

Vilkår og betingelser

Før du bekrefter bestillingen din må du og andre som er inkludert i bestillingen din lese og sette dere inn i våre vilkår og betingelser.

Disse vilkårene gjelder for alle bestillinger foretatt av en passasjer («du») gjennom Alvina Shipping A/S, en del av Gotlandsbolaget («oss») eller våre reisebyråer eller billettleverandører, samt all transport av passasjerer utført av oss eller våre leverandører basert på en kontrakt for transport av passasjerer, utført av oss eller våre leverandører. Dette inkluderer sjåfør på et nyttekjøretøy omfattet av en kontrakt om godstransport.

Hvis bestillingen din hos oss inkluderer tjenester levert av tredjepartsleverandører, vil den delen av reisen din være underlagt eventuelle relevante vilkår og betingelser for den aktuelle leverandøren og gjeldende internasjonale konvensjoner.

Fergetjenestene drives av Alvina Shipping A/S, et datterselskap eller avdeling av dette, eller andre leverandører som måtte være angitt.

I tillegg til disse vilkårene gjelder konvensjonen om transport av passasjerer og deres bagasje til sjøs fra 1974, supplert med annen relevant lovgivning, inkludert, men ikke begrenset til, forordning (EU) nr. 392/2009 (samlet omtalt som «Aten-konvensjonen»), forordning (EF) nr. 1177/2010 om rettighetene til passasjerer som reiser via sjøveien og innlandsvann («Forordning om passasjerrettigheter») og annen obligatorisk lovgivning.

Aten-konvensjonen forklarer når vi er ansvarlige og begrenser vårt ansvar for dødsfall eller personskade på en passasjer og/eller tap av eller skade på passasjerens bagasje, samt gir spesielle bestemmelser for verdisaker.

Forordningen om passasjerrettigheter begrenser også vårt ansvar under visse omstendigheter. Se forskriftene via følgende [lenker](#).

SDR refererer til spesielle trekkrettigheter og er definert av Det internasjonale pengefondet. Se <http://imf.org> for detaljer.

Alle begrensninger, unntak og betingelser her angående ansvaret til Alvina Shipping A/S vil også gjelde for ansvaret, dersom det er noe, til dets agenter, fartøy, ansatte og andre representanter samt eiere.

Vær oppmerksom på at vilkårene varierer avhengig av type bestilling.

Gruppebestilling: er enhver bestilling for 10 passasjerer eller flere. Denne typen bestilling kan ha ytterligere vilkår og betingelser som fungerer som et supplement til disse vilkårene.

Pakke: er en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester for den samme reisen hvis:

- 1) disse tjenestene er kombinert av én leverandør, eller
- 2) hvis, selv om det er inngått kontrakter med individuelle reisetjenesteleverandører, disse tjenestene kjøpes fra ett enkelt salgssted og disse tjenestene er valgt før passasjerer samtykker til å betale, tilbuds og solgt til en samlet pris og/eller annonsert eller solgt under betegnelsen «pakke».

Andre reiseordninger: enhver annen fergetransport og/eller fergeoverfart enten enveis og/eller med retur og minicruise. Et minicruise er en fergeoverfart med en utreise og retur, med to netter på rad om bord.

Vær oppmerksom på at minicruise kun kan startes fra utreisedestinasjonen på reisedokumentet og ikke kan brukes som enveisreise. Bestillingen blir automatisk kansellert dersom utreisen ikke benyttes.

Aldersbegrensninger ved reise

På en fergeoverfart må unge personer under 16 år være ledsaget av en forelder eller verge. Vær oppmerksom på at aldersgrensen på et minicruise er 18 år. Under reisen kan barn eller unge personer under 16 år ikke sove i en lugar uten at en forelder eller verge er i samme lugar.

Barn og unge personer under 18 år kan reise uten en forelder eller verge dersom de er del av en gruppe med en gruppeleder. Det må være minst én gruppeleder for hver 10. person under 18 år.

Gruppelederen må være registrert på samme bestilling som de mindreårige passasjerene og reise med gruppen. Begrepet «gruppeleder» refererer til en person som er 18 år eller eldre, og somer ansvarlig for alle i gruppen som er under aldersgrensen, og de må overholde eventuelle lokale krav vedrørende foreldreansvar før de reiser.

Vi forbeholder oss retten til å henvise til våre vanlige aldersgrenser (16 år for fergeoverfart og 18 år for minicruise).

Sikkerhet og værforhold

Helsen og sikkerheten til skipet og alle om bord er av største betydning for Alvina Shipping A/S.

Derfor har vi rett til å be om, av sikkerhetsmessige årsaker, en kontroll av passasjerer og inspeksjon av deres bagasje både ved terminalen og om bord på skipet.

På grunn av værforhold, inkludert, men ikke begrenset til, sterk vind, høy sjø, sterke strømmer, orkaner, isforhold, ekstremt høye eller lave vannstander, tornadoer og flom (heretter kalt «værforhold») som setter den trygge driften av skipet i fare, kan kanselleringer og/eller forsinkelser forekomme.

Andre ekstraordinære omstendigheter som kan påvirke den trygge driften av skipet, og som verken vi eller våre leverandører med rimelighet kunne ha forutsett, inkluderer, men er ikke begrenset til, krig, krigstrussel, terrorisme, brann, industrikonflikter, naturkatastrofer og atomkatastrofer (heretter omtalt som «force majeure-hendelser»).

Vi anbefaler at du kontakter vår kundeservice for turinformasjon i denne situasjonen, eller besøker nettstedet vårt minst 24 timer før avreise for å forsikre deg om at det ikke har oppstått omstendigheter som kan eller vil påvirke reisen din.

Svangerskap

Det anbefales ikke at gravide kvinner som er i uke 34 eller mer reiser med oss. Vi er etter denne datoen, av sikkerhetsgrunner, rett til å be om bevis på legeerklæring som viser at du er skikket til å reise.

