

Allmänna villkor

Innan du bekräftar din bokning måste du och andra som ingår i din bokning läsa och bekanta dig med våra allmänna villkor.

Dessa villkor gäller för alla bokningar som görs av en passagerare ("du") genom Alvina Shipping A/S, en del av Gotlandsbolaget ("oss"), eller våra resebyråer eller biljettförsäljare och all transport av passagerare som utförs av oss eller våra leverantörer baserat på ett avtal för transport av passagerare, utfört av oss eller våra leverantörer. Detta inkluderar en förare som följer med ett nyttofordon som omfattas av avtal om godstransport.

Om din bokning hos oss inkluderar arrangemang som tillhandahålls av tredje parts leverantörer kommer den delen av din resa att omfattas av alla relevanta villkor och villkor för den specifika leverantören och tillämpliga internationella konventioner.

Färjetrafiken bedrivs av Alvina Shipping A/S, ett dotterbolag eller filial till detta, eller sådana andra leverantörer som kan anges.

Utöver dessa villkor avsåg konventionen transport av passagerare och deras bagage till sjöss från 1974, kompletterad med annan tillämplig lagstiftning, inklusive, men inte begränsat, till förordning (EU) nr 392/2009 (gemensamt benämnt "atenkonventionen"), förordning (EG) nr 1177/2010 om rättigheter för passagerare som reser till sjöss och på inre vattenvägar ("förordningen om passagerares rättigheter") och andra tvingande lagar gäller.

Förordningen om passagerares rättigheter förklarar när vi är ansvariga och begränsar vårt ansvar för dödsfall eller personskada på en passagerare och/eller förlust av eller skada på passagerarens bagage och gör särskilda bestämmelser för värdesaker.

Förordningen om passagerares rättigheter begränsar också vårt ansvar under vissa omständigheter. Se bestämmelserna i [länkarna](#).

SDR avser särskilda dragningsrätter och definieras av Internationella valutafonden. Se gärna <http://imf.org> för detaljer.

Alla begränsningar, undantag och villkor häri avseende ansvar för Alvina Shipping A/S kommer även att gälla för ansvar, om något, för dess ombud, fartyg, anställda och andra representanter samt ägare.

Observera att villkoren varierar beroende på typ av bokning.

Gruppbokning: är alla bokningar för 10 passagerare eller fler. Denna typ av bokning kan ha ytterligare villkor som fungerar som ett komplement till dessa villkor.

Paket: är en kombination av minst två olika typer av resetjänster för samma resa om;

1) dessa tjänster kombineras av en näringsidkare eller

2) om även om avtal ingås med enskilda resetjänsteleverantörer, dessa tjänster köps från ett enda försäljningsställe och dessa tjänster har valts ut innan passageraren går med på att betala, erbjudas och säljas till ett totalpris och/eller annonseras eller säljs enligt termen "paket".

Andra researrangemang: alla andra färjeresor och/eller färjeöverfarter antingen enkelriktad och/eller med retur och minikryssningar. En minikryssning är en färjeöverfart med en ut- och returreisa med två på varandra följande nätter ombord.

Observera att minikryssningar endast kan initieras från utresemålet på resedokumentet och kan inte användas som en enkelresa. Bokningen avbokas automatiskt om utresan inte används.

Åldersgränser när du reser

På en färjeöverfart måste ungdomar under 16 år åtföljas av en förälder eller vårdnadshavare. Observera att på en minikryssning är åldersgränsen 18 år. På resa kan barn eller ungdomar under 16 år inte sova i stuga utan förälder eller vårdnadshavare i samma stuga.

Barn och ungdomar under 18 år kan resa utan förälder eller vårdnadshavare om de ingår i en grupp med gruppleddare. Det måste finnas minst en gruppleddare för var 10:e person under 18 år.

Gruppleddaren måste vara registrerad på samma bokning som de minderåriga passagerarna och resa med gruppen. Begreppet "gruppleddare" avser en person som är 18 år eller äldre som ansvarar för alla i gruppen under åldersgränsen och de måste uppfylla alla lokala krav gällande föräldrabefogenheter innan de reser.

Vi förbehåller oss rätten att hänvisa till våra normala åldersgränser (16 år för färjeöverfart och 18 år för minikryssning).

Säkerhet och väderförhållanden

Fartygets hälsa och säkerhet och alla ombord är av största vikt för Alvina Shipping A/S. Därför har vi rätt att begära, av säkerhets- och säkerhetsskäl, en husrannsakan av passagerare och inspektera deras bagage både vid terminalen och ombord på fartyget.

På grund av väderförhållanden inklusive men inte begränsat till starka vindar, högt hav, starka strömmar, orkaner, issituationer, extremt höga eller låga vattennivåer, tornados och översvämningar (hädanefter "väderförhållanden") som innebär fara för fartygets säkra drift avbokningar och/eller förseningar kan förekomma.

Andra extraordinära omständigheter som kan påverka säker drift av fartyget som varken vi eller våra leverantörer rimligen hade kunnat förutse inkluderar men är inte begränsade till krig, krigshot, terrorism, brand, industrikonflikter, naturkatastrofer och kärnkraftskatastrofer (nedan kallade som "force majeure-händelser").

Vi rekommenderar att du kontaktar vår kundtjänst för seglingsinformation i denna omständighet eller besöker vår hemsida minst 24 timmar före avgång för att försäkra dig om att inga omständigheter har inträffat som kan eller kommer att påverka din resa.

Graviditet

Det rekommenderas inte att gravida kvinnor som är i vecka 34 eller mer reser med oss. Vi har efter detta datum av säkerhetsskäl rätt att begära bevis på läkarintyg som visar lämplighet att resa.

