

## Vilkår og betingelser

Før du bekræfter din booking, skal du og andre, der omfattes af din booking, læse og gøre jer bekendt med vores vilkår og betingelser.

Disse betingelser gælder for alle bookinger foretaget af en passager ("dig") gennem Alvina Shipping A/S, en del af Gotlandsbolaget ("os"), eller vores rejsebureauer eller billetudbydere og al befordring af passagerer, der udføres af os eller vores leverandører baseret på en kontrakt om befordring af passagerer, der udføres af os eller vores leverandører. Dette omfatter en chauffør, der ledsager et erhvervskøretøj, der er omfattet af en kontrakt om godstransport.

Hvis din booking hos os omfatter et arrangement, der leveres af tredjepartsleverandører, vil den del af din rejse være underlagt eventuelle relevante vilkår og betingelser for den pågældende leverandør og gældende internationale konventioner.

Færgefarten drives af Alvina Shipping A/S, et datterselskab eller filial heraf, eller sådanne andre leverandører, som måtte være angivet.

Ud over disse betingelser gælder konventionen om søtransport af passagerer og deres bagage fra 1974 som suppleret af enhver anden gældende lovgivning, herunder, men ikke begrænset til, EU-forordning nr. 392/2009 (samlet benævnt "Athenkonventionen"), EF-forordning nr. 1177/2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje ("passagerrettighedsforordningen") og andre obligatoriske love.

Athenkonventionen forklarer, hvornår vi er ansvarlige, og begrænser vores ansvar for død eller personskade på en passager og/eller tab af eller beskadigelse af passagerens bagage og tager særlige hensyn til værdigenstande.

Passagerrettighedsforordningen begrænser også vores ansvar under visse omstændigheder. Se venligst reglerne i følgende [link](#).

SDR refererer til særlige trækingsrettigheder og er defineret af Den Internationale Valutafond. Se venligst <http://imf.org> for detaljer.

Alle begrænsninger, undtagelser og betingelser indeholdt heri med hensyn til Alvina Shipping A/S' ansvar vil også gælde for dets agents, fartøjers, ansattes og andre repræsentanters eventuelle ansvar samt ejere.

Bemærk venligst, at betingelserne varierer afhængigt af type booking.

**Gruppebooking:** enhver booking for 10 passagerer eller flere. Denne type booking kan have yderligere vilkår og betingelser, der fungerer som et supplement til disse betingelser.

**Pakke:** en kombination af mindst to forskellige typer rejseudbud med henblik på den samme rejse, hvis

- 1) disse tjenester kombineres af én forhandler, eller
- 2) hvis, selvom aftaler er indgået med individuelle rejseudbydere, disse tjenester købes fra et enkelt salgssted, og disse tjenester er blevet udvalgt, før passageren accepterer at betale, tilbydes og sælges til en samlet pris og/eller annonceres eller sælges under betegnelsen "pakke".

**Andre rejsearrangementer:** enhver anden færgerejse og/eller færgeoverfart med enten ud- og/eller returrejse og minikrydstogter. En minikrydstogt er en færgeoverfart med en ud- og returrejse med to på hinanden følgende nætter ombord.

Bemærk: Minikrydstogter kan kun påbegyndes fra udrejsedestinationen på rejsedokumentet og kan ikke bruges som en enkeltrejse. Bestillingen vil automatisk blive annulleret, hvis udrejsen ikke bliver brugt.

### **Aldersbegrænsninger ved rejser**

På en færgeoverfart skal unge under 16 år ledsages af en forælder eller værge. Bemærk: På minikrydstogter er aldersgrænsen 18 år. Ved rejser kan børn eller unge under 16 år ikke sove i kahyt uden forælder eller værge i samme kahyt.

Børn og unge under 18 år kan rejse uden forælder eller værge, hvis de indgår i en gruppe med en gruppeleder. Der skal være mindst én gruppeleder for hver 10 personer under 18 år. Gruppelederen skal være registreret på samme booking som de mindreårige passagerer og rejse med gruppen. Udtrykket "gruppeleder" refererer til en person på 18 år eller ældre, som er ansvarlig for alle i gruppen under aldersgrænsen, og de skal overholde alle lokale krav vedrørende forældremyndighed, før de rejser.

Vi forbeholder os retten til at henvise til vores normale aldersgrænser (16 år for færgeoverfart og 18 år for minikrydstogt).

### **Sikkerhed og vejrforhold**

Skibets og alle ombordværendes sundhed og sikkerhed er af afgørende betydning for Alvina Shipping A/S.

Derfor har vi af sikkerhedsmæssige årsager ret til at anmode om en visitation af passagerer og inspicere deres bagage både i terminalen og ombord på skibet.

På grund af vejrforhold, herunder men ikke begrænset til stærk vind, høj sø, stærk strøm, orkaner, isforhold, ekstremt høj eller lav vandstand, tornadoer og oversvømmelser (herefter "vejrforhold2), der bringer skibets sikre drift i fare, kan der forekomme aflysninger og/eller forsinkelser.

Andre ekstraordinære omstændigheder, der kan påvirke skibets sikre drift, og som hverken vi eller vores leverandører med rimelighed kunne have forudset, omfatter, men er ikke begrænset til, krig, krigstrusler, terrorisme, brand, arbejdsconflikter, naturkatastrofer og atomkatastrofer (i det følgende benævnt "force majeure-begivenheder").

Vi anbefaler, at du kontakter vores kundeservice for at få oplysninger om sejlads i disse tilfælde eller besøger vores hjemmeside mindst 24 timer før afgang for at sikre, at der ikke er opstået omstændigheder, der kan eller vil påvirke din rejse.

### **Graviditet**

Gravide frarådes at rejse med os fra og med uge 34. Vi er efter denne dato af sikkerhedsmæssige årsager berettiget til at bede om bevis for lægeerklæring, der viser egnethed til at rejse.

Vi har hverken læge eller sundhedspersonale ombord.

