

REISEVILKÅR

STENA LINE - FORRETNINGSVILKÅR (SIST OPPDATERT 2026-06-16)

DISSE FORRETNINGSVILKÅRENE VIL VÆRE GJELDENDE FOR DIN BESTILLING. VI MENER AT DISSE FORRETNINGSVILKÅRENE RIMELIGE, TYDELIGE OG AT DE SAMSVARER MED GJELDENDE LOVER. HVIS DU IKKE SAMTYKKER TIL DEM, BER VI DEG TA KONTAKT MED KUNDESERVICE. VENNLIGST LES NØYE GJENNOM DISSE FORRETNINGSVILKÅRENE FØR DU FORETAR EN BESTILLING. DISSE FORRETNINGSVILKÅRENE OMFATTER VISSE BEGRENSNINGER OG UNNTAK MED HENSYN TIL VÅRT ANSVAR OVERFOR DEG. VÆR SPEIELT OPPMERKSOM PÅ PARAGRAF 7.6 (TAP AV/SKADER PÅ BAGGASJE) OG PARAGRAF 9 (VÅRT ANSVAR).

1. AVTALEN MELLOM DEG OG OSS

1.1 **Forretningsvilkår:** Ved å legge inn en bestilling hos oss, aksepterer du at disse forretningsvilkårene gjelder både for deg og alle du måtte bestille på vegne av, og du bekrefter dermed at du besitter den nødvendige fullmakten til at du kan bestille på deres vegne.

1.2 Definisjoner:

1.2.1 Alle referanser til "**vi**" "**oss**" "**vår**" eller "**Stena Line**" viser til Stena Line Limited, Stena Line BV og/eller Stena Line Scandinavia AB, og inkluderer deres respektive medarbeidere og agenter (der det er aktuelt).

1.2.2 Alle referanser til "**deg**" eller "**din**" viser til deg som passasjer eller eventuelle passasjerer du har bestilt på vegne av, som i forbindelse med fergeoverfarten betyr en person som befinner seg ombord på et skip under en transportavtale, eller som, med samtykke fra bortfrakter, er i følge med et kjøretøy, eller levende dyr som er omfattet av en godstransportavtale som ikke er regulert av Konvensjonen.

1.2.3 "**Konvensjonen**" viser til Athen-konvensjonen om passasjerbefordring til sjøs og passasjerers reisegods, undertegnet i Athen i 1974, som har blitt (eller kan bli) endret eller vedtatt på nytt. Innholdet er tilgjengelig her: 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 "**Håndbagasje**" viser til bagasje som passasjerer har med seg på lugaren, eller som ellers er i passasjerens besittelse, forvaring eller kontroll.

1.2.5 "**Overfart**" omfatter følgende perioder:

1.2.5.1 Med hensyn til passasjerer og passasjerens håndbagasje, perioden hvor passasjerer og/eller passasjerens håndbagasje befinner seg ombord på skipet, eller ved ombordstigning og avstigning. Med hensyn til passasjerer inkluderer imidlertid ikke overfart perioden hvor passasjerer befinner seg på en havneterminal eller på en stasjon eller på kaien eller andre havneinstallasjoner;

1.2.5.2 Med hensyn til håndbagasje, også perioden hvor passasjerer befinner seg på en havneterminal eller på en stasjon, på kaien eller i eller på andre havneinstallasjoner dersom håndbagasjen har blitt overlatt til bortfrakter eller en agent, og ikke har blitt tilbakelevert til passasjerer; og

