

STENA LINEN SIVUSTON KÄYTTÖEHDOT

USKOMME, ETTÄ NÄMÄ MATKAEHDOT OVAT REILUJA, SELKEITÄ JA LAINMUKAISIA. JOS OLET ERI MIELTÄ, OTA YSTÄVÄLLISESTI YHTEYTTÄ ASIAKASPALVELUUMME.

LUE NÄMÄ MATKAEHDOT HUOLELLISESTI ENNEN KUIN TEET VARAUksen. NÄMÄ MATKAEHDOT SISÄLTÄVÄT TIETTYJÄ RAJOITUKSIA VASTUUSEEMME SINUA KOHTAAN. KIINNITÄ ERITYSTÄ HUOMIOITA KOHTAAN 7.6 (KADONNEET/VAURIOITUNEET MATKATAVARAT) JA KOHTAAN 9 (MEIDÄN VASTUUMME).

Viimeisin päivitys: elokuussa 2023

1. SOPIMUKSESI KANSSAMME

- 1.1 **Matkaehdot:** Tekemällä varauksen hyväksyt, että nämä matkaehdot sitovat sekä sinua, että kaikkia niitä henkilöitä, joiden puolesta teet varauksen ja samalla vahvistat, että sinulla on tarvittavat valtuudet tehdä varaus näiden henkilöiden puolesta.
- 1.2 **Määritelmät:**
 - 1.2.1 Kaikki sellaiset viittaukset kuten **“me”** **“meille”** **“meidän”** tai **“Stena Line”** tarkoittaa Stena Line Limited, Stena Line BV, ja/tai Stena Line Scandinavia AB ja sisältää näiden henkilökunnan ja valtuutetut jälleenmyyjät (jos sellaisia on tarjolla).
 - 1.2.2 Kaikki sellaiset viittaukset kuten **“sinä”** ja **“sinun”** tarkoittavat sinua matkustajana tai ketä tahansa muuta matkustajaa, joiden puolesta olet tehnyt varauksen. Lauttamatkoilla tämä tarkoittaa henkilöä, jota kuljetetaan aluksella matkaehtojen mukaisesti tai joka, kuljetusyhtiön hyväksymänä, kuljettaa mukanaan ajoneuvoa tai sopimuksen mukaista elävää eläintä, jotka kuuluvat kuljetussopimuksen piiriin, jota ei ole säännelty Yleissopimuksessa.
 - 1.2.3 **“Yleissopimus”** tarkoittaa Ateenan Yleissopimusta, joka koskee matkustajien ja heidän matkatavaroidensa kuljettamista merillä, ja joka allekirjoitettiin Ateenassa 1974 ja jota on edelleen päivitetty ja uudelleen vahvistettu. Lue lisää täältä: www.gov.uk/government/publications/protocol-of-2002-to-the-athens-convention-relating-to-the-carriage-of-passengers-and-their-luggage-by-sea-1974.
 - 1.2.4 **“käsimatkatavara”** tarkoittaa matkatavaraa, jonka matkustaja ottaa mukaansa hyttiin, tai joka muuten on matkustajan hallinnassa tai hänen valvonnassaan.
 - 1.2.5 **“kuljetus”** kattaa seuraavat ajanjaksot:
 - 1.2.5.1 matkustajan ja hänen käsimatkatavaransa osalta se ajanjakso, jolloin matkustaja ja/tai hänen käsimatkatavaransa ovat aluksella. Matkustajan osalta kuljetus ei kuitenkaan koske ajanjaksoa, jolloin matkustaja on satamaterminaalissa tai asemalla tai laiturilla tai millä tahansa satamarakenteella;
 - 1.2.5.2 käsimatkatavaran osalta myös ajanjakso, jolloin matkustaja on satamaterminaalissa, asemalla, laiturilla tai millä tahansa muulla satamarakenteella, jos matkatavara on annettu kuljetusliikkeen tai sen edustajan kuljetettavaksi ja matkatavara ei ole luovutettu takaisin matkustajalle; ja
 - 1.2.5.3 muiden matkatavaroiden, jotka eivät ole käsimatkatavaroita, osalta se ajanjakso, jolloin kuljetusliike tai sen edustaja on ottanut matkatavarat haltuunsa maissa tai merellä aina siihen asti, kunnes kuljetusliike tai sen edustaja on luovuttanut matkatavarat takaisin matkustajalle;
 - 1.2.6 **“kuljetussopimus”** tarkoittaa sopimusta, jonka kuljetusliike ja matkustaja ovat tehneet matkustajan tai matkustajan ja hänen matkatavaroidensa merikuljetusta varten.
 - 1.2.7 **“EU matkustaja-asetus 2010”** tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) No 1177/2010 annettu 24 marraskuuta 2010, matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä. Voit lukea siitä lisää täältä: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32010R1177>.
 - 1.2.8 **“matka”** tarkoittaa matkajärjestelyjä, joita teemme toteuttaaksemme varauksessa mainitut asiat.
 - 1.2.9 **“matkatavara”** tarkoittaa mitä tahansa kuljetussopimuksen mukaista kuljetusliikkeen kuljettamaa esinettä tai ajoneuvoa, paitsi:

1.2.9.1 esineet ja ajoneuvot, joita kuljetetaan rahtaus sopimuksella tai muulla tavaroiden kuljetukseen liittyvällä sopimuksella ja

1.2.9.2 elävät eläimet;

1.2.10 "PLR" tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EC) No 392/2009 annettu 23 huhtikuuta 2009 merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa. Lue lisää täältä: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:tr0018>.

1.2.11 "SDR" tarkoittaa erityisiä nosto-oikeuksia, päivän vaihtokursseista voit lukea lisää Kansainvälisen valuuttarahaston sivuilta http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx.

1.3 **Sinun sopimuksesi:** Sopimuksesi tehdään yhdessä seuraavan yhtiön kanssa:

1.3.1 Stena Line BV, jos matkustat Harwichin ja Hook of Hollandin välisellä reitillä tai millä tahansa meidän operoimallamme reitillä Pohjanmerellä (Hollannin reitti"). Stena Line Limited toimii tässä tapauksessa edustajana. Stena Line BV on rekisteröity Alankomaissa yritysnro 24072680 ja sen rekisteröity osoite on Postbus 2, 3150AA Hoek Van Holland. Stena Line BV:n päätoimisto sijaitsee osoitteessa Stationsweg 10, 3151 HS Hoek van Holland. Stena Line BV:n ALV numero on NL008285111B01.

1.3.2 Stena Line Scandinavia AB, jos matkustat millä tahansa Scandinavian tai Itämeren reitillä. Stena Line Limited toimii tässä tapauksessa edustajana. Stena Line Scandinavia AB on rekisteröity Ruotsissa yritysnro 556231-7825 ja sen rekisteröity osoite on osoitteessa SE-405 19 Göteborg Stena. Line Scandinavia AB:n päätoimisto on osoitteessa Masthuggskajen, SE-413 03 Göteborg. Stena Line Scandinavia AB:n ALV numero on SE556231782501; ja

1.3.3 Stena Line Limited, jos matkustat Cairnryanin ja Belfastin välisellä reitillä ("Cairnryanin reitti"), jos matkustat Belfastin ja Liverpoolin (Birkenhead) välisellä reitillä ("Liverpoolin reitti"), reitillä Holyheadin ja Dublinin välillä tai Fishguardin ja Rosslaren välillä tai millä tahansa muulla operoimallamme reitillä Iso-Britannian ja Irlannin Tasavallan välillä ("ROI reitti") tai reitillä Rosslaren ja Cherbourgin välillä ("Mannermaan reitti"). Stena Line Limited on rekisteröity Englannissa ja Walesissa yritysnro 01402237 ja sen rekisteröity toimisto on osoitteessa Buckingham Court, 78 Buckingham Gate, London, SW1E 6PE. Stena Line Limitedin päätoimisto on osoitteessa Stena House, Station Approach, Holyhead, Anglesey LL65 1DQ. Stena Line Limitedin ALV numero on GB404517186.

1.4 **Juna- ja bussimatkat:** Juna- ja bussimatkat, jotka on varattu kauttamme, noudattavat kyseessä olevien juna- ja bussiyhtiöiden matkaehtoja sekä niihin liittyviä kansainvälisiä sopimuksia. Lisätietoja näistä saat kyseiseltä juna- tai bussiyhtiöltä.

1.5 **Muutokset palveluissa ja/tai hinnoissa ennen varausta:** Pidätämme oikeuden, ennen kuin olet tehnyt varauksen, muuttaa esitteissä ja nettisivuillamme kuvattuja palveluita ja hintoja sekä lähtöpäiviä ja aikatauluja sekä vaihtaa laivaa toiseksi suunnitellulla reitillä. Tämä ei koske jo vahvistamiemme varauksia.

1.6 **Muutokset kuljetusehdoissa:** Päivitämme näitä kuljetusehtoja aika ajoin. Katso tämän sivun alusta, milloin nämä ehdot on päivitetty viimeksi. Kun teet varauksen meille, varaukseen sovelletaan sillä hetkellä voimassa olevia kuljetusehtoja.