Vær oppmerksom på at vi ikke har lege eller medisinsk personell om bord.

Derfor anbefaler vi også at gravide passasjerer har en reiseforsikring som dekker ved komplikasjoner. Det er ditt ansvar å sørge for at du er dekket av reiseforsikringen for slike omstendigheter så sent i svangerskapet. Alvina Shipping A/S påtar seg ikke ansvar for dette.

Personer med nedsatt funksjonsevne eller bevegelsesutfordringer

Hvis du eller noen du bestiller for har en nedsatt funksjonsevne, har bevegelsesutfordringer eller har andre fysiske utfordringer som kan gjøre reisen vanskeligere enn den er for andre, vil vi ønske deg velkommen som kunde og tilby deg vår best mulige assistanse.

For at vi skal kunne gi den best mulige assistansen er det svært viktig at du følger reglene nedenfor:

Ved bestilling: Vi trenger å kjenne til eventuelle behov for personer med nedsatt funksjonsevne eller bevegelsesutfordringer angående spesielle behov eller assistanse før eller ved bestilling, eller ved forhåndskjøp av billett.

Dette inkluderer eventuelle spesielle behov med hensyn til overnatting, sitteplasser eller andre nødvendige tjenester og/eller behov for å medbringe medisinsk utstyr, forutsatt at behovet er kjent ved bestilling eller billettkjøp.

Varsel kan gis i henhold til dette avsnittet til reisebyrået eller turoperatøren der billetten ble kjøpt.

Du vil etterpå motta en bekreftelse på at vi har mottatt din forespørsel om assistanse.

Dersom denne bekreftelsen ikke mottas, er det ditt ansvar å kontakte oss; ellers kan vi ikke garantere at det forespurte utstyret og/eller tjenestene er tilgjengelige.

Assistanse i terminalene og ombord på skipene: med forbehold om betingelsene som er angitt nedenfor, vil vi både i terminaler, inkludert ombordstigning og avstigning, og om bord på skipene, innenfor våre respektive kompetanseområder, tilby nødvendig assistanse uten kostnad, som spesifisert i forordningen om passasjerrettigheter (vedlegg II og III).

Betingelser for assistanse: Vi må bli informert om passasjerens behov for assistanse senest 48 timer før assistansen er nødvendig. Passasjerer med behov for assistanse må møte på terminalen eller det punktet som personalet har anvist, til fastsatt tidspunkt eller senest 60 minutter før den publiserte avgangstiden. Dersom vedkommende reiser med en servicehund, kan den bli innlosjert sammen med den personen i samsvar med gjeldende nasjonale regler om transport av anerkjente servicehunder om bord på passasjerskip.

Under visse omstendigheter kan vi og reisebyråer nekte å godta en bestilling for en person med nedsatt funksjonsevne eller bevegelsesutfordringer dersom assistansen ikke kan gis på grunn av manglende oppfyllelse av internasjonale eller nasjonale sikkerhetskrav, og/eller hvor utformingen av skipet eller havnens infrastruktur gjør trygg drift umulig.

Hvis det er nødvendig, kan vi og reisebyråer kreve at personen med nedsatt funksjonsevne eller bevegelsesutfordringer ledsages av en serviceperson som kan gi nødvendig assistanse for reisen i sin helhet. Du vil bli informert om dette behovet umiddelbart, og den ledsagende personen vil bli fraktet gratis.

Kjæledyr om bord

Kjæledyr kan tas med dersom reglene nedenfor overholdes. Dersom du reiser med kjæledyr, må dette oppgis ved bestilling og før avreise. Adgang for kjæledyr (unntatt servicehunder) er ikke tillatt i skipets passasjerområder. Det er viktig at du gjør deg kjent med de øvrige betingelsene for kjæledyr om bord før bestilling og avreise. Betingelsene finner du på nettstedet vår.

Passasjerer som reiser med buss eller med et nyttekjøretøy, har ikke lov til å ta med kjæledyr med mindre dette er skriftlig godkjent av oss.

Uledsagede kjæledyr vil ikke bli akseptert.

I noen tilfeller vil transport av dyr kreve betaling av fraktkostnader.

Det er ditt ansvar å overholde gjeldende regler for innførsel av kjæledyr til destinasjonslandet og retur til avreiselandet, samt å fremskaffe alle nødvendige dokumenter og iverksette eventuelle tiltak, inkludert eventuell nødvendig karantene, for å oppfylle alle juridiske krav. Ellers vil ikke kjæledyret ditt få reise med deg.

Du er ansvarlig for eventuelle gebyrer og kostnader dersom du ikke følger gjeldende regler for reiser med dyr, og Alvina Shipping A/S påtar seg intet ansvar dersom dokumentasjonen på noen måte er feil.

Forsikring

Passasjerer er selv ansvarlige for å dekke alle kostnader knyttet til personskade, sykdom, medisinsk behandling, sykehusopphold og hjemtransport under opphold i utlandet, samt under og i forbindelse med reisen.

Vær oppmerksom på at det ikke er leger om bord på skipene.

Vi anbefaler at du tegner passende reise- og ulykkesforsikring og annen relevant forsikring som dekker bestillingen og reisen din hos et offisielt og anerkjent forsikringsselskap. Det er ditt ansvar å sørge for at du er dekket av relevant og nødvendig forsikring. Vi anbefaler at forsikringene dine minst dekker kostnader og utgifter ved personskade, sykdom, medisinsk behandling, sykehusopphold og hjemtransport under opphold i utlandet, samt dekning for tapt eller skadet bagasje (inkludert bilen din) og ved eventuelle endringer eller kansellering av bestillingen din.

Alvina Shipping A/S kan ikke holdes ansvarlig for manglende forsikring eller utilstrekkelig dekning eller eventuelle kostnader og utgifter du måtte pådra deg i forbindelse med dette.