Derfor anbefaler vi også, at gravide passagerer har en rejseforsikring, der dækker i tilfælde af komplikationer. Det er dit ansvar at sikre, at du er dækket af din rejseforsikring for sådanne omstændigheder så sent i graviditeten. Alvina Shipping A/S påtager sig ikke ansvar herfor.

### **Personer med handicap eller nedsat mobilitet**

Hvis du eller en, du booker til, har et handicap, har nedsat mobilitet eller har andre fysiske udfordringer, der kan gøre rejsen sværere, end den er for andre, vil vi gerne byde dig velkommen som kunde og tilbyde dig vores bedst mulige assistance.

For at vi kan yde den bedst mulige assistance, er det meget vigtigt, at du følger reglerne nedenfor:

**Ved booking:** Før eller ved booking eller køb af en billet har vi brug for at vide eventuelle behov for personer med handicap eller nedsat mobilitet med henblik på særlige hensyn eller assistance.

Dette omfatter eventuelle særlige behov i forhold til overnatning, siddepladser eller andre nødvendige ydelser og/eller behovet for at medbringe medicinsk udstyr, forudsat at behovet er kendt ved bookingen eller ved billetkøbet.

Meddelelse kan gives i overensstemmelse med dette afsnit til rejsebureauet eller rejsearrangøren, hvor billetten er købt.

Du vil efterfølgende modtage en bekræftelse på, at vi har modtaget din anmodning om assistance. Hvis denne bekræftelse ikke modtages, er det dit ansvar at kontakte os, ellers kan vi ikke garantere, at det efterspurgte udstyr og/eller tjenester er tilgængelige.

**Assistance i terminalerne og ombord på skibe:** Med forbehold for de betingelser, der er angivet nedenfor, vil vi både i terminaler, herunder ind- og udskibning og ombord på skibene, inden for vores respektive kompetenceområder, yde den nødvendige assistance gratis som angivet i forordningen om passagerrettigheder (bilag II og III).

**Betingelser for assistance:** Vi skal have besked om passagerens behov for assistance senest 48 timer før assistancen er nødvendig. Passageren med behov for assistance skal møde ind på terminalen eller det af personalet anviste sted på det fastsatte tidspunkt eller senest 60 minutter før det offentliggjorte afgangstidspunkt. Hvis man rejser med en servicehund, kan den indkvarteres sammen med passageren i overensstemmelse med gældende nationale regler om transport af anerkendte servicehunde ombord på passagerskibe.

Under visse omstændigheder kan vi og rejsebureauerne nægte at acceptere en booking for en person med handicap eller nedsat mobilitet, hvis assistancen ikke kan ydes på grund af manglende opfyldelse af internationale eller nationale sikkerhedskrav, og/eller hvis skibets design eller havneinfrastruktur gør sikker drift umulig.

Om nødvendigt kan vi og rejsebureauer kræve, at personen med handicap eller nedsat mobilitet ledsages af en serviceperson, der er i stand til at yde den nødvendige assistance til rejsen i sin helhed. Du vil blive informeret om denne nødvendighed med det samme, og den ledsagende person vil blive transporteret gratis.

### **Kæledyr ombord**

Kæledyr kan medbringes, hvis nedenstående regler overholdes. Rejser du med et kæledyr, skal dette oplyses ved booking og inden rejsen. Adgang for kæledyr (undtagen servicehunde) er ikke tilladt i skibets passagerområder. Det er vigtigt, at du inden booking og afrejse sætter dig ind i de øvrige betingelser for kæledyr ombord. Du kan finde betingelserne på vores hjemmeside.

Passagerer, der rejser med bus eller ledsager et erhvervskøretøj, må ikke medbringe kæledyr, medmindre det er skriftligt accepteret af os.

Uledsagede kæledyr vil ikke blive accepteret.

I nogle tilfælde vil transport af dyr kræve betaling af fragtomkostninger.

Det er dit ansvar at overholde gældende regler for import af kæledyr til bestemmelseslandet og returnering til afganglandet og at fremlægge alle nødvendige dokumenter og træffe alle foranstaltninger, herunder enhver påkrævet karantæne, for at overholde alle lovkrav. Ellers vil dit kæledyr ikke få lov til at rejse med dig.

Du er ansvarlig for eventuelle gebyrer, hvis du ikke følger de gældende regler for rejser med dyr, og Alvina Shipping A/S påtager sig intet ansvar, hvis dokumentationen på nogen måde er forkert.

## **Forsikring**

Passagerer er selv ansvarlige for at afholde og betale eventuelle omkostninger til egen personskade, sygdom, lægebehandling, hospitalsindlæggelse og hjemtransport under udlandsophold mv. under og i forbindelse med rejsen.

Bemærk venligst, at der ikke er læger ombord på skibene.

Vi anbefaler, at du tegner passende rejse- og ulykkesforsikringer og andre relevante forsikringer til at dække din booking og rejse hos et officielt og anerkendt forsikringsselskab. Det er dit ansvar at sikre, at du er dækket af relevante og nødvendige forsikringer. Vi anbefaler, at dine forsikringer som minimum dækker omkostninger og udgifter i tilfælde af personskade, sygdom, lægebehandling, hospitalsindlæggelse og hjemtransport under et udlandsophold, samt dækning for tabt eller beskadiget bagage (inklusive din bil) og eventuelle ændringer til eller annullering af din booking.

Alvina Shipping A/S kan ikke holdes ansvarlig for manglende forsikring eller utilstrækkelig dækning eller eventuelle omkostninger og udgifter, som du måtte pådrage dig i forbindelse hermed.

## **Prissætning**

Vi har en fleksibel prisstruktur, hvilket betyder, at priserne afhænger af efterspørgslen på både afrejsedato og af, hvor lang tid i forvejen bookingen er foretaget. Priserne vil også variere efter antal rejsende, biltype og størrelse og valg af overnatning ombord samt type booking.