Observera att vi inte har någon läkare eller medicinsk personal ombord.

Därför rekommenderar vi även att gravida passagerare har en reseförsäkring som täcker vid komplikationer. Det är ditt ansvar att se till om du omfattas av din reseförsäkring för sådana omständigheter så sent under graviditeten. Alvina Shipping A/S tar inget ansvar för detta.

Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Om du eller någon du bokar för är funktionshindrad, har nedsatt rörlighet eller har andra fysiska utmaningar som kan göra resan svårare än vad den är för andra, välkomnar vi dig som kund och erbjuder dig bästa möjliga hjälp vi kan erbjuda.

För att vi ska kunna erbjuda bästa möjliga hjälp är det mycket viktigt att du följer reglerna nedan:

Vid bokning: Vi behöver känna till eventuella behov hos funktionshindrade eller rörelsehindrade personer angående särskilda behov eller assistans före eller vid bokningstillfället eller vid förköp av biljett.

Detta inkluderar eventuella särskilda behov vad gäller boende, sittplatser eller andra nödvändiga tjänster och/eller behov av att ta med medicinsk utrustning, förutsatt att behovet är känt vid bokningstillfället eller vid biljettköpet.

Besked kan lämnas i enlighet med detta avsnitt till resebyrån eller researrangören där biljetten köptes.

Du kommer därefter att få en bekräftelse på att vi har tagit emot din begäran om hjälp. Om denna bekräftelse inte tas emot är det ditt ansvar att kontakta oss, annars kan vi inte garantera att utrustningen och/eller tjänsterna som efterfrågas är tillgängliga.

Assistans i terminalerna och ombord på fartyg: med förbehåll för de villkor som anges nedan kommer vi både i terminaler inklusive ombordstigning och avstigning och ombord på fartygen inom våra respektive kompetensområden att tillhandahålla den assistans som behövs kostnadsfritt enligt vad som anges i förordningen om passagerares rättigheter (bilagor II och III).

Villkor för assistans: vi måste meddelas om passagerarens behov av assistans senast 48 timmar innan assistansen behövs. Passageraren i behov av assistans måste infinna sig vid terminalen eller den plats som personalen anvisar vid angiven tidpunkt eller senast 60 minuter före publicerad avgångstid. Om de reser med en assistanshund kan den inkvarteras tillsammans med den personen i enlighet med gällande nationella regler om transport av erkända assistanshundar ombord på passagerarfartyg.

Under vissa omständigheter kan vi och resebyråer vägra att acceptera en bokning för en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om assistans inte kan tillhandahållas på grund av att de inte kan uppfylla internationella eller nationella säkerhetskrav och/eller om fartygets eller hamnens utformning infrastruktur omöjliggör säker drift.

Vid behov kan vi och resebyråer kräva att den funktionshindrade eller personen med nedsatt rörlighet åtföljs av en serviceperson som kan ge den nödvändiga assistans som krävs för resan i dess helhet. Du skulle omedelbart informeras om detta och den medföljande personen reser gratis.

Husdjur ombord

Husdjur kan tas med om reglerna nedan följs. Om du reser med ett husdjur måste detta anges vid bokningstillfället och före resan. Tillgång för husdjur (förutom assistanshundar) är inte tillåten i fartygets passagerarutrymmen. Det är viktigt att du bekantar dig med övriga villkor för husdjur ombord innan bokning och avresa. Villkoren hittar du på vår hemsida.

Passagerare som reser med buss eller i ett kommersiellt fordon får inte ta med sig husdjur om de inte har godkänts skriftligen av oss.

Ensamkommande husdjur accepteras inte.

I vissa fall kommer transport av djur att kräva betalning av fraktkostnader.

Det är ditt ansvar att följa tillämpliga regler för import av husdjur till destinationslandet och återvända till avgångslandet och att tillhandahålla alla nödvändiga dokument och vidta alla åtgärder, inklusive eventuell karantän som krävs, för att uppfylla alla lagkrav. Annars kommer ditt husdjur inte att få resa med dig.

Du ansvarar för eventuella avgifter och avgifter om du inte följer gällande regler för att resa med djur och Alvina Shipping A/S tar inget ansvar om dokumentationen på något sätt är felaktig.

Försäkring

Passagerare ansvarar för att ådra sig och betala eventuella kostnader för sin egen personskada, sjukdom, medicinsk behandling, sjukhusvistelse och hemtransport under utlandsvistelse etc. under och i samband med resan.

Observera att det inte finns några läkare ombord på fartygen.

Vi rekommenderar att du tecknar lämplig rese- och olycksfallsförsäkring och annan relevant försäkring för att täcka din bokning och resa hos ett officiellt och erkänt försäkringsbolag.

Det är ditt ansvar att se till att du omfattas av relevant och nödvändig försäkring. Vi rekommenderar att dina försäkringar åtminstone täcker kostnader och utgifter vid personskada, sjukdom, medicinsk behandling, sjukhusvistelse och hemtransport under utlandsvistelse, samt täckning för förlorat eller skadat bagage (inklusive din bil) och eventuella förändringar till eller avbokning av din bokning.

Alvina Shipping A/S kan inte hållas ansvarigt för bristande försäkring eller otillräckligt skydd eller eventuella kostnader och utgifter som du kan ådra dig i samband med detta.

Prissättning

Vi har en flexibel prisstruktur, vilket innebär att priserna beror på efterfrågan på både avresedatum och av hur lång tid i förväg bokningen har gjorts. Priserna kommer också att variera beroende på antal resenärer, biltyp och storlek och val av boende ombord samt typ av bokning.

