegd door ons, vervoerders, hotels, vakantieparken e.d.

16. Onze aansprakelijkheid jegens u wegens letsel, schade aan bagage etc.

Wij zullen te allen tijde trachten naar beste kunnen te presteren en u van dienst te zijn, zodat uw reis en alle andere diensten die samenhangen met uw reservering en/of die u hebt besteld, soepel en plezierig verlopen.

Wij zijn niet aansprakelijk wegens door u geleden verlies of schade, daaronder begrepen persoonlijk letsel of overlijden, tenzij anders is bepaald op grond van het toepasselijk recht of het verlies of de schade het gevolg is van onze eigen nalatigheid of verzaking van een wettelijke plicht. Dit omvat mede schending van contract of nalatigheid van onze werknemers of leveranciers die optreden in het kader van hun bevoegdheden. In die gevallen zijn wij aansprakelijk voor betaling van het beperkte bedrag aan schadevergoeding waarop u recht hebt in overeenstemming met het Verdrag van Athene.

Volgens het Verdrag van Athene (protocol 2002) is onze aansprakelijkheid beperkt tot (i) SDR 400.000 in geval van overlijden of letsel van passagiers, (ii) SDR 2.250 in geval van verlies of beschadiging van hutbagage, (iii) SDR 12.700 in geval van verlies of beschadiging van voertuigen, daaronder begrepen bagage die in of op het voertuig wordt vervoerd, of (iv) SDR 3.375 in geval van verlies of beschadiging van andere bagage dan die welke hiervoor is vermeld onder (ii) en (iii).

Wij maken u erop attent dat wij in het algemeen geenszins aansprakelijk zijn jegens u indien u uw contractuele verplichtingen niet nakomt als gevolg van:

- 1) uw eigen schuld/verzuim of schuld/verzuim van iemand anders die onder uw reservering valt;
- 2) een derde die geen verband houdt met de verlening van enige dienst die onder het contract valt, waarbij dat verzuim niet kan worden voorzien of vermeden;
- 3) ongebruikelijke of onvoorzienbare omstandigheden die buiten onze invloedssfeer vallen en waarvan de gevolgen niet konden worden vermeden, zelfs indien passende zorg was betracht; of
- 4) weersomstandigheden of overmachtsituaties die wij of een leverancier van diensten, zelfs met alle passende zorg, niet hadden kunnen voorzien of voorkomen.

Onze aansprakelijkheid voor passagiers en hun bagage vóór inscheping en na ontscheping, en voor reizen, accommodatie en/of evenementen aan wal, is beperkt tot directe schade als gevolg van onze nalatigheid, mits voldoen is aan de vereisten voor schade op grond van het toepasselijk Nederlands recht. Dit houdt derhalve in dat wij niet verantwoordelijk zijn voor financiële schade als gevolg van indirecte of gevolgschade.

Het is van belang voor de betaling van schadevergoeding dat u ons strikt in overeenstemming met het hierna in artikel 17 (Klachten) bepaalde op de hoogte stelt van eventuele klachten of vorderingen.

Altijd met inachtneming van het bovenstaande, geldt onze aansprakelijkheid specifiek als volgt:

a) Uitsluitend pakketten

Voor vergoeding in geval van wijziging/annulering van pakketten verwijzen wij tevens naar artikel 13 (*Wijziging of annulering van pakketten*).

U dient alle rechten die u jegens derden kunt doen gelden in verband met uw vordering bij NoSwed Lines over te dragen.

In geval van ziekte, letsel of overlijden gedurende een pakketreis als gevolg van een activiteit die geen deel uitmaakt van uw reservering bij ons, zullen wij algemene adviezen en assistentie bieden waar dat gepast is.

b) Andere reisarrangementen

Enige aanvullende aansprakelijkheid anders dan die welke hiervoor in dit artikel (16) is vermeld, kunnen wij uitsluitend schriftelijk aanvaarden, en dan uitsluitend indien de bijzondere omstandigheden (zoals tijdige aankomst voor een bijzonder evenement) volledig schriftelijk aan ons zijn toegelicht bij het doen van uw reservering. Met deze procedure kunnen wij van tevoren overwegen of wij dat risico kunnen aanvaarden en, zo ja, op welke voorwaarden.

c) Nadere regels inzake onze aansprakelijkheid

Waardevolle zaken en geld

Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor verlies van of schade aan geld, effecten en andere waardevolle zaken, zoals goud, zilver, horloges, sieraden of kunstvoorwerpen, of voor levende have.