- 1.2.5.3 Med hensyn til annet reisegods som ikke er håndbagasje, perioden fra bortfrakter eller dens samarbeidspartner eller agent på land eller ombord overtar reisegodset, frem til tidspunktet for når bortfrakter, dens samarbeidspartner eller agent tilbakeleverer reisegodset;
- 1.2.6 "**Transportavtale**" viser til en avtale utarbeidet av eller på vegne av en bortfrakter for passasjertransport til sjøs eller for passasjerer og deres reisegods, alt etter hva som måtte gjelde.
- 1.2.7 "**EUs Passasjerforordning av 2010**" viser til Europaparlament- og rådsforordning (EU) nr. 1177/2010 av 24. november 2010, om rettigheter for båtpassasjerer til sjøs og på innenlandske vannveier, der innholdet er tilgjengelig på følgende adresse: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32010R1177>.
- 1.2.8 "**Reise**" viser til reisen som arrangeres og/eller er satt opp av oss, som skal oppfylle vilkårene i bestillingen.
- 1.2.9 "**Reisegods**" viser til hvilket som helst gods eller kjøretøyer som fraktes av bortfrakter under en transportavtale, unntatt:
- 1.2.9.1 Gods og kjøretøyer som fraktes under et certeparti, konnossement eller annen avtale som primært er involvert i godstransport, og
- 1.2.9.2 Levende dyr;
- 1.2.10 "**PLR**" viser til Europaparlament- og rådsforordning (EF) nr. 392/2009 av 23. april 2009, om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under sjøtransport av passasjerer, der innholdet er tilgjengelig på følgende adresse: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:tr0018>.
- 1.2.11 "**SDR**" viser til Spesielle trekkrettigheter, dagens omregningskurs som kan finnes på nettstedet for Det Internasjonale pengefondet: http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx.
- 1.3 **Din avtale:** Din avtale er med:
- 1.3.1 Stena Line B.V., på reise mellom Harwich og Hook of Holland, eller annen rute i Nordsjøen.
- 1.3.2 Stena Line Scandinavia AB, på reise i Skandinavia eller Baltikum.
- 1.3.3 Stena Line Ltd, på reise mellom Cairnryan og Belfast, og reise mellom Belfast og Liverpool (Birkenhead). Rutene mellom Holyhead og Dublin, som mellom Fishguard og Rosslare, og alle andre ruter som opererer mellom Storbritania og Irland.
- 1.4 **Reiser med tog og buss:** Reiser med tog og buss som er bestilt gjennom oss, vil være underlagt de relevante vilkårene for det aktuelle jernbane- eller busselskapet, samt gjeldende internasjonale konvensjoner. Ytterligere informasjon kan fås på forespørsel til det aktuelle jernbane- eller busselskapet.
- 1.5 **Endringer i tjenester og/eller priser før du bestiller:** Vi forbeholder oss retten til, før du bestiller, å foreta endringer i tjenestene som er beskrevet på våre

nettsider og i våre brosjyrer, herunder priser og avreisedato/avreisetid, og til å sette opp en annen ferge for en bestemt overfart. Dette vil ikke påvirke eventuelle bestillinger som allerede er akseptert av oss.

- 1.6 Endringer i forretningsvilkårene:** Disse forretningsvilkårene blir endret fra tid til annen. Du kan se øverst på denne siden når disse forretningsvilkårene sist ble oppdatert. Hver gang du bestiller hos oss vil forretningsvilkårene som gjelder på tidspunktet for din bestilling, også gjelde for din bestilling.

Vi kan fra tid til annen komme til å revidere forretningsvilkårene som gjelder for din bestilling, for å gjenspeile følgende forhold:

1.6.1 Endringer i relevante lover og forskrifter; og

2.6.1 Endringer i våre prosesser og prosedyrer.

Hvis vi har behov for å revidere forretningsvilkårene som gjelder for din bestilling, vil vi ta kontakt med deg for å varsle deg i rimelig tid om endringene og forklare deg hvordan du kan avbestille bestillingen hvis du ikke er fornøyd med sådan endringer. Hvis du avbestiller bestillingen, vil du få refundert hele beløpet.