Priser

Vi har en fleksibel prismodell, betyr at prisene avhenger av etterspørselen både på avreisedatoen og hvor lang tid i forveien bestillingen er gjort. Prisene vil også variere basert på antall reisende, biltype og -størrelse, samt valg av overnatting om bord og bestillingstype. Vi forbeholder oss retten til å endre priser eller andre kostnader før du bestiller hos oss. Vi anbefaler at du velger den bestillingstypen og prisen som passer dine behov best, og vurderer å tegne en forsikring for dekning dersom du skulle trenge å kansellere billetten.

Pass, visum og helse

Alle passasjerer, enten voksne, barn eller ungdom, må skaffe og medbringe alle nødvendige reisedokumenter, inkludert gyldig ID, pass, visum, offisielle innreise- og helsedokumenter, slik at de kan reise inn i det eller de aktuelle landene og returnere til avreiselandet.

Det er ditt eget ansvar å undersøke hvilke regler som gjelder for innreise til ulike land. Vi henviser til Utenriksdepartementets nettsted.

Unnlattelse av å fremlegge nødvendig dokumentasjon vil resultere i nekt av ombordstigning eller bøter fra offisielle myndigheter. Vi påtar oss intet ansvar for de økonomiske konsekvensene forbundet med dette, og vi har rett til å få disse kostnadene refundert av deg dersom din manglende overholdelse av reglene ovenfor fører til tap for oss, og du ikke vil ha krav på refusjon.

Alvina shipping A/S påtar seg intet ansvar for passasjerer som nektes innreise til et land av relevante myndigheter, uavhengig av årsaken til dette. Du vil bli bedt om å refundere oss i sin helhet for eventuelle bøter, hjemtransport eller andre kostnader knyttet til utvisning eller varetekt, samt alle relaterte utgifter som vi måtte pådra oss på grunn av din manglende fremleggelse av den nødvendige dokumentasjonen.

Vi vil registrere personopplysningene du gir oss i forbindelse med bestillingen din. Alle registrerte personopplysninger vil bli behandlet i samsvar med gjeldende databeskyttelsesforskrifter.

Vi henviser til vår personvernerklæring for mer informasjon.

Hvis du eller noen du reiser med bryter disse betingelsene eller ikke overholder vår praksis, kan vi etter en grundig vurdering registrere navnet ditt på en liste over uønskede passasjerer.

Vi vil lagre nødvendig informasjon (ditt navn, fødselsdato og passnummer) slik at vi kan unngå påfølgende bestillinger fra deg så lenge vi anser det som passende. Informasjonen din vil ikke bli lagret lenger enn nødvendig.

Bestilling

Du kan bestille direkte hos oss på vårt nettsted eller ved å kontakte vår kundeservice. Ved bestilling må det betales et servicegebyr, og du finner informasjon om gjeldende servicegebyrer på vårt nettsted.

Du kan også bestille via reisebyråer eller billettselgere som har en spesiell avtale med oss. Du er velkommen til å kontakte oss for å bekrefte om et bestemt selskap er en av våre leverandører.

Vær oppmerksom på at vi trenger fullt navn og fødselsdato til alle passasjerer, og i visse tilfeller annen identifiserende informasjon inkludert, men ikke begrenset til, passnummer. Alle navn må samsvare med de reisendes pass og/eller gyldig bildelegitimasjon. Det er passasjerens ansvar å gi oss korrekt informasjon. Alle barns alder må være deres alder på reisetidspunktet. Vi vil også be om postadresse, e-postadresse og telefonnummer til eieren av bestillingen.

Alvina Shipping A/S fraskriver seg ethvert ansvar vedrørende videresalg av reiser, med mindre det gjelder reiser som er solgt gjennom en av våre leverandører. Har du kjøpt en videresolgt reise vil det således være for egen regning og risiko.

Dine bestillinger vil først bli fullført når du har akseptert våre reisevilkår. Når du har fullført din bestilling vil du få et bestillingsnummer, hvoretter avtalen er bindende. Du vil motta reisebekreftelsen på e-post. Dersom du har behov for å få det tilsendt per brev, må det opplyses umiddelbart, og du er ansvarlig for eventuelle gebyrer i forbindelse med dette.

Vær oppmerksom på at det er ditt ansvar å kontrollere at all informasjon på reisedokumentet er korrekt. Ellers må du kontakte oss umiddelbart.

Hvis du ikke kan fremvise et reisedokument som inneholder riktig informasjon (inkludert, men ikke begrenset til, ditt fulle navn) før ombordstigning, kan dette føre til at du ikke får reise med oss. Vi påtar oss ikke ansvar for feil eller unøyaktigheter i reisedokumentet dersom bestillingen gjøres så nært avreise at det praktisk talt er umulig for Alvina Shipping A/S å utstede nytt reisedokument før ankomst på avreisedagen. Reisedokumentet er din dokumentasjon for reisen, og du bes om å ta det med deg til avgangsterminalen i havnen. Innsjekkingsinformasjon vil vises på reisedokumentet. Det er ditt ansvar å være på det angitte innsjekkingsstedet til et passende tidspunkt. Hvis du ikke møter opp, refunderer vi ikke reservasjonen din.

Bestillingen din må betales på bestillingstidspunktet, med mindre det er oppgitt i bestillingen ved bestillingstidspunktet at delbetaling kan foretas, med restbeløpet betalt før avreise. Separate betalingsbetingelser kan gjelde dersom du har bestilt gjennom et reisebyrå. Betaling kan utføres via ulike betalingsmåter. Gebyrer for betaling med kredittkort (hvis aktuelt) vil bli opplyst før betaling. Når du foretar en betaling til oss, vennligst henvis til bestillingsnummeret ditt. Kun offisielle betalingskvitteringer er gyldige som bevis på betaling. Kvittering fra kontoutskriften din (nettbank) godtas ikke som gyldig bevis på betaling. Manglende overholdelse av betalingsvilkårene vil føre til automatisk kansellering av bestillingen. Ved automatisk avbestilling må du betale et avbestillingsgebyr i henhold til vilkårene for avbestilling. Hele eller delvis ubrukte deler av reisen refunderes ikke. Hvis betalingsbetingelsene ikke overholdes, kan vi kreve kontant betaling for fremtidige bestillinger eller at du fremviser gyldig bevis på betaling for bestillingen.