Saatamme muuttaa varaukseesi vaikuttavia kuljetusehtoja aika ajoin seuraavissa tilanteissa:

1.6.1 muutokset asiaan vaikuttavassa laissa sekä säännösten niin vaatiessa; ja

1.6.2 muutokset prosesseissamme ja käytännöissämme

Jos muutamme kuljetusehtoja, jotka vaikuttavat tekemääsi varaukseen, ilmoitamme siitä hyvissä ajoin. Kerromme myös miten voit peruuttaa varauksen, jos et hyväksy tekemiämme muutoksia. Jos päätät tällaisessa tilanteessa peruuttaa varauksesi, saat koko maksamasi summan takaisin.

1.7 **Erikoistarjoukset ja promootiot:** Erikoistarjouksissa ja promootioissa saattaa olla ominaisuuksia (esim. maksuihin liittyen), jotka eroavat tässä mainituista kuljetusehdoista. Tällaisissa tilanteissa noudatetaan erikoistarjouksessa tai promootiossa mainittuja ehtoja.

1.8 **Paikkatilanne ja saatavuus:** Kaikki nettisivuillamme ja esitteissä esitellyt tuotteet ovat tarjolla paikkatilanteesta riippuen. Paikkojen saatavuus voi olla rajoitettu.

1.9 **Sovellettava lainsäädäntö:**

- 1.9.1 Useat eri sopimukset, lait ja asetukset, kuten Yleissopimus, PLR ja EU Matkustaja-asetus 2010, vaikuttavat tarjoamiimme palveluihin.
- 1.9.2 Jos näiden kuljetusehtojen ja sovellettavan lainsäädännön välillä on ristiriitaisuuksia, noudatetaan lainsäädännössä määrättyjä ehtoja.
- 1.9.3 Jos sovellettavien säädösten välillä on ristiriitaisuuksia, noudatetaan sinulle suotuisinta lainsäädäntöä.
- 1.9.4 Täydelliset tiedot Yleissopimuksesta, PLR:stä ja EU:n Matkustaja-asetuksesta 2010 ovat saatavilla asiakaspalveluosastoltamme, Stena Line, Stena House Station -asema, Holyhead, Anglesey, LL65 1DQ

Yhteenveto Yleissopimuksesta, jossa on huomioitu myös PLR, löytyy osoitteesta:

<http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>.

Yhteenveto EU:n matkustaja-asetuksesta 2010 löytyy

osoitteesta: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_en.pdf.

Yhteenvedot eri kielillä EU:n matkustajien oikeuksista 2012 löytyy

osoitteesta: <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident-other-linguistic-versions.zip>.

1.10 Yhteydenotto asiakaspalveluumme: Jos sinulla on jotain kysyttävää, ota yhteyttä asiakaspalveluosastoomme:

1.10.1 sähköpostilla: feedback@stenaline.com;

1.10.2 puhelimitse: +44 (0) 8447 70 70 70 laivamatkoihin liittyen tai +44 (0) 8445 762 762 liittyen juna-laiva yhdistelmään tai +44 (0) 3447 707070 liittyen voimassaoleviin varauksiin tai +44 (0) 3448 470 008 liittyen mahdollisiin valituksiin; tai

1.10.3 postitse osoitteeseen: Customer Care Department, Stena House, Station Approach, Holyhead, Anglesey LL65 1DQ United Kingdom.

2. REKLAMAATION TEKEMINEN

2.1 Jos haluat tehdä reklamaation palveluistamme, toimi näin:

2.1.1 ota ongelma esille heti paikallisen päällikkömme kanssa. Mikäli mahdollista, tämä on suositeltavin tapa päästä nopeimpaan ratkaisuun kaikissa reklamaatioissa; tai

2.1.2 ota yhteys asiakaspalveluumme kohdassa 1.10. mainitulla tavalla

2.2 Kun otat yhteyttä asiakaspalveluumme, kerro varausnumero ja yksityiskohtaiset tiedot reklamaatioon liittyvästä asiasta, sekä puhelinnumero päiväaikaan tai sähköpostiosoite.

2.3 Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on prosessi, jossa riippumaton elin käsittelee riidan tosiasiat ja pyrkii ratkaisemaan sen ilman, että sinun tarvitsee mennä tuomioistuimeen. Jos et ole tyytyväinen siihen, miten olemme käsitelleet valituksia, ota yhteyttä vaihtoehtoiseen riidanratkaisun tarjoajaan, jota käytämme. Voit lähettää valituksen englanniksi jäljempänä oleville valitusten käsittelylaitoksille.

England and Wales	Scotland
ABTA Limited	Transport Scotland
Tel: +44 203 117 0599	Tel: +44 141 272 7100
E-mail: consumer.affairs@abta.co.uk	E-mail: ferries@transportscotland.gsi.gov.uk
Northern Ireland	Republic of Ireland
Consumer Council	National Transport Authority
Tel: +44 28 9025 1600	Tel: +353 1 879 8300
E-mail: info@consumercouncil.org.uk	E-mail: info@nationaltransport.ie

2.4 Voit myös tehdä reklamaation viranomaisten kautta käyttäen seuraavaa linkkiä:

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

2.5 Voit myös jättää reklamaation online-ratkaisuun Euroopan komission riitojenratkaisujärjestelmälle: [European Commission Online Dispute Resolution](#) platform.

3. VARAUKSEN TEKEMINEN JA MAKSAMINEN

- 3.1 **Ajoneuvot ja perävaunut/asuntovaunut, jotka ovat yli 6 metriä pitkiä ja/tai yli 1.80 m korkeita:**Nämä ajoneuvot tulee ilmoittaa varauksen yhteydessä, ja samalla tulee huomioida mahdollisten ajoneuvon tai perävaunun katolla olevien telineiden, polkupyörien ym. korkeus. Tällaisista ajoneuvoista saatetaan periä lisämaksuja. Epäselyvyyksien välttämiseksi määritellään pakettiautot kaupalliseen tarkoitukseen rakennetuiksi ajoneuvoiksi, jos joko (kokonaan tai osittain) takatila on katettu ja/tai siinä on lastin kuljetukseen tarkoitettu tila. Pakettiautot tulee ilmoittaa varausta tehdessä. Henkilöautot, joiden takatila on osittain katettu, ja jotka tämän perusteella määriteltäisiin pakettiautoiksi, voidaan kuitenkin varata henkilöautona sen mittojen mukaan. Minibusseiksi katsotaan ajoneuvot, joissa on 9 – 16 istuinta kuljettajan istuimen lisäksi. Katso kohta 3.2. jos ajoneuvolla kuljetetaan tuotteita kaupalliseen tarkoitukseen. Jos et ilmoita Stena Linelle oikeaa ajoneuvotyyppiä ja ajoneuvon oikeita mittoja, saattaa sillä olla vaikutuksia mahdollisuuteemme kuljettaa ajoneuvoa ja siitä saattaa seurata lisämaksu tai mahdollisesti matkaa ei voida toteuttaa lainkaan.
- 3.2 **Pakettiautot 6 metrin pituuteen asti ja/tai ajoneuvot, jotka vetävät perävaunua tai asuntovaunua ja jotka kuljettavat tuotteita tai laitteita kaupalliseen tarkoitukseen:** Nämä tulee varata rahtiosastoltamme soittamalla numeroon +44 (0) 845 070 4000. Jos selviää, että ilmoitus on jäänyt tekemättä, Stena Line varaa oikeuden periä lisämaksun arvonalisäveroa varten jo maksetun hinnan lisäksi.
- 3.3 **Pakettiautot, jotka on rekisteröity Irlannin Tasavallassa, ja jotka on luokiteltu verotuksessa ajoneuvoksi kaupalliseen käyttöön:** Tällainen ajoneuvo tulee Irlannista matkustettaessa varata rahtiosastomme kautta puhelinnumerosta +44 (0) 845 070 4000. Jos selviää, että ilmoitus on jäänyt tekemättä, Stena Line varaa oikeuden periä lisämaksun arvonalisäveroa varten jo maksetun hinnan lisäksi.
- 3.4 **Seuraavia ajoneuvoja ei ole hinnoiteltu matkustajaliikenteessä ja ne tulee varata rahtihintojen ja rahdinkuljetusehtojen mukaan.**
- 3.4.1 Kaikki ajoneuvot, jotka kuljettavat kaupallisia tuotteita tai osallistuvat kaupallisiin hankkeisiin ja joita ei mainita kohdissa 3.2 ja 3.3.
- 3.4.2 Ajoneuvot, jotka kuljettavat vaarallisia aineita
- 3.4.3 Kaikki ajoneuvot, jotka on suunniteltu kaupallisten tavaroiden kuljettamiseen, ja jotka ovat yli 6 m pitkiä.
- 3.4.4 Kaikki ajoneuvot, jotka on suunniteltu kaupalliseen tarkoitukseen, ja jotka vetävät perävaunua, ja jonka yhdistelmän pituus on 12,5 m tai pidempi.
- 3.4.5 Kaikki ajoneuvot, jotka on suunniteltu kaupalliseen tarkoitukseen ja jotka kuljettavat ajoneuvoja urheilutapahtumiin.
- Soita +44 (0) 845 070 4000 ja kysy lisätietoja rahtihinnoista ja miten rahtikuljetukset varataan.
- 3.5 **Palvelu tilanteessa, jossa olet aloittanut, mutta et viimeistellyt varausta tai maksua:**Osana palveluamme saatamme ottaa sinuun yhteyttä 48 tunnin sisällä tilanteessa, jossa olet aloittanut tekemään varausta mutta jostain syystä et ole tehnyt sitä loppuun, tai jos varaus on tehty valmiiksi, mutta emme ole vielä saaneet siitä maksua. Tällaisessa tilanteessa lähetämme enintään 2 muistutusta asiasta varauksessa ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen. Tarjoamme tämän palvelun helpottaaksemme varauksesi viimeistelemistä.
- 3.6 **Varauksen hyväksyminen ja sopimuksen syntyminen:**Maksun vastaanottaminen varauksesta ei vielä tarkoita, että olisimme hyväksyneet varauksen. Sopimus varauksesta syntyy vasta sitten, kun olemme hyväksyneet varauksen vahvistamalla varausnumeron.
- 3.7 **Milloin varaus pitää maksaa:**
- 3.7.1 Jos muuta ei ole mainittu, maksu kaikista varauksista tulee tehdä varauksen yhteydessä.
- 3.7.2 Jos teet flexi tai premium lipun varauksen yli 7 päivää ennen lähtöä Liverpoolin reitille, Hollannin reitille, Cairnryanin reitille tai jollekin ROI reitille, varausmaksuna perittävä 5 € (jota ei palauteta) takaa varauksen ja varaushetkellä voimassa olevanhinnan. Jos hyödynnät tämän tarjouksen, koko varauksen hinta tulee maksaa 2 päivän sisällä varauksesta. Jos et maksa koko varauksen hintaa siihen hetkeen mennessä, joka ilmoitetaan varausta tehdessä, meillä on oikeus peruuttaa varaus ilman eri ilmoitusta, varausmaksua 5 € ei palauteta, eikä meillä ole mitään velvollisuuksia tai vastuita sinua kohtaan. Olet vastuussa kustannuksista, joita syntyy varauksen muutoksista tai peruutuksesta kohdan 8.3.2 mukaisesti. Tämä tarjous ei ole voimassa, jos varaat economy luokan lipun.