Vi förbehåller oss rätten att ändra alla priser eller andra priser innan du gör en bokning hos oss. Vi rekommenderar att du väljer den typ av bokning och pris som passar dina behov bäst. Du bör välja det pris som passar dina behov bäst och överväga att teckna en försäkring för täckning ifall du behöver avboka din biljett.

Pass, visum och hälsa

Alla passagerare, oavsett om de är vuxna, barn eller ungdomar, måste skaffa och bära med sig alla nödvändiga resehandlingar, inklusive giltigt ID, pass, visum, officiell immigration och hälsodokument, så att de kan komma in i det land och/eller de länder som är avsedda och återvända till avreselandet.

Det är ditt eget ansvar att undersöka vilka regler som gäller för inresa i olika länder. Vi hänvisar till UD:s hemsida.

Underlåtenhet att tillhandahålla den nödvändiga dokumentationen kommer att resultera i nekad ombordstigning eller böter från officiella myndigheter. Vi tar inget ansvar för de ekonomiska konsekvenserna i samband med detta och vi har rätt att få dessa ersatta av dig om din underlåtenhet att följa ovanstående regler orsakar oss en förlust. Du kommer inte att ha rätt till återbetalning.

Alvina shipping A/S tar inget ansvar för passagerare som nekats inresa till ett land av berörda myndigheter, oavsett orsaken till detta. Du kommer att behöva ersätta oss i sin helhet för alla böter, repatriering eller andra kostnader i samband med utvisning eller frihetsberövande och alla relaterade kostnader som vi kan ådra oss på grund av din underlåtenhet att tillhandahålla nödvändig dokumentation.

Vi kommer att registrera de personuppgifter du ger oss i samband med din bokning. Alla registrerade personuppgifter kommer att behandlas i enlighet med gällande dataskyddsbestämmelser.

Vi hänvisar till vår integritetspolicy för ytterligare information.

Om du eller någon du reser med bryter mot dessa villkor eller inte följer vårt beteende, kan vi efter en noggrann bedömning notera ditt namn på en lista över oönskade passagerare.

Vi kommer att lagra nödvändig information (ditt namn, födelsedatum och passnummer) så att vi kan undvika efterföljande bokningar från din sida så länge vi anser det lämpligt. Din information kommer inte att lagras längre än nödvändigt.

Bokning

Du kan boka direkt hos oss på vår hemsida eller genom att kontakta vår kundtjänst. Vid bokning måste en serviceavgift betalas och du hittar information om gällande serviceavgifter på vår hemsida

Du kan även boka via resebyråer eller biljettförsäljare som har ett särskilt avtal med oss. Du är välkommen att kontakta oss för att bekräfta om ett visst företag är en av våra leverantörer.

Observera att vi behöver alla passagerares fullständiga namn och födelsedatum och i vissa fall annan identifieringsinformation inklusive men inte begränsat till passnummer. Alla namn måste matcha resenärernas pass och/eller giltig fotolegitimation. Det är passagerarens ansvar att förse oss med korrekt information. Alla barns ålder måste vara deras ålder vid resetillfället. Vi kommer också att be om postadress, e-post och telefonnummer till ägaren av bokningen.

Alvina Shipping A/S fransäger sig allt ansvar avseende vidareförsäljning av resor, såvida det inte gäller resor som har sålts genom någon av våra leverantörer. Om du har köpt en vidare såld resa så sker det på egen bekostnad och risk.

Dina bokningar kommer att slutföras först när du har godkänt våra resevillkor. När du genomfört din bokning får du ett bokningsnummer, varefter avtalet är bindande. Du får resebekräftelsen via e-post. Om du behöver få det skickat till dig per brev ska det meddelas omedelbart och du står för eventuella avgifter i samband härmed.

Observera att det är ditt ansvar att kontrollera att all information på resehandlingen är korrekt. Annars ska du kontakta oss omedelbart.

Om du inte kan visa upp ett resedokument som innehåller korrekt information (inklusive, men inte begränsat till, ditt fullständiga namn) innan du går ombord, kan detta leda till att du inte får resa med oss. Vi tar inte ansvar för fel eller felaktigheter i resedokumentet om beställningen görs så nära avgång att det är praktiskt taget omöjligt för Alvina Shipping A/S att utfärda ett nytt resedokument innan ankomst på avresedagen. Resehandlingen är din dokumentation för resan och du ombeds ta med den till avgångsterminalen i hamnen. Incheckningsinformation kommer att visas på resedokumentet. Det är ditt ansvar att vara på den angivna incheckningsplatsen vid lämplig tidpunkt. Om du inte dyker upp kommer vi inte att återbetala din bokning.

Din bokning måste betalas vid bokningstillfället, såvida det inte står i din beställning vid bokningstillfället att delbetalning kan göras, med resterande belopp före avresa.

Separata betalningsvillkor kan gälla om du har bokat via en resebyrå.

Betalning kan göras via olika betalningsalternativ. Avgifter för betalning med kreditkort (om tillämpligt) kommer att avslöjas före betalning. När du gör en betalning till oss ska du hänvisa till ditt bokningsnummer. Endast officiella betalningskvitton är giltiga som betalningsbevis. Kvitto från ditt kontoutdrag (hembank) accepteras inte som giltigt betalningsbevis.

Underlåtenhet att följa betalningsvillkoren kommer att leda till automatisk avbokning av bokningen. Vid en automatisk avbokning måste du betala en avbokningsavgift i enlighet med villkoren för avbokning. Helt eller delvis oanvända delar av resan återbetalas inte. Om betalningsvillkoren inte respekteras kan vi kräva kontant betalning för framtida bokningar eller att du uppvisar giltigt betalningsbevis för bokningen.

