

Dokument nr <b>801010</b>	Dokument namn <b>Viktigt att veta innan ni bokar</b>	Datum <b>08.01.04</b>
------------------------------	---	--------------------------

## Bokning

1. När du bokar plats via Ferry Center måste du också köpa din biljett via Ferry Center. Vi har alltså ingen möjlighet att stå till tjänst med bokningsservice för dig som vill köpa din biljett i hamnen.

2. Vi gör inga 'preliminärbokningar'. Detta betyder att din bokning är bindande från det att den blivit bekräftad av rederiet. Med bindande menar vi att du är betalningsansvarig för varje bokning som bekräftats enligt dina önskemål eller där du accepterat ett av rederiet erbjudet alternativ. Vi ber dig observera detta. Är du aldrig så litet osäker - boka inte plats eftersom varje annullering orsakar mycket extraarbete, kostnader och i vissa fall också irritation hos våra huvudmän.

3. Du bokar din resa via email, fax, genom att utnyttja Ferry Centers bokningssida eller per telefon. I de allra flesta fall så bekräftas din bokning inom 24-48 timmar efter det att den registrerats hos oss. Du får en skriftlig bekräftelse där alla detaljer kring din reservation specificerats.

Några detaljer är speciellt viktiga att observera:

- om du väljer hyttplats i delad hytt så innebär detta att du kommer att dela hytt med personer av samma kön. Är ni en man och en kvinna som önskar del i fyrbäddshytt, kommer ni alltså att ligga i två olika hytter.

- en utsides hytt innebär att hytten ligger mot fartygets utsida och att den alltså är försedd med fönster eller ventil/fönsterglugg. En utsides hytt har normalt inte högre standard än en motsvarande insideshytt, det är bara fönstret som skiljer.

- en couchette utgörs i de flesta fall av en brits utan sängkläder, i en flerbäddshytt. Ofta använder man en egen sovsäck att övernatta i. Couchetteavdelningar ligger oftast längst ner i fartyget och ofta är hytterna blandade - oavsett kön. Tänk på att förvaringsmöjligheterna för resgodis är begränsade i en couchetteavdelning, speciellt eftersom dessa kupéer eller hytter inte går att låsa och att många människor vistas på en begränsad yta.

- var noga med att din bil registreras med korrekta mått. Både höjden och längden är av största betydelse. Rederiet kan neka dig ombordkörning om du anländer med ett högre eller längre fordon än du bokat plats för.

- Det är i och med nya säkerhetsbestämmelser av största vikt att alla passagerare registreras med korrekta namn. Se till att du har alla passagerares namn och födelsedata noterade innan du påbörjar din bokning. Observera att till Tunisien ska passnummer och resenärens födelseort uppges och vid resa med Smyril Line och Scandlines Baltikum ska födelsedata och passnummer uppges. Vid inresa i Lettland måste passet vara giltigt minimum 6 månader.

## Avbeställningsskydd

är något som normalt INTE ingår när du bokar en resa med färja. Önskar du avbeställningsskydd kan vi erbjuda detta i form av en avbeställningsförsäkring. Avbeställningsförsäkringen kostar 6% av resans totalpris inkl bokningsavgift och innebär att Ferry Center löser en extern försäkring för er räkning.

Kostnaden för avbeställningsskyddet måste betalas in samtidigt med depositionen. Kostnad för avbeställningsskydd utgår för alla resenärer - även icke betalande barn

Har Avbeställningsförsäkring tecknats, debiteras hela kostnaden vid annullering varefter det är resenärens uppgift att kontakta försäkringsbolaget och återkräva avbeställningskostnaden. Ferry Center är behjälplig med formaliteterna.



