

FAHRGASTRECHTE

INFORMATION

Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt haben Sie Anspruch, über Folgendes informiert zu werden:

- Eventuelle Betriebsabbrüche innerhalb von 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit
- Sobald neue Information vorliegt, über die voraussichtliche Abfahrtszeit und die voraussichtliche Ankunftszeit informiert zu werden

ANNULLIERUNG ODER VERSPÄTUNG EINER ABFAHRT

Wird die Abfahrt annulliert oder verzögert sich um mehr als 90 Minuten über die fahrplanmäßige Abfahrt hinaus, haben diejenigen, die bereits eine Fahrkarte gebucht haben Anspruch auf Folgendes:

- Kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist
- Hotelunterkunft dort wo es notwendig ist
- Wahl zwischen:
 - Rückerstattung und wenn relevant zum frühestmöglichen Zeitpunkt und ohne Aufpreis anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Bedingungen.

Oder

- Umbuchung der Fahrkarte ohne extra Kosten und kostenlosen Transport zwischen den Hafenterminals.

Wenn Color Line dokumentieren kann, daß der Betriebsabbruch durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen verursacht wurde, ist sie von der Verpflichtung befreit für Verpflegung oder kostenlose Unterbringung zu sorgen.

VERSPÄTETE ANKUNFT

Fahrgäste haben Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 25 % des Fahrpreises, wenn sich die fahrplanmäßige Ankunft am Endziel verzögert um mehr als

- 1 Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu 4 Stunden
- 2 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 4 bis zu 8 Stunden
- 3 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 8 bis zu 24 Stunden
- 6 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden

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.

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

Eine Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises wird gewährt, wenn sich die verspätete Ankunft verdoppelt im Verhältnis zu den oben erwähnten Punkten.

Es besteht jedoch **KEIN** Anspruch auf Entschädigung, wenn Color Line nachweist, dass die Verspätung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder durch andere außergewöhnliche Umstände wie z. Bsp. Rettungsoperationen, Handhabung von Krankheit oder Personenschäden verursacht wurde, die die Durchführung der Reise behindern und die auch nicht durch zumutbare Maßnahmen hätten vermieden werden können.

HILFELEISTUNG

Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dürfen nicht diskriminiert werden. Diese Gruppe von Passagieren hat Anspruch auf kostenlose Hilfeleistung vom Augenblick der Ankunft des Abfahrthafens, und bis sie den Ankunftshafen verlassen.

BESCHWERDEN

Beschwerden und Erstattungsansprüche in Verbindung mit Betriebsabbrüchen sind zuerst direkt an Color Line zu richten. Beschwerden müssen schriftlich innerhalb von 2 Monaten nach der betreffenden Abfahrt eingereicht werden.

Das Eisenbahn-Bundesamt ist die Nationale Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr. Der Ausschuss wird Beschwerden über Redereien, Reisebüros und Hafen behandeln falls man nicht die Hilfe, den Service und die Hilfestellung erhält auf die man Anspruch hat in Verbindung mit seiner Reise. Man kann sich über alle Verhältnisse beschweren, die direkt mit der Durchführung des Seetransports zusammenhängen, z. Bsp. Verspätungen oder Annullierungen.

Eisenbahn-Bundesamt Heinemannstr. 6 53175 Bonn, Germany.

Tel: +49(228)30795-400 Fax: +49(228)30795-499.

E-mail: fahrgastrechte@eba.bund.de www.eba.bund.de

Wir machen darauf aufmerksam, daß die hier wiedergegebenen Informationen ohne Gewähr sind. Wir verweisen auf unsere Internetseiten , auf denen mehr Information und die gesamten Fahrgastrechte zu finden sind: **www.colorline.de**

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**