Vi forbeholder os retten til at ændre enhver billetpris eller andre priser, før du foretager en booking hos os. Vi anbefaler at vælge den type booking og billetpris, der passer bedst til dine behov, og du bør vælge den billetpris, der passer bedst til dine behov og overveje at tegne en forsikring for dækning, hvis du bliver nødt til at afbestille din billet.

## **Pas, visa og sundhed**

Alle passagerer, uanset om de er voksne, børn eller unge, skal anskaffe og medbringe alle nødvendige rejsedokumenter, herunder gyldigt id, pas, visum, officielle immigrations- og helbreds dokumenter, så de kan rejse ind i det land og/eller de tilsigtede lande og vende tilbage til afrejselandet.

Det er dit eget ansvar at undersøge, hvilke regler der gælder for indrejse i forskellige lande.

Vi henviser til Udenrigsministeriets hjemmeside.

Hvis du ikke fremlægger den krævede dokumentation, vil du blive nægtet ombordstigning eller få en bøde af de officielle myndigheder. Vi påtager os intet ansvar for de økonomiske konsekvenser forbundet hermed, og vi har ret til at få disse refunderet af dig, hvis din manglende overholdelse af ovenstående regler påfører os et tab, og du vil ikke være berettiget til refusion.

Alvina shipping A/S påtager sig intet ansvar for passagerer, der nægtes indrejse til et land af de relevante myndigheder, uanset årsagen hertil. Du vil blive bedt om at refundere os fuldt ud for alle bøder, hjemtransport eller andre omkostninger forbundet med udvisning eller tilbageholdelse og alle relaterede udgifter, som vi måtte pådrage os på grund af din manglende fremlæggelse af den påkrævede dokumentation.

Vi registrerer de personoplysninger, du giver os i forbindelse med din booking. Alle registrerede personoplysninger vil blive behandlet i overensstemmelse med gældende databeskyttelsesbestemmelser.

Vi henviser til vores privatlivspolitik for yderligere information.

Hvis du eller nogen, du rejser med, overtræder disse betingelser eller ikke overholder vores regler for adfærd, kan vi efter en grundig vurdering notere dit navn på en liste over uønskede passagerer.

Vi gemmer de nødvendige oplysninger (dit navn, fødselsdato og pasnummer), så vi kan undgå efterfølgende bookinger fra din side, så længe vi finder det passende. Dine oplysninger vil ikke blive opbevaret længere end nødvendigt.

## **Booking**

Du kan booke direkte hos os på vores hjemmeside eller ved at kontakte vores kundeservice. Ved booking skal der betales et servicegebyr, og information om gældende servicegebyrer findes på vores hjemmeside

Du kan også booke via rejsebureauer eller billetssælgere, som har en særlig aftale med os. Du er velkommen til at kontakte os for at få bekræftet, om en bestemt virksomhed er en af vores leverandører.

Bemærk venligst, at vi har brug for det fulde navn og fødselsdato på alle passagerer og i visse tilfælde andre identificerende oplysninger, herunder men ikke begrænset til pasnummer. Alle navne skal stemme overens med de rejsendes pas og/eller gyldig billedlegitimation. Det er passagerens ansvar at give os korrekte oplysninger. Alle børns alder skal være deres alder på rejsetidspunktet. Vi vil også bede om postadresse, e-mailadresse og telefonnummer på ejeren af bookingen.

Alvina Shipping A/S fralægger sig ethvert ansvar vedrørende videresalg af rejser, medmindre det drejer sig om rejser, der er solgt gennem en af vores leverandører. Har du købt en videresolgt rejse, sker det således for egen regning og risiko. Dine bookinger vil først blive gennemført, når du har accepteret vores rejsebetingelser. Når du har gennemført din booking, får du et bookingnummer, hvorefter aftalen er bindende. Du modtager rejsebekræftelsen på e-mail. Hvis du har brug for at få rejsebekræftelsen tilsendt pr. brev, skal det oplyses med det samme, og du er ansvarlig for eventuelle gebyrer i forbindelse hermed.

Bemærk venligst, at det er dit ansvar at kontrollere, at alle oplysninger på rejsedokumentet er korrekte. Ellers bedes du kontakte os med det samme.

Hvis du ikke kan fremvise et rejsedokument, der indeholder de korrekte oplysninger (herunder, men ikke begrænset til, dit fulde navn) inden boarding, kan det resultere i, at du ikke må rejse med os. Vi påtager os ikke ansvar for fejl eller unøjagtigheder i rejsedokumentet, hvis bookingen er foretaget så tæt på afrejse, at det er praktisk umuligt for Alvina Shipping A/S at udstede et nyt rejsedokument inden ankomst på afrejsedagen. Rejsedokumentet er din dokumentation for rejsen, og du bedes tage det med til afgangsterminalen i havnen. Indtjekningsoplysninger vil fremgå af rejsedokumentet. Det er dit ansvar at være på det angivne indtjekningssted på et passende tidspunkt. Hvis du ikke møder op, refunderer vi ikke din booking.

Din booking skal betales når bookingen foretages, medmindre det er angivet i din ordre ved bookingen, at der kan foretages delbetaling, med restbeløbet forfaldent inden afrejse. Der kan gælde særskilte betalingsbetingelser, hvis du har booket gennem et rejsebureau. Betaling kan ske via forskellige betalingsmuligheder. Gebyrer for betaling med kreditkort (hvis relevant) vil blive oplyst før betaling. Når du foretager en betaling til os, bedes du henvise til dit bookingnummer. Kun officielle betalingskvitteringer er gyldige som bevis for betaling. Kvittering fra dit kontoudtog (netbank) accepteres ikke som gyldigt bevis for betaling. Manglende overholdelse af betalingsbetingelserne vil føre til automatisk annullering af bookingen. I tilfælde af automatisk afbestilling skal du betale et afbestillingsgebyr i henhold til afbestillingsbetingelserne. Helt eller delvist ubrugte dele af rejsen refunderes ikke. Hvis betalingsbetingelserne ikke overholdes, kan vi kræve kontant betaling for fremtidige bookinger, eller at du fremviser gyldigt bevis for betaling for bookingen.