- 3.7.3 Jos varaat economy tai flexi luokan lipun yli 42 päivää ennen lähtöä mannermaiselle reitille, ennakkomaksuna (jota ei palauteta) peritään 100 € tai 10% (se, kumpi vaihtoehto on suurempi) varauksen hinnasta, ja tämä ennakkomaksu takaa varauksen ja sillä hetkellä voimassaolevan hinnan. Jos hyödynnät 100 € tai 10% ennakkomaksua (jota ei palauteta), sinun tulee maksaa varauksen loppusumma viimeistään 42 päivää ennen lähtöä tai menetät ennakkomaksun eikä meillä ole mitään velvollisuuksia tai vastuita sinua kohtaan. Olet vastuussa kustannuksista, joita syntyy varauksen muutoksista tai peruutuksesta kohdan 8.3.2 mukaisesti.
- 3.8 **Miten maksu tapahtuu:** Maksun voi tehdä yleisimmillä luotto- tai debit korteilla tai myöntämillämme lahjakorteilla. Maksun voi tehdä myös käteisellä, jos varaus tehdään vasta sataman palvelupisteessämme.
- 3.9 **Voimassa olevat hinnat:**
- 3.9.1 Hinnat (mukaan lukien kaikki sovellettavat verot, maksut ja kustannukset), jotka näkyvät euroissa verkkosivuillamme tai muissa julkaisuissa, koskevat vain Suomessa tehtäviä varauksia.
- 3.9.2 Kaikista muualla kuin nettisivuillamme tehtävistä varauksista peritään palvelumaksuna ajoneuvovarauksista 15 € ja ilman ajoneuvoa matkustavien varauksista 5 €. Nämä palvelumaksut peritään per varaus ellei muuta erikseen mainita. Muilla valuutoilla tehtävien varausten hinnat on esitetty erillisissä julkaisuissa.
- 3.9.3 Palvelumaksu 4 € peritään niiltä matkustajilta, jotka haluavat postitse lähetettävän kirjallisen vahvistuksen varauksestaan. Palvelumaksu 1 € peritään niiltä matkustajilta, jotka haluavat vahvistuksen varauksestaan SMS -viestillä. Sähköpostilla lähetettävistä viesteistä ei peritä palvelumaksuja.
- 3.10 **Lisämaksut tiettyjen maksujen muutoksista:** Jos veroihin tai muihin vastaaviin meihin vaikuttaviin kustannuksiin tulee muutoksia (valtion päätökset, polttoainemaksut, ympäristömaksut, satamamaksut jne.) varauspäivän ja matkustuspäivän välisenä aikana, varaamme oikeuden muuttaa sinun maksettavaksi tulevien verojen, maksujen ja/tai kulujen määrää. Sinulle annetaan mahdollisuus joko hyväksyä muutokset tai voit peruuttaa varauksen ilman kuluja.

4. VAKUUTUS

On suositeltavaa, että otat matkavakuutuksen, joka korvaa kuluja siinä tilanteessa, että joudut peruuttamaan matkasi tai matkallesi tulee viivästyksiä tai tarvitset apua ongelmatilanteessa.

5. MATKUSTAMINEN STENA LINELLA

- 5.1 **Lähtöselvitys:** Sinun tulee tehdä lähtöselvitys viimeistään siihen aikaan, miten e-lipussasi ja varauksen ohjeissa on kyseiseen varaukseen liittyen ilmoitettu. Muussa tapauksessa paikkaasi laivalla ei voida varmistaa ja saatat menettää pääsyn laivalle. Matkustaminen toiseen lähtöaikaan tai toisena päivänä saattaa aiheuttaa lisämaksuja.
- 5.2 **Lapset:** Alle 16 vuotiailla lapsilla tulee olla mukana lapsesta vastuussa oleva aikuinen. Nuorilla 16 vuotta täyttäneillä mutta alle 18 vuotiailla tulee olla huoltajan allekirjoittama lupa matkustaa yksin. Lapset 0 – 3 vuotta matkustavat ilmaiseksi, mutta heidät pitää varattaessa ilmoittaa myös mukaan matkustajamäärään.
- 5.3 **Varauksen voimassaolo:** Varauksesi on voimassa vain varauksessa mainituille lähtöajajille ja lähtöpäiville, jollei muuta ole erikseen mainittu. Jos matkustat varauksella, josta maksettu hinta on alhaisempi kuin kyseessä oleva lähtö edellyttää, meillä on oikeus periä lisämaksu ennen lähtöä. Jos matkustat omasta pyynnöstäsi edullisemmaksi hinnoitellulla lähdöllä kuin mitä olet varannut, hyvitämme erotuksen vähennettynä muutokuluilla, paitsi jos olet varannut economy -luokan lipun, joista ei tehdä hyvityksiä.
- 5.4 **Ryhmät yli 20 henkeä:** Ajoneuvot, joissa on mukana yli 20 matkustajaa (mukaan lukien kuljettaja ja kaiken ikäiset lapset) tulee varata ryhmänä. Ota yhteys ryhmäosastoomme internationalsales@stenaline.com tai puhelin +45 96200250.
- 5.5 **Päivämatkat, retket, risteilyt ja muut matkajärjestelyt:**
- 5.5.1 Pidätämme oikeuden muuttaa tai peruuttaa järjestämiämme päiväretkiä, kiertoajeluja ja risteilyjä 36 tuntia ennen lähtöaikaa / -päivää. Niitä tarjotaan riippuen niille tarkoitettujen paikkojen saatavuudesta, joka voi olla rajoitettu.

- 5.5.2 Sinulle annetaan mahdollisuus hyväksyä mahdolliset muutokset päivämatkalle, kiertoajeluille tai risteilyyn tai perua varaus ilman kuluja. Jos peruutat matkan, kiertoajelun tai risteilyn tämän kohdan 5.5 mukaisesti, palautamme sinulle maksamasi summan takaisin.
- 5.5.3 Matkustajat, jotka eivät saavu paikalle: Jos kukaan varaukselle merkityistä matkustajista ei ilmoittaudu menomatkalle, koko varaus perutaan. Jos yksikin matkustaja ilmoittautuu menomatkalle, varausta ei peruta.

Varaukseen merkittyjen aterioiden hinta ja saatavuus on merkitty ateriakupongiin. Varaukset ovat voimassa vain kun paluumatka tapahtuu samana päivänä, jos muuta ei ole mainittu. Vain yksi käsimatkatavara on sallittu.

5.6 Lemmikkieläimet: Lemmikkieläimiä saa kuljettaa Stena Linen reiteillä lemmikkieläinten kuljetusta koskevien reittikohtaisten sääntöjen mukaan.