Gruppebestillinger: Ved gruppebestilling, med mindre annet er avtalt skriftlig, må du betale et minimumsdepositum på 25 % med fullstendig betaling senest 56 dager før avreise, med mindre det foreligger annen eksisterende avtale.

Bestilling på vegne av andre: Dersom du organiserer en reise for flere personer og bestiller på deres vegne, vil følgende tilleggsforpliktelser gjelde for deg som gruppearrangør, uavhengig av om du selv er en del av gruppen eller er med på reisen:

1. Du anses som en representant for alle personer i gruppen. Du erklærer dermed overfor oss at du har myndighet til å forplikte de enkelte personer i forhold til forpliktelsene i disse vilkårene, som om de selv hadde bestilt individuelt hos oss.
2. Du påtar deg personlig ansvar for å kontrollere at den enkelte: tar med alle nødvendige og gyldige reisedokumenter, og har, der det er relevant, notert seg og overholdt våre krav for personer med nedsatt funksjonsevne og bevegelingsutfordringer.
3. Du forplikter deg til å sørge for at du ved bestilling kan identifisere gruppelederen som vil være ansvarlig for oss og kapteinen for tilsyn med enkeltpersonene og deres atferd.
4. Du kan fullt ut sikre at alle enkeltpersoner er fullstendig klar over og godtar disse vilkårene og vår personvernerklæring.
5. Du må (personlig) erstatte oss for individuelle gruppemedlemmers manglende overholdelse av disse vilkårene (inkludert manglende betaling) eller for disse personenes mulige uordentlighet (både voksne og barn).
6. Du har fullt ansvar for gruppen. Dette inkluderer full betaling fra den enkelte før enhver reise med oss eller før du mottar tjenester fra oss.
7. Du bekrefter at du ikke er direkte eller indirekte involvert i levering av reisetjenester som en virksomhet.

Overnatting: Overnatting, inkludert lugarer, seter og køyer, kan kun garanteres dersom reisen er bestilt på forhånd. Dersom det er bestilt lugarer på kryssinger om natten, skal alle passasjerer ha køyeplass (bortsett fra maks. 1 barn under 4 år per lugar). Det er en absolutt betingelse for alle bestillinger, uavhengig av billetttype og om det er en pakkereise eller ikke, at maksimalt antall passasjerer som bruker lugar ikke overstiger antall køyer pluss 1 barn opptil 4 år. Noen lugarer har køyesenger med over- og underkøyer og er kanskje ikke egnet for passasjerer med bevegelingsutfordringer.

Vennligst forklar dine behov ved bestilling.

For passasjerer på minicruise kan vi ikke garantere samme lugar på både ut- og hjemreisen.

Kjøretøy: Du er ansvarlig for å kontrollere og sørge for at du har all nødvendig dokumentasjon for kjøretøyet ditt og at du overholder alle relevante juridiske og administrative forskrifter, inkludert trafikale lover og forskrifter, når du tar bilen til utlandet.

Krav til kjøretøy:

1. Når du bekrefter bestillingen din, samtykker du til at kapteinen, sammen med mannskapet og vårt innsjekkingspersonell, har rett til å foreta grundige kontroller for å sikre at informasjonen du gir oss i forbindelse med bestillingen er korrekt. Dette gjøres av sikkerhetsgrunner og for å sikre passasjerenes helse, sikkerhet og komfort. Hvis informasjonen ser ut til å være eller viser seg å være unøyaktig, eller du ikke overholder de følgende kravene, samtykker du i at vi kan iverksette sanksjoner.

2. Ved parkering av bilen på bildekket er det ditt ansvar å kjøre bilen til og fra skipet. Videre er det ditt ansvar å låse bilen og la den stå i gir med håndbrekket på, så snart kjøretøyet er om bord og under hele reisen.

Alle bilalarmer må være avslått og deaktivert når bilene er parkert på bildekket. På LPG-drevne biler skal tanken kobles fra når bilen står på dekk, og busser med diesel- eller gassdrevne (LPG) varmeovner må kobles fra når bussen står på dekk.

3. Det kreves at kjøretøyet av oss anses som et kjøretøy for privat bruk, som definert i gjeldende prislister for kjøretøy til privat bruk på den bestilte reisen, kjøretøyet må være i trafikkdyktig stand og kjøretøyet være forsikret for bruk på offentlig vei (og du må kunne fremlegge bevis på forsikring om nødvendig).

Kjøretøyet må være kontrollert i henhold til gjeldende lovgivning i landet hvor kjøretøyet er registrert, eller ha annen dokumentasjon som viser at kjøretøyet er egnet til bruk (og du må kunne fremlegge dokumentasjon på dette hvis det blir forespurt).

Du må ikke transportere farlig gods (uansett om det er klassifisert som farlig av IMO (International Maritime Organization) eller ikke).

Motorkjøretøy med hybridmotorer aksepteres kun dersom kjøretøyet er en modell av et anerkjent merke med standard spesifikasjoner, og det ikke er tillatt å koble elektriske kjøretøy til skipets elektriske system for lading.

Hvis kjøretøyinformasjonen og kjøretøyet i seg selv ikke er i samsvar med våre forskrifter, kan vi nekte å tillate kjøretøyet om bord, med mindre det betales tilleggsgebyrer. Hvis det ikke kan rettes opp slik at det overholder våre forskrifter og/eller i tide i henhold til vår tidsplan, kan vi avvise det fullstendig, og vi er ikke forpliktet til å refundere betalingen din under disse omstendighetene.

Farlig gods og skytevåpen

Farlig gods eller bagasje (heretter kalt «farlig gods») og skytevåpen skal deklarerer ved bestilling og senest 24 timer før avgang, og kan kun transporteres i kjøretøy.