Gruppbokningar: När du gör en gruppbokning, om inte annat överenskommits skriftligen, måste du betala en minsta deposition på 25 % med full betalning minst 56 dagar före avresa om inte annat redan finns överenskommelser.

Bokning för andras räkning: Om du anordnar en resa för flera personer och bokar för deras räkning kommer följande ytterligare skyldigheter att gälla för dig som grupparrangör, oavsett om du själv ingår i gruppen eller är med på resan:

1. Du anses vara ett ombud för alla personer i gruppen. Du förklarar alltså för oss att du har befogenhet att förplikta de enskilda personerna i förhållande till förpliktelserna i dessa villkor, som om de själva hade bokat individuellt hos oss.
2. Du tar på dig det personliga ansvaret för att kontrollera att personen: tar med alla nödvändiga och giltiga resedokument, och har, i förekommande fall, noterat och uppfyllt våra krav för funktionshindrade och personer med nedsatt rörlighet.
3. Du åtar dig att säkerställa att du vid bokningstillfället kan identifiera den gruppleddare som kommer att ansvara för oss och kaptenen för att övervaka personerna och deras beteende.
4. Du kan till fullo säkerställa att alla personer är fullt medvetna om och godkänner dessa villkor och vår integritetspolicy.
5. Du måste (personligen) ersätta oss för enskilda gruppmedlemmars bristande efterlevnad av dessa villkor (inklusive utebliven betalning) eller för dessa personers eventuella bristande beteende (både vuxna och barn).
6. Du har fullt ansvar för gruppen. Detta inkluderar full betalning av personen innan någon resa med oss eller innan hen tar emot tjänster från oss.
7. Du bekräftar att du inte är direkt eller indirekt involverad i tillhandahållandet av resetjänster som företag.

Boende: Boende, inklusive hytter, sittplatser och kojor, kan endast garanteras om resan är bokad i förväg. Om hytter är bokade vid överfarter natttid ska alla passagerare ha en sovplats (förutom max 1 barn under 4 år per hytt). Det är ett absolut villkor för alla bokningar, oavsett biljettyp och om det är en paketresa eller inte, att det maximala antalet passagerare som använder en hytt inte överstiger antalet sovplatser plus 1 barn upp till 4 år. Vissa hytter har våningssängar med övre och nedre britsar och kanske inte är lämpliga för passagerare med nedsatt rörlighet.

Ange dina behov vid bokningstillfället.

För passagerare på en minikryssning kan vi inte garantera samma hytt på både ut- och returresan.

Fordon: Du ansvarar för att kontrollera och säkerställa att du har all nödvändig dokumentation för ditt fordon och att du följer alla relevanta lagar och administrativa föreskrifter, inklusive trafiklagar och regler, när du tar din bil utomlands.

Krav för fordon:

1. När du bekräftar din bokning godkänner du att kaptenen, tillsammans med besättningen och vår incheckningspersonal, har rätt att göra noggranna kontroller för att säkerställa att informationen du ger oss i samband med bokningen är korrekt. Detta görs av säkerhetsskäl och för att säkerställa passagerarnas hälsa, säkerhet och komfort. Om informationen verkar vara eller visar sig vara felaktig, eller om du inte följer följande krav, samtycker du till att vi kan vidta sanktioner.

2. När du parkerar bilen på bildäck är det ditt ansvar att köra bilen till och från fartyget. Vidare är det ditt ansvar att låsa bilen och lämna den i växel med handbromsen åtdragen så snart fordonet är ombord och under hela resan.

Alla billarm ska vara avstängda och avaktiverade när bilarna är parkerade på bildäck. På gasolldrivna bilar ska tanken kopplas bort när bilen står på däck och bussar med diesel, eller gasolldrivna (LPG) värmare ska kopplas bort när bussen står på däck.

3. Det krävs att fordonet av oss anses vara ett fordon för privat bruk, enligt gällande prislister för fordon för privat bruk på den bokade resan. Fordonet ska vara i trafikdugligt skick och fordonet ska vara bruksförsäkrat på allmän väg (och du kan visa upp försäkringsbevis vid behov).

Fordonet ska besiktigas i enlighet med gällande lag i det land där fordonet är registrerat eller ha andra bevis på att fordonet är brukbart (och du kan tillhandahålla dokumentation om detta om så önskas).

Du får inte transportera farligt gods (oavsett om det är klassat som farligt av IMO (Internationella sjöfartsorganisationen) eller inte).

Motorfordon med hybridmotor accepteras endast om fordonet är en modell av erkänt märke med standardspecifikationer och det inte är tillåtet att ansluta elfordon till fartygets elsystem för laddning.

Om fordonsinformationen och själva fordonet inte överensstämmer med våra regler kan vi vägra att tillåta fordonet ombord förutom mot betalning av extra avgifter. Om det inte kan åtgärdas för att följa våra regler och/eller i tid med vårt tidsschema kan vi vägra det helt och hållet och vi har inga skyldigheter att återbetala din betalning under dessa omständigheter.

Farligt gods och skjutvapen

Farligt gods eller bagage (nedan "farligt gods") och skjutvapen ska deklarerars vid bokningstillfället och senast 24 timmar före avgång och får endast transporteras i fordon. Skjutvapen får endast transporteras på våra fartyg om de är säkrade i ett fordon, såsom en bil eller en husbil, eller beroende på förhållandena i fartygets anvisade säkra förvaringsområde. De får inte transporteras på cyklar eller motorcyklar. Passagerare utan fordon får inte ha med sig skjutvapen, ammunition eller andra föremål som kan betecknas som farliga vapen.