- 5.6.1 Terveys- ja turvallisuussyistä lemmikkieläimiä ei saa tuoda matkustajakansille tai hytteihin ja niiden on pysyttävä ajoneuvossa tai Stena Linen koiramajoituksessa, jos sellainen on saatavilla, lukuun ottamatta seuraavia poikkeuksia:
- 5.6.1.1 Muut kuin henkistä tukea tarjoavat avustajakoirat, jotka on tunnustettu avustajakoiriksi tai jos niitä ei ole tunnustettu avustajakoiriksi, sellaiset, jotka ovat läpäisseet avustajakoirien julkisiin tiloihin pääsyn sertifiointitestin. Henkistä tukea tarjoavat koirat, joita ei tunnusteta avustajakoiriksi, eivät saa matkustaa yleisillä alueilla. Tai:
- 5.6.1.2 Cairnryanin reitin alukset, joissa on erityinen lemmikkialue (katso alla oleva kohta 5.6.8) Tai:
- 5.6.1.3 Alankomaiden reittien alukset, joissa on lemmikkihyttejä (katso alla oleva kohta 5.6.10)
- 5.6.1.4 Manner-Euroopan, Skandinavian ja Itämeren reittien alukset (katso kohta 5.6.11).
- 5.6.2 Jos matkustat lemmikkieläimen kanssa, asiasta on ilmoitettava varaushetkellä ennen matkan alkamista.
- 5.6.3 Lauttojen koiramajoitus sopii lemmikkieläimille, kuten kissoille ja koirille.
- 5.6.4 Jos suunnitelmissasi on kuljettaa karjaa tai eksoottisia, vaarallisia tai suurempia eläimiä, sinun on otettava yhteyttä asiakaspalveluun ennen varauksen tekemistä, jotta voimme selvittää, sopivatko lautan tilat kyseisten eläinten/lemmikkieläinten turvalliseen kuljettamiseen.
- 5.6.5 Emme ole vastuussa mistään lemmikkieläimesi matkan aikana aiheuttamista vastuista tai vahingoista. Hyväksyt, että jos matkan aikana tapahtuu lemmikkieläimesi aiheuttama vahinko tai onnettomuus, sinä olet vastuussa kaikista siihen liittyvistä vastuista tai vahingoista. Lisäksi sinusta saatetaan tehdä ilmoitus asianmukaisille viranomaisille, ja joissakin tapauksissa tämä voi johtaa rikos- tai muuhun oikeudelliseen vastuuseen. Jos koira on aggressiivinen tai on ollut aggressiivinen ihmisiä tai muita eläimiä kohtaan, sen on aina käytettävä kuonokoppaa, paitsi silloin, kun se on lemmikkieläinten kuljetuslaatikossa lemmikkialueella tai lemmikkihytissä tai koiramajoituksessa. Jos koira käyttäytyy matkan aikana aggressiivisesti ja työntekijät katsovat sen aiheuttavan vaaraa matkustajille, työntekijöille tai muille eläimille, sinun on laitettava eläin ajoneuvoosi tai lautan koiramajoitukseen.

Reiteillä ovat lisäksi voimassa seuraavat reittikohtaiset säännöt:

- 5.6.6 Henkilöautolla liikkeellä olevat matkustajat Irlannin reiteillä: Lemmikkieläimet voivat matkustaa ilmaiseksi henkilöautossa lemmikkieläinten matkustusjärjestelmän (Pet Travel Scheme, PETS) sääntöjen mukaisesti. Voit myös varata etukäteen lemmikkiystävällisen hytin (enintään kaksi lemmikkieläintä hyttiä kohden) tai koiramajoituksen. Lemmikkieläimiä ei saa tuoda lauttojen matkustajille tarkoitetuille yleisille alueille. Huomaa, että Rosslare–Cherbourg-reitillä liikennöivällä Stena Visionilla ei ole koiramajoitusta, eikä lemmikkieläimiä saa tällä aluksella jättää ajoneuvoihin. Jos siis matkustat kyseisellä aluksella lemmikkieläimen kanssa, sinun on varattava etukäteen lemmikkihytti.
- 5.6.7 Jalkamatkustajat Irlannin reiteillä: Jalkamatkustajien tulee varata etukäteen yksi tai useampi lautan koiramajoituspaikoista tai lemmikkiystävällisistä hyteistä (enintään kaksi lemmikkieläintä hyttiä kohden), sillä lemmikkieläimiä ei saa tuoda lauttojen matkustajille tarkoitetuille yleisille alueille. Huomaa, että Rosslare–Cherbourg-reitillä liikennöivällä Stena Visionilla ei ole koiramajoitusta, eikä lemmikkieläimiä saa tällä aluksella jättää ajoneuvoihin. Jos siis matkustat kyseisellä aluksella lemmikkieläimen kanssa, sinun on varattava etukäteen lemmikkihytti.

Huomaa:

- Jos matkustat useamman kuin kahden lemmikkieläimen kanssa, ylimääräisille lemmikkieläimille täytyy varata etukäteen paikka koiramajoituksesta tai niille täytyy tehdä etukäteen varaus, jossa niiden ilmoitetaan jäävän ajoneuvoon.
- Stena Estridillä (Holyhead), Stena Horizonilla (Cherbourg) ja Stena Visionilla (Cherbourg) lemmikkieläimet saa tuoda ulkokannella olevalle määrätyle alueelle jaloittelua ja tarpeiden hoitamista varten. Lemmikkieläinten tulee kaiken aikaa olla kiinni ei-kelautuvassa talutushihnassa ja pysyä aikuisen valvonnassa. Stena Adventurerilla (Holyhead), Stena Europella (Fishguard) ja Stena Nordica (Fishguard) lemmikkieläinten tulee pysyä hyteissään koko ylityksen ajan. Kaikkien lemmikkieläinten omistajien tulee kerätä lemmikkieläintensä jätökset hyteissä, koiramajoituksessa ja kansilla.
- Omistajien on ehdottomasti kiellettyä pitää lemmikkieläimiään lemmikkihyttien sängyissä tai pestä lemmikkieläimensä lemmikkihyttien suihkuissa.

5.6.8 Cairnryanin reitti: Stena Superfast VII:llä ja Stena Superfast VIII:lla on erillinen ja etukäteen varattava lemmikkialue niille, jotka matkustavat lemmikkieläinten kuljetuslaatikossa matkustavien lemmikkieläinten kanssa.

- Kaikkien lemmikkieläinten on turvallisuussyistä pysyttävä kaiken aikaa lemmikkieläinten kuljetuslaatikossaan lemmikkialueella ollessaan.
- Lemmikkieläinten kuljetuslaatikon koko saa olla enintään: pituus 91 cm x korkeus 62 cm x leveys 56 cm.
- Lemmikkialueella sallitaan enintään kaksi lemmikkieläintä varausta kohden.
- Kaikille lemmikkieläimille on tehtävä varaus ennen matkaa.
- Omistajat eivät saa turvallisuussyistä missään vaiheessa jättää lemmikkieläimiään lemmikkialueelle ilman valvontaa.
- Kun käytetään ulkokannella olevaa lemmikkieläimille varattua aluetta (joka löytyy opasteita seuraamalla), kaikilla koirilla tulee olla kaulapanta ja niiden tulee olla kiinni ei-kelautuvassa talutushihnassa (jonka pituus on enintään 1,2 m). Muista myös aina kerätä lemmikkieläimesi jätökset.
- Kaikkien lemmikkieläinten on pysyttävä aikuisen valvonnassa kaiken aikaa.
- Kun reitillä liikennöi poikkeuksellisesti jokin toinen lautta, jolla ei ole lemmikkialuetta, lemmikkieläimiä ei saa tuoda matkustajille tarkoitetuille yleisille alueille. Tällaisissa tapauksissa lemmikkieläinten tulee jäädä ajoneuvoihin tai niille tulee varata etukäteen paikka koiramajoituksesta (jos sellainen löytyy kyseiseltä alukselta).

Myös Stena Superfast VII:llä ja Stena Superfast VIII:lla on etukäteen varattavissa olevia koiramajoituspaikkoja sekä mahdollisuus jättää lemmikkieläimet ajoneuvoon. Sinun on varattava lemmikkieläimesi matkustustapa etukäteen siinäkin tapauksessa, että jätät lemmikkieläimesi ajoneuvoosi. Huomaa, että koiramajoitukseen tai ajoneuvoon ei ole lupa mennä ylityksen aikana. Stena Superfast -lauttoilla ei ole lemmikkihyttejä, eikä lemmikkieläimiä ole lupa tuoda Superfast-sviitteihin.

5.6.9 Liverpoolin reitti: Kissat ja koirat voivat matkustaa ilmaiseksi henkilöautossa. Voit myös varata etukäteen lemmikkiystävällisen hytin (enintään kaksi lemmikkieläintä) tai koiramajoituspaikan, jolloin pääset lemmikkieläimesi luo milloin tahansa ylityksen aikana. Tästä peritään 15 £:n maksu ylitystä kohden.

Huomaa:

- Jos matkustat useamman kuin kahden lemmikkieläimen kanssa, ylimääräisille lemmikkieläimille täytyy varata etukäteen paikka koiramajoituksesta tai niille täytyy tehdä etukäteen varaus, jossa niiden ilmoitetaan jäävän ajoneuvoon.
- Stena Eddalla (Liverpool–Belfast) ja Stena Emblalla (Liverpool–Belfast) lemmikkieläimet saa tuoda ulkokannella olevalle määrätyle alueelle jaloittelua ja tarpeiden hoitamista varten. Lemmikkieläinten tulee kaiken aikaa olla kiinni ei-kelautuvassa talutushihnassa ja pysyä aikuisen valvonnassa. Kaikkien lemmikkieläinten omistajien tulee kerätä lemmikkieläintensä jätökset hyteissä, koiramajoituksessa ja kansilla.
- Omistajien on ehdottomasti kiellettyä pitää lemmikkieläimiään lemmikkihyttien sängyissä tai pestä lemmikkieläimensä lemmikkihyttien suihkuissa.