**Gruppebooking:** Ved gruppebooking, medmindre andet er skriftligt aftalt, skal du betale et minimumsdepositum på 25 % med fuld betaling mindst 56 dage før afrejse, medmindre anden forudgående aftale.

**Booking på vegne af andre:** Hvis du arrangerer en rejse for flere personer og booker på deres vegne, vil følgende yderligere forpligtelser gælde for dig som gruppearrangør, uanset om du selv er med i gruppen eller er med på rejsen:

1. Du betragtes som en agent for alle personer i gruppen. Du erklærer således over for os, at du har bemyndigelse til at forpligte de enkelte personer i forhold til forpligtelserne i disse betingelser, som om de selv havde bestilt individuelt hos os.
2. Du påtager dig det personlige ansvar for at kontrollere, at personen medbringer alle nødvendige og gyldige rejsedokumenter, og har, hvor det er relevant, noteret og overholdt vores krav til personer med handicap og nedsat mobilitet.
3. Du forpligter dig til at sikre, at du på bookingpunktet kan identificere den gruppeleder, der vil være ansvarlig overfor os og kaptajnen for at overvåge individerne og deres adfærd.
4. Du kan fuldt ud sikre, at alle personer er fuldt ud klar over og accepterer disse betingelser og vores privatlivspolitik.
5. Du skal (personligt) holde os skadesløs for individuelle gruppemedlemmers manglende overholdelse af disse betingelser (inklusive manglende betaling) eller for disse personers eventuelle manglende adfærd (både voksne og børn).
6. Du har det fulde ansvar for gruppen. Dette inkluderer fuld betaling fra den enkelte før enhver rejse med os eller før modtagelse af tjenester fra os.
7. Du bekræfter, at du ikke er direkte eller indirekte involveret i leveringen af rejseydelser som virksomhed.

**Indkvartering:** Overnatning, herunder kahytter, sæder og køjer, kan kun garanteres, hvis rejsen er booket på forhånd. Hvis der er booket kahytter ved overfarter om natten, skal alle passagerer have køje (bortset fra maks. 1 barn under 4 år pr. kahyt). Det er en absolut betingelse for alle bookinger, uanset billettype og om der er tale om en pakkerejse eller ej, at det maksimale antal passagerer, der benytter en kahyt, ikke overstiger antallet af sengepladser plus 1 barn op til 4 år. Nogle kahytter har køjesenge med over- og underkøjer og er muligvis ikke egnede til passagerer med nedsat mobilitet.

Angiv venligst dine behov ved bookingen.

For passagerer på et minikrydstogt kan vi ikke garantere den samme kahyt på både ud- og hjemrejsen.

**Køretøj:** Du er ansvarlig for at kontrollere og sikre, at du har al den nødvendige dokumentation for dit køretøj, og at du overholder alle relevante lovmæssige og administrative regler, herunder færdselslove og regler, når du tager din bil til udlandet.

#### **Krav til køretøjer:**

1. Når du bekræfter din booking, accepterer du, at kaptajnen sammen med besætningen og vores indtjekningspersonale har ret til at foretage grundige kontroller for at sikre, at de oplysninger, du giver os i forbindelse med bookingen, er korrekte. Dette gøres af sikkerhedsmæssige årsager og for at sikre passagerernes sundhed, sikkerhed og komfort. Hvis oplysningerne ser ud til at være eller viser sig at være unøjagtige, eller hvis du ikke overholder følgende krav, accepterer du, at vi kan pålægge sanktioner.

2. Når du parkerer bilen på vogndækket, er det dit ansvar at køre bilen til og fra skibet. Desuden er det dit ansvar at låse bilen og lade den stå i gear med håndbremsen trukket, så snart køretøjet er ombord og under hele rejsen.

Alle bilalarmer skal være slukket og deaktiveret, når bilerne er pakket på bildækket. På LPG-drevne biler skal tanken kobles fra, når bilen er på dækket, og busser med diesel- eller gasdrevne (LPG) varmeapparater skal kobles fra, når bussen er på dækket.

3. Det er et krav, at køretøjet af os anses for at være et køretøj til privat brug, som defineret i de gældende prislister for køretøjer til privat brug på den bestilte rejse, køretøjet skal være i trafiksikker stand, og køretøjet skal være forsikret til brug på offentlig vej (og du kan fremvise forsikringsbevis, hvis det er nødvendigt).

Køretøjet skal være synet i overensstemmelse med gældende lovgivning i det land, hvor køretøjet er indregistreret, eller have andet bevis for, at køretøjet er egnet til brug (og du kan fremvise dokumentation for dette, hvis det kræves).

Du må ikke transportere farligt gods (uanset om det er klassificeret som farligt af IMO (International Maritime Organization) eller ej).

Motorkøretøjer med hybridmotorer accepteres kun, hvis køretøjet er en model af anerkendt mærke med standardspecifikationer, og det er ikke tilladt at tilslutte elbiler til skibets elektriske system til opladning.

Hvis køretøjsoplysningerne og selve køretøjet ikke overholder vores regler, kan vi nægte at tillade køretøjet ombord, undtagen mod betaling af ekstra gebyrer. Hvis det ikke kan afhjælpes for at overholde vores regler og/eller i tide med vores tidsplan, kan vi nægte det fuldt ud, og vi er ikke forpligtet til at refundere din betaling under disse omstændigheder.

### **Farligt gods og skydevåben**

Farligt gods eller bagage (herefter "farligt gods") og skydevåben skal deklareres ved booking og senest 24 timer før afgang og kan kun transporteres i et køretøj.

Skydevåben kan kun transporteres på vores skibe, hvis de er sikret i et køretøj, såsom en bil eller en autocamper, eller afhængigt af forholdene i skibets udpegede sikre opbevaringsområde. Skydevåben må ikke transporteres på cykler eller motorcykler.

Gående passagerer må ikke medbringe skydevåben, ammunition eller andre genstande, der kan betegnes som farlige våben.