Du får inte ta med farligt gods eller bagage, inklusive – men inte begränsat till – gasflaskor, skjutvapen, knivar ombord utan föregående skriftligt tillstånd från oss och utan efterlevnad av alla tillämpliga bestämmelser och att erhålla relevanta licenser.

Det rekommenderas att du kontaktar operativ chef i avgångshamnen i god tid före resan. Du kommer att bli ombedd att fylla i ett skjutvapens-/ammunitionsformulär, där det anges typ och mängd av skjutvapen/ammunition.

Det är tillåtet att bära högst 1 000 patroner av FN Klass 1.4S per fordon och dessa måste medtas i tillverkarens originalförpackning. Den maximala mängden ammunition (FN klass 1.4S) är begränsad till 1 000 patroner per fordon som transporteras i tillverkarens originalförpackning, förutsatt att passageraren är behörig att ha sådan mängd i sin besittning enligt deras vapentillstånd.

Om din bil är utrustad med gasflaskor kan du ta med upp till 3 gasflaskor vars totala vikt inte får överstiga 47 kg, butan/propan (för belysning, matlagning och uppvärmning) eller propan/helium. Det är specifikt förbjudet att ta med bensin- och dieselcontainrar ombord, vare sig de är fulla eller tomma. Alla gasflaskor, utom när de används för medicinska ändamål, ska vara lämpligt säkrade mot fartygets rörelser och med tillförseln fränkopplad och släckt. Ett certifikat för rensade flaskor måste uppvisas.

Vid ankomst till hamnen ska du vända dig till verksamhetschefen och följa dennes instruktioner angående lastning och nödvändig förvaring av dessa föremål. Av säkerhetsskäl ombord på våra fartyg har vi rätt att begära av passagerare att söka och inspektera bagage både vid ombordstigning och ombord på fartyget. Om farligt gods eller bagage lastas utan föregående meddelande kan vi lossa och/eller förstöra godset i enlighet med säkerhetsföreskrifter utan ersättningsskyldighet för skadan eller förlusten av detta. Vi kan också neka passageraren att gå ombord och ingen återbetalning krävs i detta fall.

Beteende

Det är viktigt för säkerheten och komforten för alla ombord på fartyget och i terminalerna på land att man alltid visar ett lämpligt beteende. Det gäller även de personer du kan vara ansvarig för. Ditt mentala eller fysiska tillstånd, din attityd eller beteende bör inte utgöra en fara eller risk för dig själv, andra passagerare, besättningen eller egendom.

Varje person som befinner sig på fartyget har en skyldighet att respektera säkerhetsreglerna ombord av hänsyn till fartygets sjöduglighet och den ombordvarandes säkerhet. Du måste vara medveten om och följa alla regler och meddelanden som rör säkerheten för vårt fartyg, anställda och passagerare, terminalanläggningarna och immigrationskrav och -föreskrifter.

Vi, kaptenen och besättningen ombord kan vidta och tillämpa rimliga åtgärder som vi anser nödvändiga för att upprätthålla säkerheten och komforten för passagerare och besättning. Sådana regler kan variera när som helst och kan tillämpas på olika sätt i olika delar av fartyget, till exempel restriktioner avseende konsumtion av mat och dryck ombord och spelande av hög musik.

Observera att matlagning i stugor och att använda husgeråd, såsom strykjärn, inte är tillåtet.

På grund av omständigheter där det kan finnas en risk för säkerheten för fartyget, besättningen eller passagerarna, kan vi avslå din bokning eller neka dig tillträde ombord. Vi kan också neka dig tillträde ombord om ditt beteende har varit olämpligt under tidigare resor eller om du inte följer säkerhetsregler eller krav.

Om du eller ditt fordon orsakar skada på vår egendom på något sätt, i terminalen eller på fartygen, förbehåller vi oss rätten att kräva ersättning från dig eller din försäkringsgivare vid behov

Rökning, inklusive e-cigarett, är inte tillåten i hytterna på något av våra fartyg. Rökning ombord på fartyget är tillåten i de avsedda rökområdena, som är lämpligt markerade med relevant skyltning. Du kommer att debiteras en extra avgift på minst 200 EUR/1 500 DKK om du röker på andra platser än där det är tillåtet.

Det är inte tillåtet att dricka alkohol ombord på fartyget. Detta inkluderar även konsumtion av alkohol köpt från vår butik ombord. Endast alkohol köpt på barer och restauranger får konsumeras. Underlåtenhet att följa kommer att resultera i en extra avgift, fastställd av oss, motsvarande det belopp som skulle ha betalats till barer och restauranger ombord om alkoholen hade köpts där.

Överdriven konsumtion av alkohol, där resenären kan vara till fara för sig själv eller andra – samt innehav och/eller konsumtion av illegala droger – är inte tillåtet ombord på fartygen.

Alla våra anställda, besättningsmedlemmar och leverantörer har fått i uppdrag att rapportera eventuella överträdelser av regelverket. Vi noterar också att vi inte tolererar något kränkande beteende mot de personer som nämns ovan eller resten av passagerarna ombord på fartyget. Vi förbehåller oss rätten att avvisa din bokning, att neka dig tillträde till fartyget och vid behov kvarhålla dig eller utvisa dig från fartyget om du inte följer vårt beteende. Vi är inte ansvariga för omständigheter som beskrivs ovan och du är ensam ansvarig för eventuella kostnader som du eller vi kan ådra dig. Detta gäller även om du blir utvisad på grund av bristande efterlevnad av de uppföranderegler som satts upp av oss, transportörer, hotell, resorter eller liknande.