5.6.10 Alankomaiden reitit: Lemmikkieläimistä veloitetään 21 €/suunta, ja ne voivat matkustaa henkilöautossa tai lautalta löytyvässä koiramajoituksessa lemmikkieläinten matkustusjärjestelmän (Pet Travel Scheme, PETS) sääntöjen mukaisesti (katso tiedot kokonaisuudessaan joko osoitteesta <http://www.defra.gov.uk> tai english.nvwa.nl/topics/travelling-to-the-netherlands-with-your-dog-or-cat). Koiramajoitusta on mahdollista tarkkailla kaikkien hyttien televisioiden välityksellä, ja yleensä voidaan sopia ylityksen aikaisista käynneistä ajoneuvojen luona, joissa on lemmikkieläimiä.

5.6.11 Manner-Euroopan, Skandinavian ja Baltian maiden reitit: Lemmikkieläimet saavat matkustaa joko omistajansa ajoneuvossa tai lautan koiramajoituksessa tai lemmikkihyttissä, jos sellaisia on saatavilla. Huomaa, että Rosslare–Cherbourg-reitillä liikennöivällä Stena Visionilla ei ole koiramajoitusta, eikä lemmikkieläimiä saa tällä aluksella jättää ajoneuvoihin. Jos siis matkustat kyseisellä aluksella lemmikkieläimen kanssa, sinun on varattava etukäteen lemmikkihytti (enintään kaksi lemmikkieläintä hyttiä kohden Rosslare–Cherbourg-reitillä). Sinun on varauskellä ja ennen matkaa ilmoitettava

meille, että aiot ottaa lemmikkieläimen mukaan. Lemmikkieläimiä ei saa tuoda lautan matkustajille tarkoitetuille yleisille alueille. Autokannelle ei saa mennä ylityksen aikana paitsi jonkun lautan työntekijän kanssa ja työntekijöiden harkinnan mukaan. Lemmikkieläimet eivät saa matkustaa itseksensä. Lemmikkieläimiä saa olla enintään viisi matkustajaa kohden.

- 5.6.12 Lisätietoja tarvittavista asiakirjoista löytyy osoitteesta https://food.ec.europa.eu/animals/movement-pets_en . Huomaa, että on sinun vastuullasi varmistaa, että kaikki sen maan maahantuloehdot täyttyvät, johon olet matkustamassa. Muussa tapauksessa lemmikkieläimesi ei saa matkustaa. Sinun on myös hankittava ja toimitettava kaikki tarvittavat asiakirjat ja tehtävä kaikki järjestelyt, mukaan lukien tarvittaessa karanteeniin liittyvät järjestelyt, niin, että kaikki lakisääteiset vaatimukset täyttyvät. Alta löydät linkit kaikkiin tietoihin sen maan vaatimuksista, johon olet matkustamassa.

Irlannin reitit: <https://www.gov.uk/guidance/pet-travel-to-europe-from-1-january-2021> ja <https://www.gov.ie/en/publication/b76e9-brexite-movement-of-pets/> .

Cairnryanin ja Liverpoolin reitit: <https://www.gov.uk/guidance/pet-travel-to-europe-from-1-january-2021> ja <https://www.nidirect.gov.uk/articles/taking-your-pets-abroad> .

Alankomaiden reitit: <https://www.gov.uk/guidance/pet-travel-to-europe-from-1-january-2021> ja <https://www.government.nl/topics/brexit/question-and-answer/can-i-take-my-pet-from-the-uk-to-the-netherlands-after-brexit> .

Manner-Euroopan reitti: <https://www.gov.ie/en/publication/21d40-pet-travel/#bringing-your-pet-into-ireland>

ja <https://www.douane.gouv.fr/fiche/travel-coming-france-your-pet> .

6. KULJETUS, AIKATAULUT, REITIT

- 6.1 Pyrimme toteuttamaan sinulle ja matkatavaroillesi e-lipussasi ja vahvistuksessasi ilmoitetun matkan. Huomioi kuitenkin, että sääolosuhteet tai satamien sulkemiset saattavat vaikuttaa lauttaan, aikatauluihin/päivämääriin ja matkakohteeseen, tai muutoksia voidaan tehdä (meidän päätöksellä) operationaalisista syistä.
- 6.2 Jos lähtö joudutaan perumaan tai jos lähtö viivästyy, ilmoitamme sinulle tilanteesta mahdollisimman pian ja joka tapauksessa viimeistään 30 minuutin kuluttua aikataulun mukaisesta lähtöajasta. Ilmoitamme myös uudet arvioidut lähtö- ja saapumisajat heti, kun nämä tiedot ovat saatavilla.
- 6.3 Jos myöhästyit jatkokuljetuksesta lähdön peruuntumisen tai myöhästymisen takia, pyrimme parhaan kykymme mukaan informoimaan sinua vaihtoehtoisista jatkoyhteyksistä.
- 6.4 Jos meidän on syytä olettaa, että lautan lähtö tulee peruuntumaan, tai jos sen lähtö tulee viivästymään yli 90 minuuttia aikataulusta:

6.4.1 Pyrimme tarjoamaan sinulle virvokkeita, pikkupurtavaa tai syötävää kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan, edellytyksenä on, että tällainen tarjoilu on saatavilla ja kohtuullisesti toteutettavissa. Vaihtoehtoisesti (meidän päätöksellä) voimme tarjota voucherin, jonka voi käyttää Stena Linen satamissa ja laivoilla. Voucherin arvo riippuu odotusajan pituudesta, ja

6.4.2 Pyrimme järjestämään sopivan korvaavan lauttamatkan e-lipussasi ja vahvistuksessasi ilmoitettuun kohteeseen, edellyttäen että korvaava järjestely on tarjolla ja kohtuudella toteutettavissa.

Jos emme pysty tarjoamaan vaihtoehtoisia järjestelyjä tai et halua käyttää vaihtoehtoisia järjestelyjä, sinulla on oikeus saada kyseisen suunnan lipun hinta takaisin ja tarvittaessa paluukuljetus niin pian kuin mahdollista ilmaiseksi ensimmäiseen e-lipussa ja varausvahvistuksessa mainittuun lähtöpaikkaan.

6.5

- 6.5.1 Jos lähtöä koskeva viivästyminen edellyttää yhden tai useamman yön oleskelua, tarjoamme sinulle ja, ellei toisin ole sovittu, järjestämme meidän kustannuksella riittävän majoituksen aluksella tai maissa sekä kuljetuksen sataman ja majoituspaikan välillä.

Tällaisen majoituksen kokonaiskustannukset, lukuun ottamatta kuljetusta satamaterminaaliin ja majoituspaikkaan, ovat enintään 80 euroa henkilöä ja yötä kohti enintään 3 yön ajan. Tarjoamme

myös kuljetukset satamapaikalle ja majoituspaikalle, korvaamme kohtuulliset kustannukset kuittien toimittamisesta (tarvittaessa) tai, jos käytät omaa ajoneuvoasi, korvaamme matkan hotellille Stena Linen kulukorvauskäytännön mukaisesti.