Du må ikke medbringe farligt gods eller bagage, herunder – men ikke begrænset til – gasflasker, skydevåben, knive ombord uden forudgående skriftlig tilladelse fra os og uden overholdelse af alle gældende regler og opnåelse af relevante licenser.

Det anbefales, at du i god tid inden rejsen kontakter den driftsansvarlige i afgangshavnen. Du vil blive bedt om at udfylde en skydevåben/ammunitionsblanket med angivelse af type og mængde af skydevåben/ammunition.

Det er tilladt at medbringe maksimalt 1.000 patroner af FN klasse 1.4S pr. køretøj, og disse skal medbringes i producentens originale emballage. Den maksimale mængde ammunition (FN Klasse 1.4S) er begrænset til 1.000 patroner pr. køretøj, som transporteres i producentens originale emballage, forudsat at passageren er autoriseret til at have en sådan mængde i sin besiddelse i henhold til deres våbentilladelse.

Er din bil udstyret med gasflasker, kan du medbringe op til 3 gasflasker, hvis totalvægt ikke må overstige 47 kg, butan/propan (til belysning, madlavning og opvarmning) eller propan/helium. Det er specifikt forbudt at medbringe benzin- og dieselcontainere ombord, uanset om de er fyldte eller tomme. Alle gasflasker, undtagen når de anvendes til medicinske formål, skal være passende sikret mod skibets bevægelser og med forsyningen afbrudt og slukket. Der skal fremvises et certifikat for rensede flasker.

Ved ankomst til havnen skal du henvende dig til driftslederen og følge dennes anvisninger vedrørende lastning og nødvendig opbevaring af disse genstande.

Af hensyn til sikkerheden ombord på vores skibe har vi ret til at anmode passagerer om at søge og inspicere bagage både ved ombordstigning og ombord på skibet.

Hvis farligt gods eller bagage indlæses uden forudgående varsel, kan vi aflæse og/eller ødelægge godset i overensstemmelse med sikkerhedsbestemmelserne uden erstatningspligt til dig for skaden eller tabet heraf. Vi kan også nægte passageren at gå ombord, og i så fald er der ingen tilbagebetaling.

### **Adfærd**

Det er vigtigt for sikkerheden og komforten for alle ombord på skibet og i terminalerne på land, at man altid udviser passende adfærd. Det gælder også for de personer, du kan være ansvarlig for. Din mentale eller fysiske tilstand, holdning eller adfærd bør ikke udgøre en fare eller risiko for dig selv, andre passagerer, besætningen eller ejendom.

Enhver person, der er på skibet, har pligt til at respektere sikkerhedsreglerne ombord af hensyn til skibets sødygtighed og den ombordværendes sikkerhed. Du skal være opmærksom på og overholde alle regler og meddelelser vedrørende sikkerheden for vores skib, medarbejdere og passagerer, terminalfaciliteterne og immigrationskrav og -regler. Vi, kaptajnen og besætningen ombord, kan træffe og håndhæve rimelige foranstaltninger, som vi anser for nødvendige for at opretholde sikkerheden og komforten for passagerer og besætning. Sådanne regler kan variere til enhver tid og kan håndhæves forskelligt i forskellige dele af skibet, for eksempel restriktioner vedrørende indtagelse af mad og drikkevarer medbragt ombord og afspilning af høj musik.

Bemærk venligst at madlavning i kahytter og brug af husholdningsredskaber, såsom strygejern, ikke er tilladt.

På grund af omstændigheder, hvor der kan være en risiko for skibets, besætningens eller passagerernes sikkerhed, kan vi afvise din booking eller nægte dig adgang ombord. Vi kan også nægte dig adgang ombord, hvis din adfærd har været upassende under tidligere rejser, eller hvis du ikke følger sikkerhedsregler eller -krav.

Hvis du eller dit køretøj på nogen måde forårsager skade på vores ejendom, i terminalen eller på skibene, forbeholder vi os retten til at kræve erstatning fra dig eller dit forsikringselskab, hvis det er nødvendigt.

Rygning, herunder e-cigaretter, er ikke tilladt i kahytterne på nogen af vores skibe. Rygning ombord på skibet er tilladt i de anviste rygeområder, som er passende afmærket med relevant skiltning. Du vil blive opkrævet et ekstra gebyr på mindst 200 EUR / 1.500 DKK, hvis du ryger andre steder end der, hvor det er tilladt.

Indtagelse af alkohol medbragt ombord på skibet er ikke tilladt. Dette gælder også indtagelse af alkohol købt i vores butik ombord. Kun alkohol købt i barer og restauranter må indtages. Hvis dette ikke overholdes, vil der blive opkrævet en ekstra afgift, som fastsættes af os, svarende til det beløb, der skulle have været betalt til barer og restauranter ombord, hvis alkoholen var blevet købt der.

Overdreven indtagelse af alkohol, hvor den rejsende kan være til fare for sig selv eller andre – samt besiddelse og/eller indtagelse af ulovlige stoffer – er ikke tilladt ombord på skibene.



Alle vores medarbejdere, besætningsmedlemmer og leverandører er blevet instrueret i at rapportere eventuelle overtrædelser af reglerne. Vi gør også opmærksom på, at vi ikke tolererer nogen form for krænkende adfærd over for de ovennævnte personer eller resten af passagererne ombord på skibet. Vi forbeholder os retten til at afvise din booking, nægte dig adgang til skibet og om nødvendigt tilbageholde dig eller bortvise dig fra skibet, hvis du ikke følger vores regler om adfærd. Vi er ikke ansvarlige for omstændigheder som beskrevet ovenfor, og du er alene ansvarlig for eventuelle omkostninger, som du eller vi måtte pådrage dig. Dette gælder også, hvis du bliver bortvist på grund af manglende overholdelse af de adfærdsregler, der er fastsat af os, transportører, hoteller, resorts eller lignende.