Aansprakelijkheid voor voertuigen

Het besturen van voertuigen aan en van boord geschiedt op uw eigen risico en zonder enige aansprakelijkheid onzerzijds. Het is aan u om ervoor te zorgen dat uw voertuig correct op de handrem staat zodra het voertuig aan boord is en gedurende de gehele reis. Wij mogen naar eigen inzicht en zonder voorafgaande kennisgeving aan u besluiten voertuigen op het open dek te vervoeren

Schade aan voertuigen aan boord dient te worden gemeld bij een (laad)officier van het schip vóór ontscheping zodat een auto schade formulier kan worden ingevuld door onze laadofficier

Eigen risico

Wij maken u erop attent dat onze aansprakelijkheid jegens u geldt onder voorbehoud van een eigen risico van SDR 330 in geval van schade aan een voertuig en SDR 149 per passagier in geval van verlies of beschadiging van andere bagage, welk bedrag in mindering wordt gebracht op het verlies of de schade

Verlies van mobiliteitsapparatuur

In geval van verlies als gevolg van verlies of beschadiging van mobiliteitsapparatuur of andere specifieke apparatuur die wordt gebruikt door een gehandicapte of minder mobiele persoon, en mits het incident waardoor het verlies is ontstaan toe te rekenen is aan schuld of nalatigheid onzerzijds, zullen wij een vergoeding betalen die overeenkomt met de vervangingswaarde van de desbetreffende apparatuur of, indien van toepassing, de kosten van reparatie. Behoudens met onze voorafgaande schriftelijke toestemming, welke niet op onredelijke gronden zal worden onthouden, hebt u wellicht geen recht op vergoeding van het verlies van of de schade aan die apparatuur waarvan de waarde een bedrag van € 3.500,- te boven gaat. Verzuim uwerzijds om dit voorschrift na te leven kan leiden tot weigering door ons om u het verlies van of de schade aan mobiliteitsapparatuur te vergoeden boven het voornoemde bedrag

17. Klachten

Indien er sprake is van een probleem tijdens uw vakantie, terwijl u reist op een van onze schepen of gebruik maakt van andere daarmee verband houdende diensten die u via NoSwed Lines hebt gekocht, dient u dit onmiddellijk te melden bij ons of onze leverancier.

Wij of onze leverancier zullen onmiddellijk trachten het probleem op te lossen.

Indien uw bagage of voertuig beschadigd is geraakt, dient u ons daarvan op de hoogte te stellen in geval van:

- zichtbare schade vóór of tijdens ontscheping, en
- verborgen verlies of schade binnen 15 dagen na ontscheping.

a) Neem contact op met het Service Centre aan boord

Op het schip vragen wij u contact op te nemen met het Service Centre. Onze medewerkers

hier zullen al het mogelijke doen om problemen aan boord op te lossen en ervaringen die niet naar uw verwachting waren te compenseren. Zo kunnen wij het probleem onmiddellijk aanpakken en, voor zover mogelijk, een oplossing voor u vinden.

b) Neem contact op met het hotel/vakantiepark

Indien u vragen hebt over uw accommodatie en dergelijke op de bestemming zelf, dient u contact op te nemen met de receptie van het hotel/vakantiepark of het kantoor van NoSwed Lines waar u de reservering hebt gedaan. Klachten kunnen worden afgewezen indien u hebt verzuimd contact op te nemen tijdens het verblijf zoals hiervoor vermeld en zo NoSwed Lines de mogelijkheid hebt ontnomen om tekortkomingen te herstellen.