801010 sid 2

## Priser

4. Det pris du betalar för den bokning som du gör via Ferry Center är bestämt av rederiet och gäller för hela Ferry Centers marknadsområde. Detta betyder att priset normalt vare sig är högre eller lägre än om du köper din biljett i andra länder. Vi kan dock inte garantera att priset alltid är direkt jämförbart. Vid inköp av biljett i Italien och Irland är priserna generellt sett högre än om man köper biljett i Skandinavien, beroende på lokala skatter och avgifter. I andra fall förekommer specialbiljetter där priset är satt efter lokala förhandlingar och där jämförbara biljetter inte finns på den svenska marknaden.

Vissa rederier tillämpar också högre priser om biljetten köps i hamnkontoret på utresedagen. Detta är vanligt både i Frankrike och Italien.

Många rederier tillämpar numera flytande prissättning. Systemet går ut på att man betalar mer för biljetten ju fler platser som är bokade på den aktuella avgången. Detta innebär att priserna varierar dag för dag och timma för timma. Principen är att man tillämpar ett lågt pris när det finns gott om plats och sedan stiger priset ju fler som är inbokade på den aktuella avgången. Detta system tillämpas av bl.a. Moby Lines och P&O Ferries, där alltså priset i bokningsögonblicket är det pris som gäller, oavsett om bokningen sker i Sverige eller i utlandet.

Generellt rekommenderas tidig bokning för att få lägsta pris. Det står rederierna fritt att tillämpa differentierad prissättning. Att priset är lägre eller högre på andra marknader utgör ingen grund för tilläggsdebitering eller nedsättning av det svenska priset.

Såvida inget annat anges avser priset SVENSKA KRONOR (SEK).

Om du bokar via Ferry Center får du ett pris i Svenska Kronor (i vissa fall även NOK för den norska marknaden, DKK för den danska marknaden och EURO för Finland och de Baltiska länderna), du får biljetten med hemifrån och du är garanterad en plats. Vi tillämpar ingen omräkning till annan valuta enligt dagskurs.

Vanligtvis kan du inte boka direkt hos rederiet om du ringer eller skriver från Skandinavien. Detta på grund av utformningen av vårt Generalagentursavtal. Vill du köpa biljett i hamnen får du göra det på plats, vilket naturligtvis är fullt möjligt under förutsättning att avgången inte är fullbokad.

*- Har du Interrail-kort eller motsvarande är du på vissa rederier berättigad till nedsatt pris. Vilka rederier som omfattas framgår av de handlingar som du får tillsammans med ditt Interrail-kort. Rabatten lämnas mot uppvisande av kortet vilket gör att du inte kan köpa eller boka din resa genom Ferry Center om du omfattas av Interrail-reglerna. Bokning sker istället direkt i hamnen.*

*- Vissa motororganisationer erbjuder sina medlemmar rabatter på färjeöverfarter. Såvida det inte klart framgår att avtal har tecknats med Ferry Center och det finns ett avtalsnummer som ska uppges i samband med platsreservation, gäller inte rabatterna vid bokning via Ferry Center. Biljett till rabatterat pris får därför köpas i hamnen.*

*- Det är fullt möjligt att boka vissa av de rederier som representeras av Ferry Center, direkt på respektive rederis hemsida. Dock kan vi inte garantera att rutinerna fungerar helt. Vid sådan bokning kan Ferry Center tyvärr inte assistera i de fall som biljett ej kan avhämtas i hamnen eller om rutiner för betalning, ändring etc. inte fungerar (Vi rekommenderar f.n. inte direktbokning av något rederi med utresa från Italien eller Frankrike, där vi fått många klagomål på dåligt fungerande rutiner rörande Internet-bokningar. Tänk också på att det på många rederier gäller speciella regler för internetbokningar! Så kan t.ex. en internetbokning gjord hos P&O Ferries inte ändras eller avbeställas. Missar man den avgång man bokat plats på, är biljetten förverkad). För att Ferry Center ska kunna hjälpa er, krävs att bokningen finns registrerad i vårt bokningssystem.*

## Bokningsavgift

5. När du bokar via Ferry Center tillkommer en bokningsavgift. Bokningsavgiften är f.n. SEK 125. Du betalar en bokningsavgift **per rederi** som du bokar. Vid bokning av kombibiljetter till England utgår ingen bokningsavgift.