- 6.5.2 Jos peruuttaminen tai lähtöajan viivästyminen edellyttää lisäkustannuksia kodin ja satamaterminaalin välillä matkustettaessa, voimme rajoittaa kustannuksiamme ja korvata vain kohtuulliset kustannukset asiaan liittyvien kuittien mukaan tai, jos käytät omaa ajoneuvoasi, korvaamme kyseiset matkat Stena Linen kulukorvauskäytännön mukaisesti.
- 6.5.3 Epäselvyyksien välttämiseksi, jos et hyväksy tarjottua kohtuullista vaihtoehtoista reittiä ja päätät sen sijaan jäädä odottamaan satamassa, majoitusta ei tarjota tai korvata.
- 6.6 Menettämättä oikeuttasi kuljetukseen, voit pyytää meiltä korvausta, jos olet saapunut myöhässä e-lipussasi ja vahvistuksessasi merkittyyn matkakohteeseen. Korvauksen vähimmäistaso on 25 prosenttia matkalipun hinnan kyseisestä matkaosuudesta, jos viivästys on vähintään:
- 6.6.1 yksi tunti matkalla, jonka aikataulun mukainen kesto on enintään 4 tuntia;
- 6.6.2 kaksi tuntia matkalla, jonka aikataulun mukainen kesto on yli 4 tuntia mutta alle 8 tuntia;
- 6.6.3 kolme tuntia matkalla, jonka aikataulun mukainen kesto on yli 8 tuntia mutta alle 24 tuntia;
- 6.6.4 kuusi tuntia matkalla, jonka aikataulun mukainen kesto on yli 24 tuntia.
- 6.7 Jos viivästys on kaksinkertainen verrattuna aikaan, joka on määritelty kohdassa 6.6., korvaus on 50% matkalipussa mainitusta kyseisen matkaosuuden hinnasta.
- 6.8 Jos sinulla on edestakainen matkalippu, jossa eri matkaosuuksien hintoja ei ole eritelty, korvausperuste kohtien 6.6. ja 6.7. mukaan on 50% edestakaisen matkalipun hinnasta.
- 6.9 Korvaus kohtien 6.6. ja 6.8. mukaan maksetaan lahjakorttina, jos et edellytä korvausta maksettavaksi rahana.
- 6.10 Lähdön myöhästymiseen tai peruutukseen liittyvää apua, uudelleenreititystä, ja korvausta lipun hinnasta saapumisen viivästymisen johdosta ei sovelleta, jos sinulla on avoin lippu, jossa lähtöaikaa ei ole määritelty tai jos peruutuksesta tai viivästyksestä ilmoitettiin ennen lipun ostoa tai jos peruutus tai viivästys johtuu sinusta.
- 6.11
- 6.11.1 Sinulla ei ole oikeutta saada korvausta kohtien 6.6, 6.7 ja 6.9 mukaisesti tai ilmaista majoitusta kohdan 6.5 mukaisesti, jos peruutus tai viivästyminen johtuu aluksen turvallista toimintaa vaarantavista sääolosuhteista tai poikkeuksellisista olosuhteista, jotka haittaavat matkustajapalvelun toteuttamista, jota tilannetta ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi tehty.
- 6.11.2 Sääolosuhteita ovat voimakkaat tuulet, voimakas merenkäynti, voimakkaat virtaukset, vaikeat jääolosuhteet, erittäin korkeat tai matalat vedenpinnat, hurrikaanit, tornadot ja tulvat. Poikkeuksellisia olosuhteita ovat, mutta eivät rajoitu näihin, luonnonkatastrofit, kuten tulipalot ja maanjäristykset, terrori-iskut, sodat ja sotilaalliset tai siviiliväestön konfliktit, kapinalliset, sotilaalliset tai laittomat takavarikoinnit, työriidat, sairaiden, loukkaantuneiden tai kuolleiden henkilöiden maihin vienti, etsintä ja pelastus meri- tai sisävesiliikenteen toiminta, ympäristön suojelemiseksi tarvittavat toimenpiteet, liikenteen hallinta- tai satamaviranomaisten tekemät päätökset tai toimivaltaisten viranomaisten päätökset yleisen järjestyksen ja turvallisuuden osalta sekä kiireellisten kuljetustarpeiden hoitaminen.

7. SINUN VASTUUSI

- 7.1 **Palautukset:** Hyväksyt sen, että et ole oikeutettu palautuksiin, jos muutat tai peruutat matkavarauksesi muuten kuin erikseen on kohdassa 8 mainittu.
- 7.2 **Turvallisuus:**
- 7.2.1 Hyväksyt, että meillä on oikeus harkintamme mukaan (rajoittuen vain lipun hinnan palautukseen) kieltäytyä kuljettamasta ketään henkilöä, matkatavaraa tai ajoneuvoa turvallisuuteen tai muihin matkustajiin liittyvistä syistä tai sen varmistamiseksi, että noudatetaan. maahanmuutto-, tulli-, terveys- tai muita sovellettavia määräyksiä. Sinun on noudatettava kaikkia turvallisuusmääräyksiä ja -ilmoituksia sekä kaikkia työntekijöidemme tai edustajiemme antamia ohjeita.

- 7.2.2 Sinun on aina käyttydyttävä tavalla, joka ei vaaranna tai uhkaa ketään henkilöä tai omaisuutta, vahingoita ketään, uhkaa, väärinkäytä tai loukkaa muita matkustajia tai miehistön jäseniä, aiheuta omaisuuden varastamista, katoamista tai vahingoittumista tai vahingoita matkustajien tai miehistön jäsenten terveyttä tai aiheuttaa hätää, epämukavuutta tai tarpeetonta haittaa kenellekään matkustajalle tai miehistön jäsenelle. Jos mielestämme käyttäytymisesi saattaa aiheuttaa huolta, pidätämme oikeuden kieltäytyä antamasta lupaa nousta alukselle tai vaatia, että poistut alukselta ja / tai terminaalin tiloista, ja voimme myös ilmoittaa asiasta poliisille tai muulle viranomaiselle. Pidätämme myös oikeuden kieltäytyä kuljettamasta sinua paluumatkalla tai milloin tahansa tulevaisuudessa. Tällaisissa olosuhteissa emme palauta rahoja, jotka olet maksanut kyseiseltä matkalta, emme ole vastuussa sinulle matkasi peruuttamisen seurauksista, ja korvaat meille kaikki kustannukset, jotka aiheutuvat korjauksista tai korvaamisista, ja omaisuudesta, joka on vahingoittunut tai tuhoutunut sinun toimiesi seurauksena, ja korvaukset jokaiselle matkustajalle tai miehistön jäsenelle, joihin tekosi ovat vaikuttaneet.
- 7.3 **Ampuma-aseet, vaaralliset aineet ja eläimet:** Sinulla ei saa olla vaarallisia aineita (mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, kaasupulloja), ampuma-aseita tai eläimiä, jotka ovat matkalla mukana ilman meidän edeltävää kirjallista lupaa ja ilman, että noudatetaan kaikkia sovellettavia määräyksiä ja hankittuja asiaankuuluvia lisenssejä.
- 7.4 **Etsinnät:** Hyväksyt, että meillä ja kaikilla asiaankuuluvilla satamaviranomaisilla on oikeus suorittaa matkustajien ja ajoneuvojen tutkintaa asetusten tai muiden lakisääteisten vaatimusten mukaisesti.
- 7.5 **Matkustus toisen liikenteen harjoittajan mukana:** Hyväksyt, että jos jostain syystä matkustat toisen meriliikenteen harjoittajan kanssa (tai matkustat meidän lautallamme toisen meriliikenteen harjoittajan sijasta), sovelletaan näitä kuljetusehtoja.
- 7.6 **Kadonnut/vaurioitunut matkatavara:** Jos matkatavarassasi on ilmennyt vahinkoja, emme ole vastuussa mistään vahingoista, ellei ilmoita meille niistä kirjallisesti:
- 7.6.1 käsimatkatavaroiden osalta ennen laivasta poistumista tai laivasta poistumisen aikaan, ja
- 7.6.2 muiden matkatavaroiden osalta ennen tai samaan aikaan, jolloin ne toimitetaan matkustajalle.
- Jos matkatavaroiden vahinko ei ole näkyvissä; kirjallinen ilmoitus on tehtävä viidentoista päivän kuluessa laivalta poistumisesta tai matkatavaroiden toimituksesta tai siitä päivästä, jona tällainen toimitus olisi pitänyt tapahtua. Jos et tee meille ilmoitusta määräajan kuluessa, oletetaan, että olet vastaanottanut matkatavarasi vahingoittumattomana, jollei matkatavaroita ole vastaanottamisen yhteydessä yhteisesti tarkastettu, jolloin kirjallista ilmoitusta ei tarvitse tehdä. Emme ole vastuussa rahan, vaihtokelpoisten arvopapereiden, kulta- tai hopeaesineiden, korujen, koristeiden, taideteosten, elektronisten laitteiden tai muiden arvoesineiden menettämisestä tai vahingoittumisesta, ellei niitä ole tunnistettu ja talletettu meille sovitun tarkoituksen mukaisesti säilytettäväksi. Vastuustamme, jos sellaista on, vähennetään muutoin yleissopimuksen mukaisesti, aina kun sitä sovelletaan, 149 SDR: n vähennysoikeus, joka koskee kaikkia matkatavaroihin liittyviä vaatimuksia ja 330 SDR: n vähennysoikeus ajoneuvoon kohdistuneesta vahingosta, joka summa vähennetään sinulle aiheutuneesta vahingosta.
- 7.7 **Meille unohtuneet matkatavarat:** Jos jätät matkatavarasi matkallasi meille, voimme kohtuullisen ajan jälkeen myydä ne ja tarvitsemme vain tilitietosi saatujen tulojen toimittamiseksi sinulle (vähennettynä varastointi- ja myyntikuluilla), jos teet vaatimuksen kolmen kuukauden kuluessa matkastasi.
- 7.8 **Laivasta poistumisen laiminlyönti:** Jos jostain syystä (ellei syy ole meidän), sinä ja / tai matkatavarasi eivät poistu laivalta matkan päättyessä, sinut ja / tai matkatavarasi voidaan palauttaa meidän päätöksemme mukaisesti joko lähtösatamaan tai kuljettaa toiseen satamaan, josta veloitetaan asianmukainen hinta kummassakin tapauksessa.
- 7.9 **Dokumentit:** Suostut korvaamaan meille kaikki sakot, palauttamis- tai muut siirtokulut, pidätyskustannukset ja muut niihin liittyvät kulut, jotka peritään tai jotka aiheutuvat siitä, että sinulla ei ole kaikkia maahanmuutto-, tulli-, terveys- tai muita sovellettavien määräysten mukaisia asiakirjoja. Matkustettaessa on suositeltavaa pitää mukana jonkinlainen asiakirja, jossa on matkustajan valokuva.