### **Annullering eller ændring af dig**

Du har mulighed for at ændre og/eller annullere din booking online via vores hjemmeside eller ved at kontakte vores kundeservice. Bemærk venligst, at mulighederne varierer afhængigt af sælger.

Mulighederne kan også variere afhængigt af typen af rejsekategori som vist nedenfor og kan være afhængig af tilgængelighed.

Enhver ændring i passagerantal, kabine og/eller køretøjstype vil ikke medføre nogen prisreduktion, og enhver stigning i prisen i forhold til den oprindelige pris vil blive opkrævet.

Bemærk, at alle bookinger foretaget via tilbud, præmier og/eller gavekort ikke kan refunderes på noget tidspunkt, og det vil være tydeligt angivet i bookingvejledningen på forhånd.

### Dansk og norsk salgsejer

Pristype	Pr. ændring pr. booking relateret til opsigelsesperioden	Prisstigning	Ændringsgebyr	Pr. annullering pr. booking relateret til den afgivne meddelelse	Opkrævning
Transport, mini- og bykrydstogt				Inden for 24 timer efter booking, hvis mere end 48 timer til afgang	Ingen
				42 dage eller mere før afrejse	25 % af den samlede billetpris
				41-22 dage før afrejse	50 % af den samlede billetpris
				21-8 dage før afrejse	70 % af den samlede billetpris
				7-1 dag(e) før afrejse På afrejsedato	90 % af den samlede pris 100 %
Navneændring (ejer af booking)	200 DKK/NOK				
Feriepakker lavet af hvem som helst, eller booking af mini- og bykrydstogt til grupper på 10 eller flere personer				10-30 personer inden for 45 dage 31-90 personer inden for 60 dage 91-120 personer inden for 90 dage	Ingen
				10-30 personer inden for 31 dage 31-90 personer inden for 41 dage 91-120 personer inden for 61 dage	50 % af den samlede billetpris
				10-30 personer inden for 16 dage 31-90 personer inden for 21 dage 91-120 personer inden for 31 dage	75 % af den samlede billetpris
				10-30 personer inden for 6 dage 31-90 personer inden for 11 dage 91-120 personer inden for 16 dage	90 % af den samlede billetpris
				10-30 personer inden for 3 dage 31-90 personer inden for 5 dage 91-120 personer inden for 7 dage	95 % af den samlede billetpris

### **International salgsejer**

Pristype	Pr. ændring pr. booking relateret til opsigelsesperiode n	Prisstigning	Ændringsgebyr	Pr. annullering pr. booking relateret til den afgivne meddelelse	Optrækning
Transport, mini- og bykrydstogt	Når som helst	Ja	€25	Når som helst	100 % af den samlede billetpris
	Navneændring	Ingen	€15		
Feriepakker lavet af hvem som helst, eller booking af mini- og bykrydstogt til grupper på 10 eller flere personer	Når som helst før rejsen	Ja	€25	57 dage eller mere før afrejse	25 % af den samlede billetpris
		Ingen	€15	56-36 dage før afrejse	50 % af den samlede billetpris
	35-22 dage før afrejse			70 % af den samlede billetpris	
	21-11 dage før afrejse			90 % af den samlede billetpris	
	Navneændring (ejer af booking)			10 dage eller mindre før afrejse	100 % af den samlede billetpris

Aflysninger af arrangementer såsom billetter til begivenheder og tredjepartstjenester inklusive administrationsgebyrer kan ikke refunderes. Forudbetalte måltider kan refunderes fuldt ud, hvis der gives besked senest 48 timer før afgang. Der gives ingen refusion på ubrugte eller bortkomne rejsedokumenter og/eller værdibeviser.

Det er muligt at overføre din booking ved at kontakte kundeservice og få en navneændring på bookingen ved at betale gebyret, så længe anmodningen kommer fra ejeren af den oprindelige booking og den person du vil overføre bookingen til opfylder alle vores krav mht. pas, visum og sundhedsregulering.

Alvina Shipping A/S kan nægte overførslen, hvis det påvises, at det ikke er muligt at overføre på grund af regulering fra hoteller, kahytejere og/eller myndigheder.

### **Aflysninger, ændringer eller forsinkelser fra vores side**

Alle afgang- og ankomsttider og navne på skibene vist i dokumenter, på vores hjemmeside og på rejsebekræftelse eller kuponer, er kun vejledende og kan ikke garanteres.

Alle vores skibe er underlagt vejrforhold og potentielle force majeure-begivenheder.

Sejlplaner, ruter og skibe kan ændres. Hvor det er nødvendigt, forbeholder vi os retten til at sejle med et erstatningsskib og/eller at afvige fra den annoncerede sejlplan eller rute. Vi forbeholder os retten til at annullere en bekræftet booking.

Det står os endvidere frit for at efterkomme enhver ordre eller henstilling fra en regering eller fra en person, der i henhold til skibets krigsrisikoforsikring har ret til at udstede sådanne ordrer eller anbefalinger. Vores efterlevelse af sådanne ordrer eller anbefalinger skal ikke betragtes som en afvigelse fra eller brud på vores forpligtelser over for dig.

Hverken vi eller vores leverandører er forpligtet til at kompensere eller godtgøre dig for tab på grund af forsinkelse, aflysning, ændring af sejlplan, ændring af rute eller ombytning af et skib med et andet, medmindre du er berettiget til en sådan kompensation i overensstemmelse med gældende internationale konventioner, EU-forordninger og andre gældende ufravigelige love.

EU-forordningen om passagerrettigheder giver passagerer visse rettigheder i tilfælde af aflysninger eller forsinkelser på vores passagersejls.

Bemærk, at forordningen indeholder nogle undtagelser, f.eks. i tilfælde af forsinkelse eller aflysning på grund af vejrforhold, der udgør en trussel mod sikker drift af skibet, eller ekstraordinære omstændigheder, der forhindrer os i at gennemføre en rejse, og som ikke kunne have været undgået, selv om vi havde taget alle rimelige forholdsregler.