c) Neem contact op met de klantenservice na thuiskomst

Indien een probleem onverhoopt niet kan worden opgelost aan boord of op de bestemming zelf en u meent een klacht tegen ons te hebben, verzoeken wij u telefonisch of schriftelijk contact op te nemen met onze klantenservice. Wij verzoeken u contact met ons op te nemen binnen een redelijke termijn na ontdekking van de afwijking (of na kennisgeving door ons van de wijziging/annulering), en in elk geval uiterlijk één maand na de datum waarop de reis plaatsvond of een dienst had moeten worden verleend, met uitzondering van de situaties zoals vermeld in het Verdrag van Athene, in welk geval u ons schriftelijk op de hoogte dient te stellen binnen de daar vermelde kortere termijn. Bij gebreke van het voorgaande vervalt uw recht op een vordering.

U kunt uw klacht schriftelijk of, bij voorkeur, per e-mail indienen bij onze klantenservice: Klantenservice@noswed.com. Bij het indienen van uw klacht dient u uw reserveringsnummer in de onderwerpregel van de e-mail te vermelden en ons de telefoonnummers door te geven waarop u overdag en 's avonds bereikbaar bent. Zo kunnen wij de zaak volledig onderzoeken en u zo spoedig mogelijk een passend antwoord geven.

Indien u, ondanks onze inspanningen en het volgen van bovenstaande procedure voor het melden en oplossen van uw klacht, meent dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, raden wij aan dat deze wordt ingediend bij de Geschillencommissie Reizen.

18. Gegevensbescherming

Wij zullen alle informatie, met inbegrip van persoonsgegevens, die u ons verstrekt in verband met uw reservering registreren in overeenstemming met de Nederlandse Wet bescherming persoonsgegevens (*Wet Bescherming Persoonsgegevens*). Indien u een kopie van de persoonsgegevens wenst die wij over u bijhouden, verzoeken wij u ons dat schriftelijk te laten weten - wij behouden ons het recht voor om kosten (momenteel € 10) in rekening te brengen voor het verstrekken van die informatie.

Indien wij als gevolg van schending van deze Voorwaarden of anderszins, na een grondig proces uw naam op onze zwarte lijst van klanten kunnen plaatsen, zullen wij alle informatie bijhouden die nodig is (uw naam, geboortedatum en paspoortnummer) om ons in staat te stellen toekomstige reserveringen door u te voorkomen voor zo lang als wij dat gepast achten. Uw informatie wordt niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

19. Leveranciersvoorwaarden

Tussen u en elke andere leverancier van (vervoers-)diensten gelden de vervoersvoorwaarden en standaardvoorwaarden van die leverancier. Deze kunnen bepaalde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid bevatten op grond van internationale verdragen/Europese Verordeningen/dwingend recht. Een exemplaar van de

vervoersvoorwaarden of standaardvoorwaarden van de leverancier en de desbetreffende internationale verdragen zijn op schriftelijk verzoek verkrijgbaar. Houd rekening met maximaal 28 dagen tussen ontvangst door ons van het verzoek en verzending aan u van het materiaal.

20. Vracht

Voertuigen met goederen voor commerciële doeleinden dan wel bedoeld voor handelsdoeleinden vallen onder het vrachttarief; derhalve zijn de Vervoersvoorwaarden van Noordzee Vracht op deze voertuigen van toepassing.

21. Recht en rechtsgebied

Op onze rechtsverhouding met passagiers betreffende de geleverde diensten binnen de vervoersovereenkomst is Deens recht van toepassing. Op de algemene boekingsvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Het bepaalde in het Verdrag van Athene betreffende het vervoer van passagiers en hun bagage over zee, 1974, zoals gewijzigd middels de Protocollen van 1976 en 1990, is op deze overeenkomst van toepassing. Partijen kiezen ervoor dat geschillen die ontstaan als gevolg van of met betrekking tot de vervoersovereenkomst en/ of de algemene boekingsvoorwaarden uitsluitend worden behandeld door de Nederlandse rechter. Alleen als partijen uitdrukkelijk instemmen met zowel de keuze voor een andere rechter of ander scheidsgerecht mag er een zaak voor een andere rechter worden aangespannen.

De [Engelse versie](#) van de voorwaarden kunt u hier lezen.

NoSwed Lines Bodegraven 2018.