Avbokning eller ändring av dig

Du har möjlighet att ändra och/eller avboka din bokning online via vår hemsida eller genom att kontakta vår kundtjänst. Observera att möjligheterna varierar beroende på säljare. Möjligheterna kan också variera beroende på vilken typ av resekategori som visas nedan och kan vara beroende av tillgänglighet.

Varje förändring av passagerarantal, hytt och/eller fordonstyp kommer inte att ha något reduktionspris och varje höjning av priset från det ursprungliga priset kommer att debiteras.

Observera att alla bokningar gjorda genom erbjudanden, priser och/eller presentkort inte kan återbetalas när som helst och det kommer att tydligt anges på bokningsaviseringen i förväg.

Dansk och norsk säljare

Pristyp	Per ändring per bokning relaterad till uppsägningstiden	Prishöjning	Ändringsavgift	Per avbokning per bokning relaterad till meddelat meddelande	Avgift	
Transport, mini- och stadskryssning				Inom 24 timmar efter bokning om mer än 48 timmar till avgång	Ingen	
				42 dagar eller mer före avresa	25 % av det totala priset	
Semesterpaket gjorda av vem som helst, eller mini- och stadskryssning och bokningar gjorda av grupper om 10 eller fler personer				41–22 dagar före avresa	50 % av det totala priset	
				21–8 dagar före avresa	70 % av det totala priset	
				7–1 dag(ar) före avresa På avresedatum	90 % av det totala priset	
				Namnbyte (ägare av bokning)	100 %	
				200 DKK/NOK		
				10–30 personer inom 45 dagar	Ingen	
				31–90 personer inom 60 dagar		
				91–120 personer inom 90 dagar		
				10–30 personer inom 31 dagar		50 % av det totala priset
				31–90 personer inom 41 dagar		
91–120 personer inom 61 dagar	75 % av det totala priset					
				10–30 personer inom 16 dagar	90 % av det totala priset	
				31–90 personer inom 21 dagar		
				91–120 personer inom 31 dagar		
				10–30 personer inom 6 dagar		95 % av det totala priset
31–90 personer inom 11 dagar						
91–120 personer inom 16 dagar						
10–30 personer inom 3 dagar						
				31–90 personer inom 5 dagar		
				91–120 personer inom 7 dagar		

Internationell säljare

Pristyp	Per ändring per bokning relaterad till uppsägningstiden	Prishöjning	Ändringsavgift	Per avbokning per bokning relaterad till meddelat meddelande	Avgift
Transport, mini- och stadskryssning	När som helst	Ja	25 €	När som helst	100 % av det totala priset
	Namnbyte	Ingen	15 €		
Semesterpaket gjorda av vem som helst, eller mini- och stadskryssning och bokningar gjorda av grupper om 10 eller fler personer	När som helst innan resan	Ja	25 €	57 dagar eller mer före avresa	25 % av det totala priset
				56–36 dagar före avresa	50 % av det totala priset
	Namnbyte (ägare av bokning)	Ingen	15 €	35–22 dagar före avresa	70 % av det totala priset
				21–11 dagar före avresa	90 % av det totala priset
				10 dagar eller mindre före avresa	100 % av det totala priset

Avbokningar av arrangemang såsom evenemangsbiljetter och tredjepartstjänster inklusive administrationsavgifter återbetalas inte. Förbetalda måltider kan återbetalas till fullo om du meddelas senast 48 timmar före avgång.

Inga återbetalningar ges på oanvända eller borttappade resedokument och/eller kuponger.

Det är möjligt att överföra din bokning genom att kontakta kundtjänst och få en namnändring på bokningen genom att betala avgiften så länge förfrågan kommer från ägaren av den ursprungliga bokningen och personen du ska överföra bokningen till uppfyller alla våra krav för pass, visum och hälsobestämmelser.

Alvina Shipping A/S kan neka överlåtelse om visat att det inte är möjligt att överlåta på grund av föreskrifter från hotell, stugägare och/eller myndigheter.

Avbokningar, ändringar eller förseningar från oss

Alla avgångs- och ankomsttider och namn på fartygen som visas i dokument, på vår hemsida och på resebekräftelse eller kuponger är endast vägledande och kan inte garanteras.

Alla våra fartyg är föremål för väderförhållanden och potentiella force majeure-händelser. Seglingsplaner, rutter och fartyg kan komma att ändras. Där det är nödvändigt förbehåller vi oss rätten att segla med ett ersättningsfartyg och/eller att avvika från det annonserade seglingsschema eller ruten. Vi förbehåller oss rätten att avboka en bekräftad bokning. Vidare står det oss fritt att följa varje order eller rekommendation från en regering eller från en person som i enlighet med fartygets krigsriskförsäkring har rätt att utfärda sådana order eller rekommendationer. Vår efterlevnad av sådana order eller rekommendationer ska inte betraktas som en avvikelse från eller brott mot våra skyldigheter gentemot dig.

Varken vi eller våra leverantörer är skyldiga att ersätta eller ersätta dig för förluster på grund av försening, inställda, ändrade seglingsplan, byte av rutt eller byte av ett fartyg mot ett annat, såvida du inte har rätt till en sådan ersättning i enlighet med tillämpliga internationella konventioner, EU-förordningar och andra tillämpliga tvingande lagar.

EU:s förordning om passagerares rättigheter ger passagerare vissa rättigheter vid inställda eller förseningar på vår passagerarsegling.