Se venligst forordningen om passagerrettigheder for en detaljeret beskrivelse af dine rettigheder.

Ud over de rettigheder, der følger af EU's passagerrettighedsforordningen, er Alvina Shipping A/S i henhold til Søloven forpligtet til at erstatte tab eller skade som følge af forsinkelse i forbindelse med transport af passagerer og bagage, hvis tabet skyldes fejl eller forsømmelse fra vores side eller andre, som vi er ansvarlige for.

Vores ansvar for tab som følge af forsinkelse i befordringen af passageren kan ikke overstige 4.150 SDR. Kompensationsgrænserne for bagageforsinkelse kan ikke overstige 1.800 SDR for håndbagage, 10.000 SDR for et køretøj, inklusive den bagage, der måtte være i køretøjet, og 2.700 SDR for anden bagage.

I forbindelse med tab på grund af forsinkelse kan vi foretage fradrag på 20 SDR pr. passager i det deraf følgende tab.

### **Forsinket afgang**

I tilfælde af forsinkelse eller aflysning af afgang vil passagerer blive informeret hurtigst muligt og senest 30 minutter efter planlagt afgang. Hvis passagerer kommer for sent til en transportforbindelse på grund af en forsinket afgang, vil vi gøre en rimelig indsats for at informere dem om alternativer.

Hvis afgangen er forsinket mere end 90 minutter fra det planlagte afgangstidspunkt, sørger vi for snacks, måltider eller forfriskninger til passagererne i rimeligt forhold til ventetiden.

Hvis passagerer kommer for sent til en transportforbindelse på grund af en forsinket afgang, vil vi gøre en rimelig indsats for at informere dem om alternativer. Vi kan begrænse dette til 80 EUR pr. nat i højst tre nætter.

Transportomkostninger til og fra terminalen og indkvartering vil blive dækket, hvis du kan fremvise kvitteringer herfor, eller hvis du bruger et køretøj i overensstemmelse med vores kilometerpolitik.

Hvor aflysningen eller forsinkelsen gør yderligere transport mellem terminalen og dit hjem nødvendig, dækker vi rimelige omkostninger hertil enten ved indsendelse af kvitteringer, eller hvis du bruger dit eget køretøj i overensstemmelse med vores kilometerpolitik.

Bemærk venligst, at der ikke tilbydes gratis indkvartering, hvis ophold bliver nødvendigt på grund af forsinkelse eller aflysning på grund af vejrforhold, der truer sikker drift.

Hvis afgangen aflyses eller forsinkes mere end 90 minutter fra det planlagte afgangstidspunkt, kan du enten vælge at ombooke afgangens uden ekstra gebyr under de samme betingelser, som den oprindeligt blev bestilt, eller at få afgangens refunderet.

Hvis du accepterer tilbagebetaling af den aflyste eller forsinkede afgang, annulleres kontrakten, og det betyder, at du ikke har yderligere rettigheder til kompensation og/eller assistance i dette tilfælde.

### **Forsinket ankomst**

Du er ikke berettiget til kompensation for forsinkelser i ankomsten på grund af vejrforhold og/eller ekstraordinære omstændigheder, som ikke med rimelighed kunne have været forudset udsatte og hindrede den sikre drift.

Hvis du er blevet informeret om aflysningen eller den forsinkede ankomst før booking, eller hvis aflysningen eller den forsinkede ankomst er forårsaget af passageren, har du heller ikke ret til nogen kompensation.

I tilfælde af forsinket ankomst til slutdestinationen kan du anmode om kompensation afhængigt af længden af den planlagte rejse. Vi kan betale dette i form af vouchere

eller andre tjenester, vi leverer.

## **Annullering eller ændring af en pakke**

Hvis der er ændringer eller aflysninger i din booking inden afrejse, vil vi informere dig om dette hurtigst muligt. Vi vil efter bedste evne finde en passende løsning til dig.

Hvis vi eller vores leverandører aflyser pakkerejsen, har du ret til at:

1. annullere aftalen og få alle indbetalte beløb refunderet i forbindelse med pakkerejsen, eller
2. lave en ny booking til endnu en pakkerejse efter eget valg, hvis vi og vores leverandører uden større omkostninger eller tab kan tilbyde dette.

Bemærk venligst, at hvis du vælger at booke en anden pakkerejse til en højere værdi end din originale pakkerejse, skal du selv betale prisdifferencen, hvis vi eller vores leverandører ikke er forpligtet til at dække omkostningerne.

Hvis du vælger at booke en anden pakkerejse med en lavere værdi end din originale pakkerejse, refunderer vi eller vores leverandører prisdifferencen.

Lider du tab, fordi vi eller vores leverandører ikke kan overholde de aftalte vilkår, eller på grund af aflysning af pakkerejsen, kan du være berettiget til at modtage en rimelig kompensation fra os.

Vi er berettiget til at begrænse denne kompensation i overensstemmelse med gældende internationale konventioner, EU-regler og/eller obligatoriske nationale love.

Hvis du klager, når pakkerejsen finder sted, vil vi og/eller tjenesteyderen bestræbe sig på at finde en passende løsning og afhjælpe manglen, medmindre dette er umuligt for os eller vil påføre os uforholdsmæssigt store omkostninger eller væsentlige gener.

Du kan kun vælge at afslå tilbuddet om alternative løsninger, hvis de ikke er sammenlignelige med det, der er aftalt under pakkerejseaftalen, eller hvis prisnedsættelsen er utilstrækkelig.

Hvis vi eller vores leverandører ikke opfylder en væsentlig del af de aftalte ydelser i pakkerejsen, eller hvis der er mangler ved pakkerejsen, som betyder, at formålet med pakkerejsen ikke er i overensstemmelse med den indgåede aftale, har du ret til at afbestille pakkerejsen uden at betale afbestillingsgebyr.

Vi er ikke forpligtet til at kompensere i dette tilfælde, hvis omstændighederne skyldes uundgåelige ekstraordinære hændelser eller dine egne handlinger.