Bokar du din resa senare än 15 dagar innan avresedatum, höjs bokningskostnaden till SEK 250, beroende på att sådana bokningar måste hanteras manuellt utanför våra ordinarie rutiner. Bokningskostnad utgår alltid, oberoende av vad för resa du bokar och oberoende av priset för resan - om inget annat klart anges i prislistan. De flesta som bokar resa hos oss gör detta tidigare än 90 dagar före avresedatum och berörs därför inte av den högre kostnaden.

Boknings- och hanteringskostnader återbetalas inte om din resa annulleras.



801010 sid 3

## Betalning

6. Bokar du i god tid, dvs mer än 40 dagar innan din utresa från Sverige, erlägger du en depositionsavgift så snart du erhållit din bokningsbekräftelse från oss. Depositionsavgiften utgör normalt 20% av resans pris, men variationer förekommer. Resterande belopp ska erläggas senast 40 dagar innan utresedatum. Bokar du senare än 40 dagar innan utresedatum - eller om totalbeloppet för din resa understiger SEK 2500:- skall totalbeloppet erläggas direkt när du får din bekräftelse.

För en del rederier gäller specialregler. Detta framgår dels av bokningsformuläret, dels av meddelande på rederiets hemsida och i rederiets broschyr/informationsblad.

7. Så snart som totalbeloppet bokförts på vårt konto, och resan är att betrakta som slutbetald, påbörjar vi utskriften av dina färdhandlingar. Biljetter översändes c:a 20 dagar innan utresedatum om inget annat överenskommit. Försenad inbetalning medför försenad färdhandlingsutskrift. Tvingas vi skicka färdhandlingar med expresspost utgår extrakostnad.

8. **Kontrollera dina biljetthandlingar genast vid mottagandet.** Underrätta Ferry Center **omgående** om det är något som inte överensstämmer med din bokning, om något saknas eller det är något som du inte förstår. Använd gärna e-post, där vår personal på **bokning@ferrycenter.se** är beredd att assistera dig. Uppge ditt namn och bokningsnummer vid all kontakt

Du har hos Ferry Center även möjlighet att betala med Kreditkort. (Ej American Express eller Diners Club)

- länk till kreditkortsformuläret finns på hemsidan [www.ferrycenter.se/kreditkort.htm](http://www.ferrycenter.se/kreditkort.htm)

## Resan

9. När du väl har fått dina färdhandlingar är det bara att se fram mot den stundande resan. Men kanske händer något oplanerat och oväntat som gör att du måste ändra dina ursprungliga planer. Om du tvingas avboka eller ändra din resa gäller följande.

Blir du av med din biljett genom stöd eller annan anledning är det viktigt att du polisanmäler händelsen. Normalt kan ny biljett inte utställas utan kostnad utan du får betala fullt pris för den ersättningsbiljett du behöver. Däremot kan du ansöka om återbetalning av den förkomna biljetten genom att skicka oss en kopia av polisrapporten samt en beskrivning av vad som hänt. Normalt kan sådan biljett tidigast återbetalas ett år efter biljettens sista giltighetsdag. För sådan återbetalning tar såväl rederiet som Ferry Center ut en expeditionsavgift.

10. När du närmar dig avresehamnen på avresedagen är det viktigt att du gör detta i god tid. Trafikstockningarna på Kontinenten kan vara betydande och det är lätt att missa det faktum att betalstationer på motorvägarna kan vara en flaskhals vars make man aldrig skådat. Var ute i så god tid att du hinner checka in din biljett i god tid innan den tidtabellsenliga avgångstiden. Kom förr en timma för tidigt än 10 minuter för sent.