Skytevåpen kan kun transporteres på våre skip dersom de er sikret i et kjøretøy, for eksempel en bil eller en bobil, eller avhengig av forholdene i skipets anviste sikre oppbevaringsområde. De kan ikke transporteres på sykler eller motorsykler. Gående passasjerer skal ikke ha med seg skytevåpen, ammunisjon eller andre gjenstander som kan betegnes som et farlige våpen.

Du må ikke ta med farlig gods eller bagasje, inkludert – men ikke begrenset til – gassbeholdere, skytevåpen, kniver om bord uten forutgående skriftlig tillatelse fra oss og uten overholdelse av alle gjeldende forskrifter og innhenting av relevante lisenser.

Det anbefales at du tar kontakt med driftsleder på avreisehavnen i god tid før reisen. Du vil bli bedt om å fylle ut et skjema for skytevåpen/ammunisjon, der du angir type og mengde skytevåpen/ammunisjon.

Det er tillatt å ha med maksimalt 1000 patroner av FN-klasse 1.4S per kjøretøy, og disse må medbringes i produsentens originalemballasje. Maksimal mengde ammunisjon (FN-klasse 1.4S) er begrenset til 1000 patroner per kjøretøy som transporteres i produsentens originalemballasje, forutsatt at passasjerer er autorisert til å ha slik mengde i besittelse i henhold til sitt våpenkort.

Hvis bilen din er utstyrt med gassbeholdere, kan du ta med inntil 3 gassbeholdere med en samlet vekt på maksimalt 47 kg, enten butan/propan (til belysning, matlaging og oppvarming) eller propan/helium. Det er strengt forbudt å ta med bensin- og dieselbeholdere om bord, uansett om de er fulle eller tomme. Alle gassbeholdere, unntatt når de brukes til medisinske formål, skal være forsvarlig sikret mot skipets bevegelser og med forsyningen frakoblet og slukket. Sertifikat for rensede flasker må fremvises.

Ved ankomst til havnen må du kontakte driftslederen og følge deres instruksjoner vedrørende lasting og nødvendig oppbevaring av disse gjenstandene. Av hensyn til sikkerheten om bord på skipene våre har vi rett til å be passasjerene om å få inspisere bagasje, både ved ombordstigning og om bord på skipet. Hvis farlig gods eller bagasje lastes uten forhåndsvarsling, kan vi losse og/eller destruere varene i henhold til sikkerhetsforskrifter uten erstatningsansvar for skaden eller tapet av dette. Vi kan også nekte passasjerer ombordstigning, og i slike tilfeller gis ingen refusjon.

Atferd

Det er viktig for sikkerheten og komforten til alle om bord på skipet og i terminalene på land, at du til enhver tid viser passende atferd. Dette gjelder også for personer du eventuelt har ansvar for. Din mentale eller fysiske tilstand, holdning eller atferd skal ikke utgjøre en fare eller risiko for deg selv, andre passasjerer, mannskapet eller eiendom.

Enhver som er på skipet har plikt til å respektere sikkerhetsreglene om bord av hensyn til skipets sjødyktighet og sikkerheten til personen om bord. Du må være oppmerksom på og overholde alle regler og retningslinjer knyttet til sikkerheten til vårt skip, ansatte og passasjerer, terminalfasilitetene samt krav og reguleringer knyttet til immigrasjon. Vi, kapteinen og mannskapet om bord, kan utforme og håndheve rimelige tiltak som vi anser som nødvendige for å opprettholde sikkerheten og komforten til passasjerer og mannskap. Slike regler kan variere til enhver tid og kan håndheves forskjellig i ulike deler av skipet, for eksempel restriksjoner med hensyn til inntak av medbrakt mat og drikke eller avspilling av høy musikk. Vær oppmerksom på at matlaging i hytter og bruk av husholdningsutstyr, for eksempel strykejern, ikke er tillatt.

Ved omstendigheter som kan utgjøre en risiko for sikkerheten til skipet, mannskapet eller passasjerene, kan vi avslå din bestilling eller nekte deg ombordstigning. Ombordstigning kan også nektes dersom du har opptrådt upassende på tidligere reiser eller dersom du ikke følger våre sikkerhetsregler eller -krav. Hvis du eller kjøretøyet ditt forårsaker skade på våre eiendeler på noen måte, enten i terminalen eller om bord på skipene, forbeholder vi oss retten til å kreve erstatning fra deg eller ditt forsikringselskap om nødvendig.

Røyking, inkludert bruk av e-sigaretter, er ikke tillatt i lugarene på noen av våre skip. Røyking om bord på skipet er tillatt i de anviste røykeområdene, som er tydelig merket med relevant skilting. Du vil bli belastet et tilleggsgebyr på minimum 200 EUR / 1500 DKK hvis du røyker på andre steder enn der det er tillatt.

Det er ikke tillatt å konsumere medbrakt alkohol om bord på skipet. Dette inkluderer også inntak av alkohol kjøpt i vår butikk om bord. Kun alkohol kjøpt i barer og restauranter kan konsumeres. Manglende overholdelse vil resultere i et tilleggsgebyr fastsatt av oss, tilsvarende beløpet som ville vært betalt til barer og restauranter om bord hvis alkoholen hadde blitt kjøpt der.

Overdrevent alkoholinntak, hvor den reisende kan utgjøre en fare for seg selv eller andre – samt besittelse og/eller bruk av ulovlige rusmidler – er ikke tillatt om bord på skipene.

Alle våre ansatte, besetningsmedlemmer og leverandører er instruert til å rapportere alle brudd på reglementet. Vi gjør også oppmerksom på at vi ikke tolererer støtende atferd overfor personene nevnt ovenfor eller resten av passasjerene om bord på skipet. Vi forbeholder oss retten til å avvise bestillingen din, nekte deg adgang til skipet, og, om nødvendig, holde deg tilbake eller utvise deg fra skipet dersom du ikke følger våre atferdsregler. Vi er ikke ansvarlige for omstendigheter som beskrevet ovenfor, og du vil selv være ansvarlig for eventuelle kostnader du eller vi måtte pådra oss. Dette gjelder også dersom du blir bortvist på grunn av manglende overholdelse av atferdsreglene satt av oss, transportører, hoteller, feriesteder eller lignende.