- 7.10 **Alkoholi:**Laivalle ei saa tuoda omia alkoholijuomia käytettäväksi laivamatkan aikana. Pidätämme oikeuden harkintamme mukaan takavarikoida ilman korvausta alkoholia, jonka uskotaan olevan tätä tarkoitusta varten. Laivalla saa nauttia vain laivan ravintoloista ja baareista ostettua alkoholia. Pidätämme oikeuden takavarikoida kaikki muut aluksella kulutetut alkoholit (mukaan lukien aluksen kaupasta ostetut alkoholit) ilman korvausta.

8. MUUTOKSET/PERUUTUKSET

- 8.1 Voit peruuttaa vain laivamatkan sisältävän varauksen milloin tahansa ennen lähtöä kuljetusehtojemme kohdassa 8.3.2. mainittujen peruutuskulujen mukaisesti.
- 8.2 **Miten peruutuksen voi tehdä:**Voit peruuttaa pelkän laivamatkan sisältävän varauksen puhelimitse tai nettisivullamme.
- 8.3 **Muutos- ja peruutuskulut (satamasta satamaan hinnoista):**
- 8.3.1 Matkareitin, lähdön päivämäärän tai kellonajan muutokset ja / tai matkustajamäärän tai ajoneuvon muutokset ja / tai varaukseen lisätyt muut palvelut (saatavuudesta riippuen) voivat johtaa maksettavan hinnan nousuun (Uuden reitin tai lähtöajan mukainen "Uusi hinta").

8.3.2 Muutoksista tai peruutuksista sekä muista maksuista perittävät hinnat ovat seuraavat:

	Economy	Flexi	Premium
Kulut muutoksesta, joka tehdään ennen matkaa:	£20 auton sisältävästä varauksesta per suunta plus Uusi hinta. £2 varauksesta ilman autoa per suunta plus Uusi hinta.	Uusi hinta mutta ei muutuskuluja.	Uusi hinta mutta ei muutuskuluja.
Kulut peruutuksesta ennen menomatkan lähtöä:			
Yli 24 tuntia ennen lähtöä	100%varauksen hinnasta	Vain £3 peruutuskulu	Vain £3 peruutuskulu
Yli 2 tuntia ennen lähtöä	100% varauksen hinnasta	50% min £3 peruutuskulu	Vain £3 peruutuskulu
Alle 2 tuntia ennen lähtöä	100% varauksen hinnasta	100% varauksen hinnasta	100% varauksen hinnasta
Kulut peruutuksesta, joka tehdään menomatkan lähdön jälkeen tai jos lähtöselvitystä ei tehdä:	100% varauksen hinnasta	100% varauksen hinnasta	100% varauksen hinnasta
Sisältyykö varaukseen muita lisäetuja:	Ei	Ei	Express lähtöselvitys Dublin - Holyhead, Rosslare - Fishguard ja Belfast - Cairnryan reiteillä.

			Ilmainen aamiainen yön yli matkoilla Hollannin reiteillä. Ilmainen pääsy Stena Plus loungeen muilla paitsi mannermaisilla reiteillä.
Peritäänkö luottokortilla maksamisesta lisämaksu:	Ei.	Ei.	Ei.
Peritäänkö varausmaksua:	£10 palvelumaksu peritään autovarauksista ja £4 varauksista ilman autoa muualla kuin netissä tehdyistä varauksista. Nettivarauksista ei peritä varausmaksua.	£10 palvelumaksu peritään autovarauksista ja £4 varauksista ilman autoa muualla kuin netissä tehdyistä varauksista. Nettivarauksista ei peritä varausmaksua.	£10 palvelumaksu peritään autovarauksista ja £4 varauksista ilman autoa muualla kuin netissä tehdyistä varauksista. Nettivarauksista ei peritä varausmaksua.
Peritäänkö jotain siitä, jos haluan lykätä maksupäivää	Ei saatavissa Liverpoolin, Hollannin, Cairnryanin ja ROI reiteillä. Ennakkomaksu £100 tai 10% varauksen hinnasta (kumpi on suurempi, maksua ei palauteta) on mahdollinen mannermaisilla reiteillä kohdan 3.6.3. mukaisesti.	Maksu £4 (jota ei palauteta) Liverpoolin, Hollannin, Cairnryanin ja ROI reiteillä kohdan 3.6.2. mukaisesti. Ennakkomaksu £100 tai 10% varauksen hinnasta (kumpi on suurempi, maksua ei palauteta) on mahdollinen mannermaisilla reiteillä kohdan 3.6.3. mukaisesti.	Maksu £4 (jota ei palauteta) Liverpoolin, Hollannin, Cairnryanin ja ROI reiteillä kohdan 3.6.2. mukaisesti. Ei saatavissa mannermaisilla reiteillä
Peritäänkö lemmikkien kuljetuksesta maksua:	Maksu lemmikkien kuljettamisesta vaihtelee reiteittäin. Katso reittikohtainen hinta varauksen yhteydessä.	Maksu lemmikkien kuljettamisesta vaihtelee reiteittäin. Katso reittikohtainen hinta varauksen yhteydessä.	Maksu lemmikkien kuljettamisesta vaihtelee reiteittäin. Katso reittikohtainen hinta varauksen yhteydessä.

8.3.3 Palautuksia ei makseta päivätteen, kiertoajelun tai risteilyn osalta, jos peruutat varauksen, paitsi jos osiota. 5.5 sovelletaan.

8.3.4 Erilliset peruutusmaksut vaihtelevat Rail & Sail-varauksissa lipputyypistä riippuen - ota yhteyttä numeroon +44 (0) 8445 762 762 tai katso ehdot seuraavasta osoitteesta: <https://www.stenaline.co.uk/ferries-to-ireland/rail-sail>.

8.4 **Palautukset:**Edellä kohdassa 6.4.1 tarkoitettu korvaus maksetaan 7 päivän kuluessa. Kohdissa 6.6–6.9 mainitut korvaukset (lahjakortilla tai muulla tavalla) maksetaan kuukauden kuluessa korvaushakemuksen jättämisestä vähennettynä peruutuskuluilla ja ostetun tuotteen erityisominaisuudet huomioiden, edellyttäen, että korvausvaatimus tehdään 12 kuukauden kuluessa aiotusta lähtöpäivästä. Palautuksia ei tehdä seuraavien osalta:

8.4.1 etukäteen varattujen junan istuinpaikkojen peruutuksista

8.4.2 varauksen käyttämättä jääneistä osista

8.5 **Liput ja varausnumerot:**Varmista, että sinulla on lippu tai varausviite, jonka voit tarjota palveluntarjoajalle silloin, kun haluat käyttää varattua palvelua.

8.6 **Huono sää:**Huono sää tai vaikeat meriolosuhteet saattavat johtaa palveluiden peruutukseen. Jos näin käy, teemme parhaamme auttaaksemme matkustajia, mutta emme voi ottaa vastuuta mistään aiheutuneista kustannuksista tai haitoista.

9. MEIDÄN VASTUUMME

- 9.1 Jollei kohdasta 7.6 ja tästä kohdasta 9 muuta johdu, olemme vastuussa vahingoista, jotka ovat aiheutuneet sinulle kuolemasta tai henkilövahingosta sekä matkatavarasi menetyksestä tai vahingoittumisesta, jos tapahtuma, joka aiheutti vahingon, on tapahtunut kuljetuksen aikana ja johtui meriliikenteen harjoittajan tai hänen palveluksessaan työskentelevien toimihenkilöiden tai edustajien syyllisyydestä tai laiminlyönnistä.
- 9.2 **Rajoitukset ja poikkeukset:**
- 9.2.1 Meidän vastuumme kuolemasta tai henkilövahingosta, joka ei ole aiheutunut huolimattomuudestamme, ei missään tapauksessa saa ylittää yleissopimuksessa ja / tai PLR: ssä asetettua asianmukaista rajaa sen mukaan, kumpi on sovellettavissa. Meidän vastuumme omaisuuden menetyksestä tai vahingoittumisesta (riippumatta siitä, missä menetys tai vahinko voi tapahtua) ei missään tapauksessa saa ylittää summaa, joka vastaa yleissopimuksessa tai PLR: ssä vahvistettuja raja-arvoja sen mukaan, kumpi niistä on voimassa.
- 9.2.2 Katso kohdasta 7.6 lisätietoja rajoituksista, jotka liittyvät vastuisiimme tietyissä asioista. Emme ole vastuussa sinulle (tai muille tekemälläsi varauksella matkustaville henkilöille) mistään vahingosta, joka ei synny luonnollisesti tavanomaisella tavalla, ellet ole ilmoittanut meille kirjallisesti ennen varaamista tai varaamisen yhteydessä asiaan liittyvistä yksityiskohdista tai tällaiseen seikkaan liittyvistä olosuhteista, ja olemme tietoisesti hyväksyneet tämän lisärisin.
- 9.2.3 Stena Linea ei voida pitää vastuussa kadonneesta tai varastetusta omaisuudesta. Kaikkia matkustajia neuvotaan pitämään arvotavaransa turvallisesti lukittuina ajoneuvoonsa. Matkustajien ei tule koskaan jättää tavaroitaan valvomatta julkisilla paikoilla.
- 9.3 Ellei yleissopimuksen ja / tai PLR: n tai muiden sovellettavien lakien mukaisesti muuta sovelleta, emme ole minkäänlaisessa vastuussa sinua kohtaan, jos sopimusvelvollisuuden laiminlyönti tai virheellinen suorittaminen johtuu:
- 9.3.1 sinun tai jonkun muun varauksellasi olevan omasta syystä; tai
- 9.3.2 kolmannelta osapuolelta, joka ei ole sidoksissa minkään palvelun tuottamiseen, ja virhe on ennakoimaton tai sitä ei voida välttää; tai
- 9.3.3
- 9.3.3.1 kaikista epätavallisista ja ennalta arvaamattomista olosuhteista, joita emme voi kontrolloida, ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki olisi toteutettu huolellisesti; tai
- 9.3.3.2 tapahtumasta, jota emme me tai alihankkijamme, edes huolellisesti toimimalla, voineet ennakoida tai estää.
- 9.4 **Toimenpiteiden aikaraja:** Kaikki vahingonkorvaukset, jotka perustuvat matkustajan kuolemaan tai henkilövahinkoon tai matkatavaroiden menetykseen tai vahingoittumiseen, vanhentuvat kahdessa vuodessa tapauksissa, joissa peruuttamisesta ja keskeytyksestä johtuvat korvaukset voidaan sallia yleissopimuksen / PLR: n mukaisesti.
- Aikaraja lasketaan seuraavasti:
- 9.4.1 henkilövahingon tapauksessa matkustajan aluksesta poistumispäivästä;
- 9.4.2 jos matkustaja kuolee kuljetuksen aikana, siitä päivästä, jona matkustajan olisi pitänyt poistua laivasta, ja jos henkilö on loukkaantunut kuljetuksen aikana ja seurauksena on matkustajan kuolema laivasta poistumisen jälkeen, kuoleman päivämäärästä, edellyttäen, että tämä aika saa olla enintään kolme vuotta laivasta poistumisesta; ja
- 9.4.3 matkatavaroiden katoamisen tai vahingoittumisen tapauksessa aluksesta poistumispäivästä tai siitä päivästä, jona poistumisen olisi pitänyt tapahtua, sen mukaan, kumpi päivämäärä on myöhäisempi.
- 9.5 **SINUN LAILLISET OIKEUTESI**
- 9.5.1 **Meillä on laillinen velvollisuus tuottaa sopimuksen mukaiset palvelut kohtuullisella taidolla ja huolella.**