11. Får du anledning till klagomål i hamnen, ombord på färjan eller på hotell som du bokat genom oss är det viktigt att du framför dina klagomål redan när du finns på plats. I många fall är det omöjligt att få korrigerig till stånd i efterhand, samtidigt som behörig personal på ett enkelt och smidigt sätt kan rätta till felaktigheter direkt på ort och ställe. Du är givetvis ändå välkommen att meddela Ferry Center dina synpunkter på 'vårt' rederi. Det är genom den feed-back som vi får från dig och dina medresenärer som vi kan utveckla vårt produktsortiment och sätta press på de enskilda rederiernas utveckling.

12. Våra Medelhavsresenärer kan nog uppleva lastningen av bilar på Medelhavslinjerna som nära nog kaotiskt, men vi har från rederierna fått garantier att lastningspersonalen vet exakt vad dom gör. Orsaken till att bilarna packas som sardiner i en burk, är att fartygets stabilitet ska vara maximalt den bästa, samtidigt som kapacitetsutnyttjandet optimeras. Att gå tillbaka till bilen efter att man lämnat den är däremot uteslutet. Se till att ni får med er ALLT som ni behöver under resan när ni lämnar fordonet.

13. Vi ber er att observera att en del rederier - exempelvis Ventouris, MedEuropean Seaways, CoMaNav och Scandlines Baltikumlinjer - använder sig av tonnage av något äldre snitt som kanske inte alltid lever upp till resenärens föreställning om hur en modern färja ska vara utformad. Dock har vi valt att endast samarbeta med rederier som lever upp till högt ställda säkerhets- och servicekrav och avslutar omgående samarbetet med rederier som inte lyckas leva upp till dessa våra krav. Att ett rederi använder sig av en färja modell äldre innebär inte på något sätt att man är sämre på säkerhet, komfort eller service. Och återigen vill vi påpeka: Finner ni anledning till klagomål - vänta inte med detta tills ni kommer hem, utan framför era krav direkt på plats!



## 801010 sid 4

14. Tvingas du avbeställa en del av resan sedan ni lämnat Sverige - om ni t.ex. blir färre personer som reser eller om ni inte kan utnyttja hemresan - är det viktigt att detta blir noterat på biljetter och färdhandlingar av rederiets hamnkontor eller av annan representant för rederiet. Vi kan inte garantera att detta medför att ni får någon återbetalning (en delvis utnyttjad biljett över Engelska kanalen eller Irländska sjön återbetalas normalt sett inte), men vi lovar att ansöka om återbetalning hos rederiet för er del om ni skickar in den påtecknade färdhandlingen till oss senast en månad efter hemkomsten. När ni lämnat Sverige ska ni alltså ringa till hamnkontoret för att göra ändringar eller annulleringar eftersom ni i många fall måste få er biljett utbytt. Det är oftast ingen idé att ringa till Ferry Center när ni väl lämnat Sverige.

### Viktigt

15. Du bör observera att rederierna när som helst har rätt att ändra sina avgångs- och ankomsttider liksom sin linjesträckning, utan föregående avisering. Ferry Center ersätter inga följdkostnader beroende på sådan ändring, men är naturligtvis resenären behjälplig när det gäller att utverka ersättning från rederiet i händelse av ändring som medför merkostnader.

16. Rederierna förbehåller sig vidare rätten att förändra sina priser (höja eller sänka) fram till det tillfälle då biljetten är utställd. I extrema fall - såsom när myndigheterna höjer sina skatter och hamnavgifter med kort varsel - förbehåller sig rederiet rätt att avkräva resenären sådan extraavgift i samband med ombordstigning även om biljett redan tidigare är utfärdad.