Avbestilling eller endring fra deg

Du har muligheten til å endre og/eller avbestille bestillingen din online via vårt nettsted eller ved å kontakte vår kundeservice. Vær oppmerksom på at mulighetene varierer avhengig av selger.

Mulighetene kan også variere avhengig av type reisekategori som vist nedenfor, og kan være avhengig av tilgjengelighet.

Enhver endring i antall passasjerer, lugar- og/eller kjøretøytype vil ikke føre til prisreduksjon, og eventuell økning i prisen fra den opprinnelige prisen vil bli belastet.

Vær oppmerksom på at alle bestillinger utført ved bruk av tilbud, premier og/eller gavekort ikke kan refunderes på noe tidspunkt, og dette vil være tydelig angitt på bestillingsanvisningen på forhånd.

Dansk og norsk salgseier

Pristype	Per endring per bestilling knyttet til varselperiode oppgitt	Prisøkning	Endringsgebyr	Per avbestilling per bestilling knyttet til varsel oppgitt	Kostnad
Transport, mini- og bycruise				Innen 24 timer etter bestilling hvis det er mer enn 48 timer til avgang	Ingen
				42 dager eller mer før avreise	25 % av totalprisen
				41–22 dager før avreise	50 % av totalprisen
				21–8 dager før avreise	70 % av totalprisen
				7–1 dag(er) før avreise På avreisedato	90 % av totalprisen 100 %
			Navneendring (eier av bestilling)	200 DKK/NOK	
Feriepakker laget av hvem som helst, eller mini- og bycruise og bestillinger utført av grupper på 10 eller flere personer				10–30 personer innen 45 dager 31–90 personer innen 60 dager 91–120 personer innen 90 dager	Ingen
				10–30 personer innen 31 dager 31–90 personer innen 41 dager 91–120 personer innen 61 dager	50 % av totalprisen
				10–30 personer innen 16 dager 31–90 personer innen 21 dager 91–120 personer innen 31 dager	75 % av totalprisen
				10–30 personer innen 6 dager 31–90 personer innen 11 dager 91–120 personer innen 16 dager	90 % av totalprisen
				10–30 personer innen 3 dager 31–90 personer innen 5 dager 91–120 personer innen 7 dager	95 % av totalprisen

Internasjonal salgseier

Pristype	Per endring per bestilling knyttet til varselperiode oppgitt	Prisøkning	Endringsgebyr	Per avbestilling per bestilling knyttet til varsel oppgitt	Kostnad
Transport, mini- og by-cruise	Når som helst	Ja	€25	Når som helst	100 % av totalprisen
	Navneendring	Ingen	€15		
Feriepakker laget av hvem som helst, eller mini- og bycruise og bestillinger utført av grupper på 10 eller flere personer	Når som helst før reisen	Ja	€25	57 dager eller mer før avreise	25 % av totalprisen
				56–36 dager før avreise	50 % av totalprisen
	Navneendring (eier av bestilling)	Ingen	€15	35–22 dager før avreise	70 % av totalprisen
				21–11 dager før avreise	90 % av totalprisen
				10 dager eller mindre før avreise	100 % av totalprisen

Kansellinger av arrangementer som billetter til arrangementer og tredjepartstjenester, inkludert administrasjonsgebyrer, er ikke refunderbare. Forhåndsbetalte måltider kan refunderes i sin helhet dersom det gis beskjed senest 48 timer før avreise. Det gis ingen refusjon på ubrukte eller tapte reisedokumenter og/eller kuponger.

Det er mulig å overføre bestillingen din ved å kontakte kundeservice, og du kan endre navn på bestillingen ved å betale gebyret, så lenge forespørselen kommer fra eieren av den opprinnelige bestillingen og personen du vil overføre bestillingen til oppfyller alle våre krav til pass, visum og helseforskrifter.

Alvina Shipping A/S kan nekte overføring dersom det viser seg at det ikke er mulig å overføre på grunn av forskrifter fra hotellene, lugareierne og/eller myndighetene.

Kansellinger, endringer eller forsinkelser fra vår side

Alle avgangs- og ankomsttider samt navn på skipene som vises i dokumentene, på vårt nettsted og på reisebekreftelse eller kuponger, er kun veiledende og kan ikke garanteres. Alle våre skip er underlagt værforhold og potensielle force majeure-hendelser. Turplaner, ruter og skip kan endres. Der det er nødvendig, forbeholder vi oss retten til å foreta turen med et erstatningsskip og/eller å avvike fra den annonserte turplanen eller ruten. Vi forbeholder oss retten til å kansellere en bekreftet bestilling.

Videre står vi fritt til å etterkomme enhver ordre eller anbefaling fra myndighet eller fra en person som i henhold til skipets krigsrisikoforsikring har rett til å gi slike pålegg eller anbefalinger. Vår etterlevelse av slike pålegg eller anbefalinger skal ikke anses som et avvik fra eller brudd på våre forpliktelser overfor deg.

Verken vi eller våre leverandører er forpliktet til å kompensere eller erstatte deg for tap på grunn av forsinkelse, kansellering, endring av turplan, endring av rute eller bytte av et skip med et annet, med mindre du har rett til en slik kompensasjon i samsvar med gjeldende internasjonale konvensjoner, EU-forskrifter og andre gjeldende obligatoriske lover.

EUs forordning om passasjerrettigheter gir passasjerer visse rettigheter ved kanselleringer eller forsinkelser på vår passasjertur.