Observera att förordningen innehåller vissa undantag, till exempel vid förseningar eller inställda på grund av väderförhållanden som utgör ett hot mot säker drift av fartyget, eller extraordinära omständigheter som hindrar oss från att genomföra en resa, och som inte kunde ha undvikits, även om vi hade vidtagit alla rimliga försiktighetsåtgärder.

Se förordningen om passagerares rättigheter för en detaljerad beskrivning av dina rättigheter.

Utöver de rättigheter som följer av EU:s förordning om passagerares rättigheter är Alvina Shipping A/S skyldigt enligt sjölagen att ersätta förlust eller skada till följd av försening i samband med transport av passagerare och bagage om förlusten beror p.g.a. fel eller försummelse från vår sida eller andra som vi ansvarar för.

Vårt ansvar för förlust på grund av försening i transporten av passageraren kan inte överstiga 4 150 SDR. Ersättningsgränserna för bagageförseningar får inte överstiga 1 800 SDR för handbagage, 10 000 SDR för ett fordon, inklusive det bagage som kan finnas i fordonet, och 2 700 SDR för annat bagage.

I samband med förluster på grund av förseningar kan vi göra avdrag med 20 SDR per passagerare i den resulterande förlusten.

Försenad avgång

Vid försening eller inställd avgång kommer passagerarna att informeras så snart som möjligt och senast 30 minuter efter planerad avgång. Om passagerare missar en anslutande transport på grund av detta kommer vi att göra en rimlig ansträngning för att informera dem om alternativ.

Om förseningen i avgång är mer än 90 minuter från den planerade avgångstiden kommer vi att tillhandahålla snacks, måltider eller förfriskningar till passagerarna i rimligt förhållande till väntetiden.

Om inställda eller förseningar av avgång gör det nödvändigt att ha en eller flera extra nätter kommer passagerarna att erbjudas adekvat boende ombord eller på land. Vi kan begränsa detta till 80 EUR per natt i högst tre nätter.

Transportkostnader till och från terminalen och boende kommer att tillhandahållas om du kan tillhandahålla kvitton på detta eller om du använder fordon i enlighet med vår milpolicy. Om avbokningen eller förseningen gör ytterligare transport mellan terminalen och ditt hem nödvändig, täcker vi rimliga kostnader för detta antingen genom att skicka in kvitton eller om du använder ditt eget fordon i enlighet med vår milpolicy.

Observera att gratis boende inte kommer att tillhandahållas om vistelsen blir nödvändig på grund av förseningar eller avbokning på grund av väderförhållanden som äventyrar säker verksamhet.

Om avgången ställs in eller försenas mer än 90 minuter från planerad avgångstid kan du antingen välja att få bokningen ombokad utan extra kostnad under samma villkor som den ursprungligen bokades eller att få avgången återbetald.

Godkännande av återbetalning av den inställda eller försenade avresan kommer att ogiltigförklara avtalet och innebär att du inte har några ytterligare rättigheter till ersättning och/eller assistans i detta fall.

Försenad ankomst

Du har inte rätt till ersättning för försenad ankomst på grund av väderförhållanden och/eller extraordinära omständigheter som inte rimligen kunde ha förutsetts äventyra och hindra den säkra verksamheten.

Om du har blivit informerad om avbokningen eller förseningen av ankomsten innan bokningen eller om avbokningen eller förseningen i ankomsten är orsakad av passagerare, har du inte heller någon ersättning.

Vid försenad ankomst till slutdestinationen kan du begära ersättning beroende på längden på den planerade resan. Vi kan betala detta i form av kuponger eller andra

tjänster vi tillhandahåller.

Avbokning eller ändring av ett paket

Om det sker ändringar eller avbokningar i din bokning före avresa kommer vi att informera dig om detta så snart som möjligt. Vi kommer efter bästa förmåga att hitta en lämplig lösning för dig.

Om vi eller våra leverantörer avbokar paketresan har du rätt att:

1. säga upp avtalet och få alla inbetalda belopp återbetalda i samband med paketresan
2. göra en ny bokning för ytterligare en valfri paketresa, om vi och våra leverantörer utan större kostnader eller förluster kan erbjuda detta.

Observera att om du väljer att boka om en annan paketresa till ett högre värde än din ursprungliga paketresa måste du själv betala prisskillnaden om vi eller våra leverantörer inte är skyldiga att stå för kostnaden.

Om du väljer att boka om en annan paketresa med ett lägre värde än din ursprungliga paketresa kommer vi eller våra leverantörer att återbetala prisskillnaden.

Om du lider förlust på grund av att vi eller våra leverantörer inte kan följa de överenskomna villkoren, eller på grund av att paketresan ställs in, kan du ha rätt att få skälig ersättning från oss.

Vi har rätt att begränsa denna ersättning i enlighet med tillämpliga internationella konventioner, EU-förordningar och/eller tvingande nationella lagar.

Om du framför ett klagomål när paketresan äger rum kommer vi och/eller tjänsteleverantören att sträva efter att hitta en lämplig lösning och avhjälpa bristen, såvida detta inte är omöjligt för oss eller kommer att orsaka oss oproportionerliga kostnader eller betydande olägenheter.

Du kan endast välja att tacka nej till erbjudandet om alternativa lösningar om de inte är jämförbara med vad som avtalats enligt paketreseavtalet, eller om prisavdraget är otillräckligt.

Om vi eller våra leverantörer inte uppfyller en betydande del av de överenskomna tjänsterna i paketresan eller om det finns brister i paketresan, som gör att syftet med paketresan inte står i överensstämmelse med avtalat avtal, har du rätt att avboka paketresan utan att betala avbokningsavgift.