For at sikre dig refusion og/eller hjemtransport i tilfælde af Alvina Shipping A/S konkurs, er vores pakkerejser dækket af Rejsegarantifonden.

Se hjemmesiden for detaljer: [www.rejsegarantifonden.dk](http://www.rejsegarantifonden.dk) eller kontakt dem direkte på [info@rejsegarantifonden.dk](mailto:info@rejsegarantifonden.dk).

## **Ansvar i tilfælde af personskader og skader på bagage**

Athenkonventionen beskriver, hvornår vi er ansvarlige, og i de fleste tilfælde begrænser konventionen vores ansvar for passagerens død eller tilskadekomst eller tab eller beskadigelse af bagage (herunder et køretøj) og indeholder særlige bestemmelser for værdigenstande. I henhold til Athenkonventionen vil vores ansvar under ingen omstændigheder overstige (i) 400.000 SDR i tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst, (ii) 2.250 SDR i tilfælde af tab eller skade på håndbagage, (iii) 12.700 SDR i tilfælde af tab eller skade på køretøjer, herunder bagage, der transporteres i eller på køretøjet, eller (iv) 3.375 SDR i tilfælde af tab eller skade på anden bagage end den, der er nævnt i punkt (ii) og (iii). I tilfælde af terrorisme eller krig er vores ansvar begrænset i overensstemmelse med bilaget til Athenkonventionen II.

Vi påtager os intet ansvar for tab eller skade på penge, værdipapirer og andre værdigenstande, såsom guld, sølv, ure, smykker og kunstværker eller levende dyr.

Vi gør opmærksom på, at du har en selvrisiko på 330 SDR, som trækkes fra vores ansvar over for dig i tilfælde af skade på et køretøj, og 149 SDR pr. passager i tilfælde af anden mistet eller beskadiget bagage. Dette beløb skal trækkes fra tabet eller skaden. I tilfælde af tab eller beskadigelse af mobilitetshjælpemidler eller andet specifikt udstyr, der bruges af en person med handicap eller bevægelseshæmning, og forudsat at hændelsen, der forårsagede tabet, skyldes fejl eller uagtsomhed fra vores side, er vi forpligtet til at betale erstatning svarende til genanskaffelsesværdien af det pågældende udstyr eller, hvor det er relevant, omkostningerne i forbindelse med reparation.

Bemærk, at vi ikke er ansvarlige over for dig, hvis du ikke overholder dine kontraktlige forpligtelser, og dette skyldes dine egne fejl/mangler eller fejl/mangler begået af andre, som er omfattet af din booking, usædvanlige og uforudsigelige begivenheder, som vi ikke har kontrol over, og hvis konsekvenser vi ikke kunne have undgået, selv om der var udvist behørig omhu, eller vejforhold eller force majeure-begivenheder, som vi eller en tjenesteudbyder ikke kunne have forudset eller forhindret, selv om der var blevet givet behørig besked.

### **Krav og reklamationer**

Ombord på skibet skal du altid kontakte servicecenteret, hvis du har klager under ombordværende for at sikre en hurtig løsning. Vores personale her vil gøre deres yderste for at finde løsninger på problemer ombord og vil kompensere for oplevelser, der ikke har levet op til dine forventninger.

Hvis din bagage eller dit køretøj er blevet beskadiget, skal du inden for 15 dage fra landgangstidspunktet informere os i tilfælde af synlige skader før eller ved landgang og ved tab eller skade, som ikke er åbenlys.

Hvis du ikke overholder ovenstående krav, antages det, medmindre andet er bevist, at du har modtaget din bagage eller dit køretøj ubeskadiget.

Eventuelle skader på køretøjer ombord skal anmeldes til en af skibets medarbejdere, så vi kan udsende en skadeanmeldelse til dig. Hvis ikke, vil du – medmindre andet bevises – blive anset for at have modtaget køretøjet i ubeskadiget stand.

Eventuelle spørgsmål vedrørende overnatning og lignende på selve destinationen, anbefaler vi, at du kontakter receptionen på hotellet/resortet eller det kontor, du har booket igennem.

Klager kan afvises, hvis du har undladt at foretage forespørgsler under selve rejsen som nævnt ovenfor og dermed nægtet os muligheden for at udbedre eventuelle fejl og mangler.

Hvis et problem ikke kan løses ombord på skibet eller på selve destinationen, og du har en klage om os, er du velkommen til at kontakte vores kundeservice skriftligt.

Vi beder dig kontakte os inden for rimelig tid efter, at du har opdaget manglen (eller modtaget meddelelse fra os om ændring/aflysning), og senest 2 måneder fra den dato, hvor rejsen fandt sted, eller hvor en ydelse blev udført.

Du kan sende din klage til vores kundeservice via e-mail til: [claims@cphosl.com](mailto:claims@cphosl.com). Når du indgiver klagen, skal du skrive dit bookingnummer i emnefeltet i e-mailen og angive dine dag- og aftentelefonnumre for at sikre, at vi kan undersøge sagen grundigt og kontakte dig direkte, hvis det er nødvendigt.

Inden for 1 måned efter modtagelsen af klagen vil vi informere dig om, hvorvidt klagen er blevet accepteret, afvist eller stadig er under behandling.  
Det endelige svar skal gives senest 2 måneder efter modtagelsen af en klage.

Alle tvister og sager, der måtte opstå mellem passageren og Alvina Shipping A/S (herunder, men ikke begrænset til, tvister i forbindelse med booking, transport og disse betingelser) skal være underlagt dansk ret, og tvister skal afgøres ved den kompetente domstol efter passagerens valg på Alvina Shipping A/S' primære forretningssted eller det sted, hvor passageren har sin faste bopæl, forudsat at vi har et forretningssted i det pågældende land. Dette er kun gældende, hvis intet andet følger af Athenkonventionen eller anden ufravigelig lov, konvention og/eller forordning.

Adresse:  
Alvina Shipping A/S  
Dampfærgevej 30  
2100 København Ø  
Danmark