Vær oppmerksom på at forordningen inneholder noen unntak, for eksempel ved forsinkelse eller kansellering på grunn av værforhold som utgjør en trussel mot sikker drift av skipet, eller ekstraordinære omstendigheter som hindrer oss i å gjennomføre en reise, og som ikke kunne vært unngått, selv om vi hadde tatt alle rimelige forholdsregler.

Se forordningen om passasjerrettigheter for en detaljert beskrivelse av dine rettigheter.

I tillegg til rettighetene som følger av EUs forordning om passasjerrettigheter plikter Alvina Shipping A/S etter sjøloven å kompensere for tap eller skade som følge av forsinkelse i forbindelse med transport av passasjerer og bagasje, dersom tapet skyldes feil eller uaktsomhet fra vår side eller andre som vi er ansvarlige for.

Vårt ansvar for tap på grunn av forsinkelse i transport av passasjerer kan ikke overstige 4150 SDR. Kompensasjonsgrensene for bagasjeforsinkelse kan ikke overstige 1800 SDR for håndbagasje, 10 000 SDR for et kjøretøy, inkludert bagasjen som kan være i kjøretøyet, og 2700 SDR for annen bagasje.

I forbindelse med tap som følge av forsinkelse, kan vi foreta fradrag på 20 SDR per passasjer i det resulterende tapet.

Forsinket avgang

Ved forsinkelse eller kansellering av avgang vil passasjerene bli informert så snart som mulig og senest 30 minutter etter planlagt avgang. Dersom passasjerer mister en tilknyttende transport på grunn av dette, vil vi gjøre en rimelig innsats for å informere dem om alternativer.

Dersom forsinkelsen i avgang er mer enn 90 minutter fra planlagt avgangstid, vil vi tilby snacks, måltider eller forfriskninger til passasjerene i rimelig forhold til ventetiden.

I tilfelle kansellering eller forsinkelse av avgang gjør det nødvendig å ha en eller flere ekstra netter, vil passasjerene bli tilbudt tilstrekkelig overnatting om bord eller på land. Vi kan begrense dette til 80 EUR per natt i maksimalt tre netter.

Transportkostnader til og fra terminalen og overnatting vil bli dekket dersom du kan fremlegge kvitteringer for dette, eller hvis du bruker eget kjøretøy i samsvar med våre retningslinjer for kjørelengde.

Der kanselleringen eller forsinkelsen gjør det nødvendig med ekstra transport mellom terminalen og hjemmet ditt, dekker vi rimelige kostnader for dette, enten ved å fremlegge kvitteringer eller hvis du bruker eget kjøretøy i samsvar med våre retningslinjer for kjørelengde.

Vær oppmerksom på at gratis overnatting ikke vil bli tilbudt hvis oppholdet blir nødvendig på grunn av forsinkelser eller kansellering på grunn av værforhold som setter sikkerheten i fare.

Hvis avgangen blir kansellert eller forsinket mer enn 90 minutter fra planlagt avgangstid, kan du enten velge å få bestillingen booket om uten ekstra kostnad under samme vilkår som den opprinnelig ble bestilt, eller å få avgangen refundert.

Aksept av refusjon av den kansellerte eller forsinkede avgangen vil annullere kontrakten og betyr at du ikke har ytterligere rettigheter til kompensasjon og/eller assistanse i dette tilfellet.

Forsinket ankomst

Du har ikke krav på kompensasjon for forsinkelser i ankomst på grunn av værforhold og/eller ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært rimelig forutsett, og som setter sikkerheten i fare og hindrer trygg drift.

Hvis du har blitt informert om kanselleringen eller forsinkelsen i ankomst før bestilling, eller hvis kanselleringen eller forsinkelsen i ankomst er forårsaket av passasjer, har du heller ikke rett til kompensasjon.

Ved forsinket ankomst til det endelige reisemålet kan du be om kompensasjon avhengig av lengden på den planlagte reisen. Vi kan betale dette i form av kuponger eller andre tjenester vi tilbyr.

Kansellering eller endring av en pakke

Dersom det oppstår endringer eller kanselleringer i din bestilling før avreise, vil vi informere deg om dette så snart som mulig. Vi vil etter beste evne finne en passende løsning for deg. Hvis vi eller våre leverandører kansellerer pakkereisen, har du rett til å:

1. avbestille avtalen og få alle innbetalte beløp i forbindelse med pakkereisen refundert, eller
2. foreta en ny bestilling for en annen pakkereise etter eget valg, dersom vi og våre leverandører uten store kostnader eller tap kan tilby dette.

Vær oppmerksom på at dersom du velger å booke om til en annen pakkereise med en høyere verdi enn din opprinnelige pakkereise, må du betale prisdifferansen selv dersom vi eller våre leverandører ikke er forpliktet til å dekke kostnaden. Hvis du velger å booke om til en annen pakkereise med lavere verdi enn den opprinnelige pakkereisen, refunderer vi eller våre leverandører prisdifferansen.

Hvis du lider tap fordi vi eller våre leverandører ikke kan overholde de avtalte vilkårene, eller på grunn av kansellering av pakkereisen, kan du ha rett til å motta rimelig kompensasjon fra oss.

Vi har rett til å begrense denne kompensasjonen i henhold til gjeldende internasjonale konvensjoner, EU-forskrifter og/eller obligatoriske nasjonale lover.

Hvis du fremmer en klage mens pakkereisen pågår, vil vi og/eller tjenesteleverandøren forsøke å finne en passende løsning og rette opp mangelen, med mindre dette er umulig for oss eller vil påføre oss uforholdsmessige kostnader eller vesentlig ulempe.

Du kan kun velge å avslå tilbudet om alternative løsninger dersom de ikke er sammenlignbare med det som er avtalt under pakkereiseavtalen, eller hvis prisreduksjonen er utilstrekkelig.

Hvis vi eller våre leverandører ikke oppfyller en vesentlig del av de avtalte tjenestene i pakkereisen, eller hvis det er mangler ved pakkereisen som medfører at formålet med pakkereisen ikke er i samsvar med den avtalte kontrakten, har du rett til å avbestille pakkereisen uten å betale avbestillingsgebyr.