17. Observera att de i tidtabellerna angivna restiderna är ungefärliga och endast avser tiden från det att färjan lämnar kaj tills att man anländer till destinationshamnens lotsstation. Det kan utöver detta ta flera timmar innan alla formaliteter i samband med avkörning, tull och passkontroll är avklarade. Tänk på detta när du planerar din resa vidare från hamnarna. I de fall ankomsttid ej är angiven i våra tidtabeller - fråga bokningspersonalen om detta är av betydelse för din reseplanering. Det är värt att observera att varken rederiet eller Ferry Center påtar sig ansvar för att de angivna överfartstiderna innehålls och att försening av vilken orsak det än må vara ej berättigar till ersättning från vår eller rederiets sida.

18. I och med att resenären accepterat en bekräftad bokning från rederiets sida och betalat in sin depositionsavgift, är han eller hon bunden av rederiets boknings- och befodringsbestämmelser. Det är resenärens skyldighet att själv sätta sig in i de bestämmelser som gäller. Ferry Center kan vara behjälplig för de resenärer som önskar kopia på gällande bestämmelser. Rederiet har rätt att utan föregående avisering ändra sina boknings- och befodringsbestämmelser och utan att lämna ersättning till de resenärer som inte anser sig kunna acceptera ändringarna.

19. Vissa destinationer har begränsat med hotellkapacitet, vissa campingplatser är stängda under längre perioder av året osv. Det är resenärens egen skyldighet att förvissa sig om vilka förhållanden som råder på destinationen. Ferry Center har inga uppdaterade uppgifter om turistförhållandena på destinationen. Kontrollera på Internet, genom din motororganisation eller ta kontakt med destinationslandets statliga turistbyrå. Annullering av en resa på grund av att hotell ej kunnat bokas utgör alltså ingen 'förmildrande omständighet' när det gäller annullering av en färjeöverfart hos oss.

20. Har du husdjur med dig på resan är det normalt att dessa husdjur 'inkvarteras' i burar på öppna däck eller i anslutning till bildäck. Dock saknas dessa burar på vissa fartyg, speciellt snabbfärjor, där det istället är vanligt att djuren får stanna i bilen på bildäck under överfarten (som vanligtvis är kortare när det gäller snabbfärjor). Det bör observeras att djur sällan eller aldrig får medföras i hytterna eller i de publika utrymmena på färjan. Till syvende och sist är det rederiet och fartygets kapten som avgör var djuret ska placeras under resan. Ferry Center har ingen kontroll över detta och kan under inga omständigheter garantera transportsättet för era husdjur.

21. Det förekommer ibland att resenär med inbokad resa hos Ferry Center ska åka vidare med annan färja som bokats genom annat rederi än det som representeras av oss. Det bör i detta sammanhang påpekas att om denna tillkommande transportlägenhet blir inställd, utgör detta ingen 'förmildrande omständighet' när det gäller annullering av en färjeöverfart hos oss. Normala avbeställningsregler gäller.

22. Ibland är oturen framme och den mänskliga faktorn gör att inte allt går enligt planerna. Om vi på Ferry Center begår ett misstag, bokar in dig fel eller förser dig med felaktiga handlingar som gör att du inte får de tjänster som du betalt för, vill vi självklart kompensera dig så att du blir nöjd. Vårt ansvar är alltid begränsat till det totalbelopp du betalt till oss och lämnad ersättning utgår alltid ifrån de tjänster du betalt för. Om du bokat en hytt med dusch och toalett och erhåller en hytt med enbart toalett, lämnar vi maximalt ersättning med skillnaden mellan priset för mellanskillnaden mellan dessa båda hyttkategorier enligt rederiets ordinarie prislister. "Ideellt skadestånd" utöver detta, lämnas inte. Kommer du inte tillrätta med problemet genom en dialog med oss, kan du alltid vända dig till Konsumentombudsmannen med ditt klagomål. Det är värt att observera att Ferry Center inte kan ställas till ansvar för bristande service från rederiets sida. Dock vill vi alltid hjälpa dig och föra din talan i fall som rör oenighet mellan dig och rederiet. Vi har goda kontakter med de rederier som vi representerar och anser oss ha goda möjligheter att hjälpa er att få rättelse eller kompensation.