Vi är inte skyldiga att ersätta i detta fall om omständigheterna beror på oundvikliga extraordinära händelser eller dina egna handlingar.

För att säkerställa dig återbetalning och/eller hemtransport i händelse av konkurs för Alvina Shipping A/S, täcks våra paketresor av resegarantifonden.

Se hemsidan för detaljer: www.rejsegarantifonden.dk eller kontakta dem direkt på info@rejsegarantifonden.dk.

Ansvar vid personskador och skador på bagage

Atenkonventionen beskriver när vi är ansvariga och i de flesta fall begränsar konventionen vårt ansvar för passagerarens död eller skada eller förlust eller skada på bagage (inklusive ett fordon) och innehåller särskilda bestämmelser för värdesaker. Enligt Atenkonventionen kommer vårt ansvar under inga omständigheter att överstiga (i) 400 000 SDR i händelse av passagerares död eller skada, (ii) 2 250 SDR vid förlust eller skada på handbagage, (iii) 12 700 SDR i fall av förlust eller skada på fordon, inklusive bagage som transporteras i eller på fordonet eller (iv) 3 375 SDR vid förlust eller skada på annat bagage än det som nämns i punkterna (ii) och (iii). I händelse av terrorism eller krig är vårt ansvar begränsat i enlighet med bilagan till Atenkonventionen II.

Vi tar inget ansvar för förlust eller skada på pengar, värdepapper och andra värdesaker, såsom guld, silver, klockor, smycken och konstverk eller levande djur.

Vi påpekar att du har en självrisk på 330 SDR, som dras av från vårt ansvar gentemot dig vid skada på ett fordon, och 149 SDR per passagerare vid annat förlorat eller skadat bagage. Denna summa måste dras av från förlusten eller skadan.

Vid förlust eller skada av rörelsehjälpmedel eller annan specifik utrustning som används av en funktionshindrad eller rörelsehindrad person, och under förutsättning att händelsen, som orsakat förlusten beror på fel eller försummelse från vår sida, är vi skyldiga att betala ersättning motsvarande till återanskaffningsvärdet för den aktuella utrustningen eller i förekommande fall kostnaderna i samband med reparation.

Observera att vi inte är ansvariga gentemot dig om du inte följer dina avtalsenliga förpliktelser, och detta beror på ditt eget fel/din egen skuld eller fel som begåtts av andra som omfattas av din bokning, ovanliga och oförutsägbara händelser, över vilka vi inte har någon kontroll och vars konsekvenser vi inte kunde ha undvikit även om vederbörlig försiktighet hade iakttagits, eller väderförhållanden eller force majeure-händelser som vi eller en tjänsteleverantör inte kunde ha förutsett eller förhindrat, även om det hade skett en vederbörlig anmälan.

Anspråk och klagomål

Ombord på fartyget bör du alltid kontakta servicecentret om du har klagomål när du är ombord för att säkerställa en snabb lösning. Vår personal här kommer att göra sitt yttersta för att hitta lösningar på problem ombord och kommer att kompensera för upplevelser som inte har levt upp till dina förväntningar.

Om ditt bagage eller fordon har skadats måste du informera oss vid synliga skador före eller vid landning och vid förlust eller skada som inte är uppenbar, inom 15 dagar från landningstillfället.

Om du inte uppfyller ovanstående krav antas det, om inte annat bevisas, att du har tagit emot ditt bagage eller ditt fordon oskadat.

Eventuella skador på fordon ombord ska anmälas till någon av fartygets anställda så att vi kan göra en skadeanmälan till dig. Om inte, anses du – om inte annat bevisas – ha tagit emot fordonet i oskadat skick.

Eventuella frågor angående boende och liknande på själva resmålet rekommenderar vi att du kontaktar receptionen på hotellet/resorten eller det kontor där du har gjort bokningen.

Klagomål kan aviseras om du har underlåtit att göra förfrågningar under själva resan enligt ovan och därmed nekat oss möjligheten att åtgärda eventuella fel och brister.

Om ett problem inte kan lösas ombord på fartyget eller på själva destinationen, och du har ett klagomål på oss, är du välkommen att kontakta vår kundtjänst skriftligen.

Vi ber dig kontakta oss inom rimlig tid efter att du upptäckt felet (eller fått meddelande från oss om ändring/avbokning), och senast 2 månader från det datum då resan skedde eller där en tjänst skulle tillhandahållas genomförts.

Du kan skicka ditt klagomål till vår kundtjänst via e-post till: claims@cphosl.com. När du lämnar in klagomålet måste du skriva ditt bokningsnummer i ämnesfältet i e-postmeddelandet och ange dina dag- och kvällstelefonnummer för att säkerställa att vi kan undersöka ärendet noggrant och kontakta dig direkt vid behov.

Inom 1 månad från mottagandet av klagomålet kommer vi att informera dig om klagomålet har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas.
Det slutgiltiga svaret ska ges senast 2 månader efter mottagande av klagomål.

Alla tvister och fall som kan uppstå mellan passageraren och Alvina Shipping A/S (inklusive, men inte begränsat till, tvister i samband med bokning, transport och dessa villkor) måste vara föremål för dansk lag och tvister måste lösas i behörig domstol enligt resenärens val på Alvina Shipping A/S primära verksamhetsställe, eller den ort där passageraren har sin stadigvarande vistelseort, förutsatt att vi har verksamhetsställe i det aktuella landet. Detta är endast tillämpligt om inget annat följer av Atenkonventionen eller annan tvingande lag, konvention och/eller förordning.

Adress:
Alvina Shipping A/S
Dampfærgevej 30
2100 Köpenhamn Ø
Danmark