Vi er ikke forpliktet til å kompensere i dette tilfellet dersom omstendighetene skyldes uunngåelige ekstraordinære hendelser eller dine egne handlinger.

For å sikre at du får refusjon og/eller hjemtransport i tilfelle konkurs av Alvina Shipping A/S, dekkes våre pakkereiser av Reisegarantifondet.

Se nettstedet for detaljer: www.reisegarantifonden.dk eller kontakt dem direkte på info@reisegarantifonden.dk.

Ansvar ved personskader og skader på bagasje

Aten-konvensjonen beskriver når vi er ansvarlige, og i de fleste tilfeller begrenser konvensjonen vårt ansvar for passasjerers dødsfall eller skade, eller tap eller skade på bagasje (inkludert et kjøretøy), og inneholder spesielle bestemmelser for verdisaker. I henhold til Aten-konvensjonen vil vårt ansvar under ingen omstendigheter overstige (i) 400 000 SDR ved passasjerers dødsfall eller skade, (ii) 2250 SDR ved tap eller skade på håndbagasje, (iii) 12 700 SDR ved tap eller skade på kjøretøy, inkludert bagasje som fraktes i eller på kjøretøyet, eller (iv) 3375 SDR ved tap eller skade på annen bagasje enn den som er nevnt i punkt (ii) og (iii). I tilfelle av terrorisme eller krig er vårt ansvar begrenset i henhold til vedlegget til Aten-konvensjonen II.

Vi påtar oss intet ansvar for tap eller skade på penger, verdipapirer og andre verdisaker, som gull, sølv, klokker, smykker og kunstverk eller levende dyr.

Vi gjør oppmerksom på at du har en egenandel på 330 SDR, som trekkes fra vårt ansvar overfor deg ved skade på et kjøretøy, og 149 SDR per passasjer ved annen tapt eller skadet bagasje. Dette beløpet skal trekkes fra tapet eller skaden.

Ved tap eller skade av bevegelseshjelpemidler eller annet spesifikt utstyr brukt av en person med nedsatt funksjonsevne eller bevegelsesutfordringer, og forutsatt at hendelsen som forårsaket tapet skyldes feil eller uaktsomhet fra vår side, er vi ansvarlige for å betale kompensasjon som tilsvarer erstatningsverdien av det aktuelle utstyret eller, der det er aktuelt, kostnadene i forbindelse med reparasjon.

Vær oppmerksom på at vi ikke er ansvarlige overfor deg hvis du ikke overholder dine kontraktsmessige forpliktelser, og dette skyldes dine egne feil/mislighold, eller feil/mislighold begått av andre som er dekket av din bestilling, uvanlige og uforutsigbare hendelser som vi ikke har kontroll på og hvis konsekvenser vi ikke kunne ha unngått selv om tilbørlig aktsomhet var utvist, eller værforhold eller force majeure-hendelser som vi eller en tjenesteleverandør ikke kunne ha forutsett eller forhindre, selv om det hadde vært behørig varslings.

Krav og klager

Om bord på skipet bør du alltid kontakte servicesenteret hvis du har klager mens du er om bord, for å sikre en rask løsning. Våre ansatte her vil gjøre sitt ytterste for å finne løsninger på problemer om bord og vil kompensere for opplevelser som ikke har levd opp til dine forventninger.

Hvis bagasjen eller kjøretøyet ditt har blitt skadet, må du informere oss ved synlige skader før eller ved ankomst, og ved tap eller skade som ikke er åpenbar, innen 15 dager fra ankomsttidspunktet.

Hvis du ikke overholder kravene ovenfor, antas det, med mindre noe annet er bevist, at du har mottatt bagasjen eller at kjøretøyet uskadet.

Eventuelle skader på kjøretøy om bord skal meldes til en av skipets ansatte, slik at vi kan utstede en skademelding til deg. Hvis ikke, anses du – med mindre annet er bevist – å ha mottatt kjøretøyet i uskadd stand.

Ved eventuelle spørsmål angående overnatting og lignende på selve destinasjonen, anbefaler vi at du tar kontakt med resepsjonen på hotellet/feriestedet eller kontoret du har bestilt gjennom.

Klager kan avvises dersom du har unnlatt å foreta undersøkelser under selve reisen, som angitt ovenfor, og dermed nektet oss muligheten til å rette opp eventuelle feil og mangler.

Dersom et problem ikke kan løses om bord på skipet eller på selve destinasjonen, og du har en klage på oss, er du velkommen til å kontakte vår kundeservice skriftlig.

Vi ber om at du kontakter oss innen rimelig tid etter at du oppdaget mangelen (eller mottok melding fra oss om endring/kansellering), og senest 2 måneder fra datoen reisen fant sted eller der en tjeneste skulle ha blitt utført.

Du kan sende din klage til vår kundeservice på e-post til: claims@cphosl.com. Når du sender inn klagen, må du skrive bestillingsnummeret ditt i emnefeltet i e-posten og oppgi dine telefonnumre på dagtid og kveld for å sikre at vi kan undersøke saken grundig og kontakte deg direkte om nødvendig.

Innen 1 måned etter mottak av klagen vil vi informere deg om klagen har blitt akseptert, avvist eller fortsatt er under behandling.
Endelig svar skal gis senest 2 måneder etter mottatt klage.

Alle tvister og saker som måtte oppstå mellom passasjeren og Alvina Shipping A/S (inkludert, men ikke begrenset til, tvister i forbindelse med bestilling, transport og disse vilkårene) må være underlagt dansk lov, og tvister må avgjøres i den kompetente domstolen etter passasjerens valg, enten på Alvina Shipping A/S sitt hovedkontor eller stedet hvor passasjeren har sitt faste bosted, forutsatt at vi har et forretningssted i det aktuelle landet. Dette gjelder kun dersom ikke annet følger av Aten-konvensjonen eller annen ufravikelig lov, konvensjon og/eller forskrift.

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