

DINE RETTIGHETER

INFORMASJON

Ved kansellering eller forsinket avgang har du rett til å bli informert om:

- Eventuelle driftsavbrudd innen 30 minutter etter planlagt avgang ifølge ruteplan
- Oppdaterte informasjon om ny avgangs- og ankomsttid så snart disse opplysninger er tilgjengelig

KANSELLERT ELLER FORSINKET AVGANG

Dersom avgangen kanselleres eller er forsinket med mer enn 90 minutter i forhold til ruteplan har du som allerede har booket billett krav på følgende:

- Snacks, mat eller forfriskninger i rimelig forhold til ventetiden og som kan skaffes på rimelige vilkår
- Hotellinnkvartering der det er nødvendig
- Valg mellom:
 - Refusjon og dersom relevant, tilsvarende kostnadsfri retur til reisens opprinnelsessted ifølge billetten og ved første anledning. Gis kun dersom du ikke reiser med skipet.

Eller

- Ombooking av billetten uten ekstra kostnader samt kostnadsfri transport mellom havneterminaler.

Dersom Color Line kan dokumentere at driftsavbrudd skyldes værforhold som kan sette skipets sikkerhet i fare har du **IKKE** krav på forfriskning eller hotell-innkvartering.

FORSINKET ANKOMST

Dersom ankomst til endelig ankomsthavn er forsinket i forhold til ruteplan har du krav på en kompensasjon som tilsvarer 25 % av transportandelen av billettprisen dersom forsinkelse er minst:

- 1 time og hvor en planlagt reise har en overfartstid på opptil 4 timer
- 2 timer og hvor en planlagt reise har en overfartstid på mer enn 4 timer og opptil 8 timer
- 3 timer og hvor en planlagt reise har en overfartstid på mer enn 8 timer og opptil 24 timer
- 6 timer og hvor en planlagt reise har en overfartstid på mer enn 24 timer

Kompensasjon vil tilsvare 50 % av billettens transportandel dersom en forsinket ankomst fordobles i forhold til ovennevnte punkter.

PASSENGER RIGHTS

INFORMATION

In the event of cancellation or delayed departure you have the right to information:

- About the disruption no later than 30 minutes after the scheduled time of departure
- About estimated departure and arrival time as soon as that information becomes available

CANCELLED OR DELAYED DEPARTURE

In case of delay of more than 90 minutes or cancellation of a scheduled departure, you as a ticket holding passenger have the right to the following:

- Refreshments in reasonable relation to the waiting time where reasonably possible
- Adequate accommodation when necessary
- Choice between:
 - Reimbursement of the ticket price and where relevant combined with a free of charge return service at the earliest opportunity to the first point of departure set out in the transport contract. Only applicable if you do not use the ticket for the affected departure.

Or

- Re-routing to the final destination at no additional cost at the earliest opportunity under comparable conditions.

Where Color Line can prove that the cancellation or delay is caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship you are **NOT** entitled to refreshments or accommodation.

DELAYED ARRIVAL

You have the right to request compensation equivalent to 25% of the ticket price (transport cost) in case of delay in arrival to the final destination, where the delay in arrival to the final destination exceeds at least:

- 1 hour in case of a scheduled journey of up to 4 hours
- 2 hours in case of a scheduled journey of more than 4 hours, but not exceeding 8 hours
- 3 hours in case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours
- 6 hours in case of a scheduled journey of more than 24 hours

Du har **IKKE** krav på kompensasjon dersom Color Line kan dokumentere at driftsavbrudd skyldes værforhold som kan sette skipets sikkerhet i fare, eller det er andre ekstraordinære forhold f.eks. redningsoperasjon, sykdomshåndtering og skade på personell, som hindrer gjennomføring av reisen og som med rimelighet ikke kan unngås.

ASSISTANSE

Bevegelseshemmede og personer med redusert mobilitet skal ikke diskrimineres. Denne passasjergruppen har krav på kostnadsfri assistanse fra de ankommer havnen de skal reise fra, og til de forlater havnen ved bestemmelsesstedet.

KLAGE

Klager samt krav om erstatning i forbindelse med driftsavbrudd rettes først direkte til Color Line. Klagen må fremsettes skriftlig senest 2 måneder etter avgangen som ble berørt.

Dersom du ikke mottar den hjelp, service og assistanse du har krav på i forbindelse med reisen din kan du i Norge også klage i etterkant. Klagen rettes til Transportklagenemda, som behandler klager på rederier, reisebyråer og havner. Du kan klage på alle forhold som direkte knytter seg til gjennomføringen av sjøtransporten, for eksempel forsinkelser eller kanselleringer. Mer informasjon og klageskjema finner du her: www.reiselivsforum.no.

Kontakt info: post@reiselivsforum.no / Tlf 22 54 60 00

Sjøfartsdirektoratet er utpekt som nasjonalt tilsynsorgan for å sikre at transportører, terminaloperatører og eventuelle havnemyndigheter følger regelverket om båtpassasjerers rettigheter, ref. FOR 2016-06-20 nr 752
Webside: www.sjofartsdir.no. Kontakt info: post@sjofartsdir.no
Tlf 52 74 500 00 / Telefax 52 74 50 01

Det gjøres oppmerksom på at informasjonen er gjengitt uten forbindtlighet. Det henvises til våre websider for mer informasjon samt fulle rettigheter:

www.colorline.no

Compensation will be the equivalent of 50 % of the ticket price when the delay in arrival time is doubled.

You are **NOT** entitled to compensation in case of delay in arrival if Color Line can prove that the delay resulted from weather conditions endangering the safe operation of the ship or from extraordinary circumstances, e.g. rescue operations, personal injury and illness, which will hinder the performance of a passenger service and which could not have been reasonably avoided.

ASSISTANCE

Disabled persons and persons with reduced mobility are protected from discrimination and have the right to assistance free of charge at the terminal and on board which includes assistance with embarkation and disembarkation.

COMPLAINTS

Passengers may submit complaints to the carriers and terminal operators within two months from the date on which the service was performed or when it should have been performed.

A National Enforcement Body (complaints board) will be established in each country. The board will handle complaints in regards to shipping companies, travel agencies, and shipping terminals should you not receive the help, service and assistance you are entitled to in connection with your sea trip. You can appeal all matters directly relating to the sea trip, such as delays or cancellations. More information and a list of the national authorities responsible for enforcing these rights are available at: http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_en.htm. Please note that this information is given without prejudice. For further information and full rights please refer to our website: **www.colorline.com**