9.5.2 **Mikään näissä kuljetusehdoissa ei vaikuta sinun laillisiin oikeuksiisi tai oikeustoimiisi.**

9.5.3 **Yksityiskohtaisia tietoja laillisista oikeuksistasi ja oikeuskeinoista ota yhteyttä Citizens Advice Bureau.**

10. MATKUSTAJAT, JOILLA ON RAJOITTEITA

- 10.1 **Yleiset ohjeet ja varaukset:**Jos sinulla on rajoite tai vamma ja tarvitset erityistä apua aluksella sijaitsevien tilojen (mukaan lukien hytit, jos niitä on saatavilla), istumapaikan, vaadittujen palvelujen tai oman lääkinällisen laitteesi tai avustavan koiran tuomisen suhteen, sinun tulee ilmoittaa siitä meille varaushetkellä tai viimeistään 48 tuntia ennen kuin erityisapua tarvitaan, sähköpostitse (assistance@stenaline.com) tai puhelimitse (+ 44 (0) 3447 707070).
- 10.2 Jos sinulla on vamma tai rajoite, kuljemme sinut määränpäähän huomioiden erityistarpeesi. Jos et ilmoita meille erityistarpeistasi varauksen yhteydessä tai viimeistään 48 tuntia ennen erityisavun tarvetta, teemme kuitenkin mahdollisuuksien mukaan parhaamme erityistarpeiden huomioon ottamiseksi.
- 10.3 Sinun on ilmoitauduttava lähtösatamassa erikseen nimettyyn paikkaan vähintään 60 minuuttia ennen laivaan nousuaikaa tai muuta e-lippuun merkittyä ja varausohjeissa määritettyä aikaa.
- 10.4 **Matkustaminen avustajan kanssa:**Voimme vaatia, että matkustat yhdessä avustajan kanssa, jos se on välttämätöntä turvallisuussyistä tai et pysty auttamaan omaa evakuointiasi lautalla tai et pysty ymmärtämään turvallisuusohjeita. Jokainen tällainen avustaja kuljetetaan maksutta, kun esitetään asianmukaiset todisteet, esim. lääkärintodistus, että tällaista apua tarvitaan.
- 10.5 Voimme rajoittaa liikuntarajoitteisten henkilöiden tai muilla tavoin rajoitteisten henkilöiden määrää laivamatkoilla:
- 10.5.1 täyttääksemme kansainvälisen, EU: n tai kansallisen lainsäädännön asettamat sovellettavat turvallisuusvaatimukset tai täyttääksemme toimivaltaisten viranomaisten asettamat turvallisuusvaatimukset;
- 10.5.2 jos lautan tai sataman terminaalin infrastruktuuri tekee mahdottomaksi henkilön alukselle nousemisen, poistumisen tai kuljetuksen turvallisella tai toteuttamiskelpoisella tavalla;
- 10.5.3 Stena Linen turvallisuuspolitiikan täyttämiseksi; tai
- 10.5.4 jos sopivaa majoitusta ei ole riittävästi saatavilla.
- Koska vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden lukumäärä, jota voimme kuljettaa, voi vaihdella aluksesta ja satamasta toiseen, on tärkeää, että ilmoitat meille kaikista 10.1 kohdan mukaisista vammaisuudesta ja erityisavun tarpeista.
- 10.6 Jos meille on ilmoitettu erityisvaatimuksistasi kohdan 10.1 mukaan, eikä meillä ole mahdollista kuljettaa sinua edellä kohdassa 10.5 mainituista syistä, teemme kaikki kohtuulliset toimenpiteet tarjotaksemme sopivaa vaihtoehtoja kuljetusta tai tarjoamme lipun hinnan palautuksen.
- 10.7 Jos liikkumisvälineillesi tai muille laitteillesi aiheutuu vahinkoa laiminlyöntimme tai aiheuttamamme syyn vuoksi, maksamme korvauksen, joka vastaa kyseisten laitteiden arvoa tai kohtuullisia korjauskustannuksia, jos laite on mahdollista korjata.

11. MITEN KÄYTÄMME HENKILÖTIETOJASI

Miten käytämme henkilötietojasi. Stena Line käyttää henkilötietojasi yksityisyyden suojaasi liittyvän tietosuojakäytännön mukaisesti. Katso lisätietoja Stena Line Limitedin tietosuojakäytännöstä seuraavasta linkistä: <https://www.stenaline.co.uk/legal/privacy-policy>. Käytä aikaa näiden lukemiseen, sillä ne sisältävät tärkeitä sinua koskevia tietoja.

12. MUITA TÄRKEITÄ EHTOJA

- 12.1 **Voimme siirtää näiden kuljetusehtojen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet jollekin toiselle.**Voimme siirtää näiden kuljetusehtojen mukaiset oikeutemme ja velvollisuutemme toiselle organisaatiolle, mutta tämä ei vaikuta näiden ehtojen mukaisiin oikeuksiisi tai velvoitteisiisi.
- 12.2 **Tarvitset meidän suostumuksemme siirtääksesi sinun oikeutesi jollekin toiselle.** Voit siirtää oikeutesi tai näiden kuljetusehtojen mukaiset velvollisuutesi toiselle henkilölle vain, jos hyväksymme tämän kirjallisesti.

- 12.3 **Jos tuomioistuimien toteaa, että osa näistä kuljetusehdoista ovat lain vastaisia, loput ehdot ovat edelleen voimassa.** Jokainen näiden kuljetusehtojen kohdista toimii erikseen. Jos jokin tuomioistuin tai asiaankuuluva viranomainen päättää, että jokin niistä on lainvastainen, jäljellä olevat kohdat pysyvät täysin voimassa.
- 12.4 **Vaikka meiltä viivästyisi näiden kuljetusehtojen täytäntöönpano, voimme silti tehdä sen myöhemmin.** Jos emme vaadi välittömästi, että sinun tulee toimia näiden kuljetusehtojen mukaisesti, tai jos viivästymme ryhtymästä toimenpiteisiin sinun rikottua tätä sopimusta, se ei tarkoita, että sinun ei tarvitse tehdä sinulta edellytettyjä toimia ja se ei estä meitä ryhtymästä toimiin sinua vastaan myöhemmin.
- 12.5 **Näiden kuljetusehtojen ja muiden sovellettavien ehtojen väliset epä johdonmukaisuudet:**Jos näiden kuljetusehtojen ja muiden sovellettavien ehtojen välillä on ristiriitaisuuksia, etusijalle asetetaan sinulle edullisimmat säännökset.
- 12.6 **Sovellettavat lait ja säädökset:**Kanssasi tehtyihin järjestelyihin sovelletaan Englannin lakia, ja englantilaisilla tuomioistuimilla on yksinomainen toimivalta kaikissa oikeudenkäyntimenettelyissä meidän ja sinun välillä. Jos asut Skotlannissa, voit nostaa kanteen joko Skotlannin tai Englannin tuomioistuimissa. Jos asut Pohjois-Irlannissa, voit nostaa kanteen joko Pohjois-Irlannissa tai Englannin tuomioistuimissa.