- 1.7 Spesialtilbud og kampanjer:** Spesialtilbud og kampanjer kan være underlagt visse vilkår, for eksempel for betaling, som varierer fra vilkårene som er beskrevet i disse Forretningsvilkårene. Dersom spesialtilbud og kampanjer og disse forretningsvilkårene skulle være motstridende, vil vilkårene og betingelsene for spesialtilbudene og kampanjene være gjeldende.

- 1.8 Tilgjengelig plass:** Alle produkter som er omtalt på våre nettsider eller i våre brosjyrer, tilbys underlagt tilgjengeligheten av dedikert plass, som kan være begrenset.

- 1.9 Gjeldende lovgivning:**

1.9.1 Tjenestene vi leverer er underlagt ulik lovgivning, herunder Konvensjonen, PLR og EUs Passasjerforordning av 2010.

1.9.2 Dersom det skulle være uoverensstemmelser mellom disse forretningsvilkårene og gjeldende lovgivning, vil bestemmelsene i lovgivningen være gjeldende.

1.9.3 Dersom det skulle være uoverensstemmelser mellom ulik gjeldende lovgivning, vil lovgivningen som er mest gunstig for deg være gjeldende.

1.9.4 Fullstendig informasjon om Konvensjonen, PLR og EUs Passasjerforordning av 2010 er tilgjengelig hos vår kundeservice, Stena Line, Masthuggskajen, SE 413 03 Göteborg.

Et sammendrag av Konvensjonen endret av PLR finner du på følgende link:

[EUR-Lex - tr0018 - SV - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

Et sammendrag av EUs Passasjerforordning finner du på følgende link: [EUR-Lex - tr0049 - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

EUs Forordning om passasjerrettigheter av 2012 på ulike språk finner du på følgende link: [EUR-Lex - 32010R1177 - SV - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

- 1.10 Kontakt med kundeserviceavdeling:** Hvis du har spørsmål eller noe du ønsker å ta opp, vennligst kontakt vår kundeserviceavdeling:

1.10.1 Ang. bestilling av båtreise og Extra-medlemskap:

[Send mail her »](#)

Hittegoods:

[Send mail her »](#)

Tilbakemelding/Reklamasjon

[Send mail her »](#)

1.10.2 per telefon: +46 770 57 57 00

2. KLAGEPROSEDYRE

2.1. Hvis du har klager på tjenestene, kan du:

2.1.1 Ta opp klagen med den lokale ledelsen på det aktuelle stedet. Når det er hensiktsmessig, er dette den anbefalte metoden for å finne en løsning på klagen; eller

2.1.2 Ta kontakt med kundeserviceavdelingen via kontaktinformasjonen i punkt 1.10.

2.2 Når du kontakter kundeservice, ber vi deg oppgi ditt referansenummer, fullstendig informasjon om klagen din og om mulig et telefonnummer eller e-postadresse på dagtid, for å gjøre det mulig for dem å undersøke saken raskt og grundig.

2.3 Eventuelle klager som skal gjøres i henhold til EUs Passasjerforordning av 2010, må i første omgang sendes til vår kundeservice via kontaktinformasjonen i punkt 1.10, innen 2 måneder etter planlagt dato for tjenesten. Vi gir deg beskjed deg innen 1 måned etter mottak av klagen om den er begrunnet, avvist eller fortsatt til behandling, med et endelig svar og avgjørelse innen 2 måneder.

2.4 Alternativ tvisteløsning er en prosess hvor et uavhengig organ vurderer fakta i en tvistesak, og søker å løse den uten at du blir nødt til å gå til rettslige skritt. Hvis du ikke er fornøyd med måten vi har behandlet en klage på, kan du kontakte tvisteløsningsorganet vi bruker. Klagen kan sendes til organene som er oppgitt nedenfor.

Allmänna reklamationsnämnden ("Den generelle klagenemnda")

Box 174 101 23 Stockholm

Tel: 08-508 860 00 Fax: 08-508 860 01

Web: www.arn.se E-mail: arn@arn.se

2.5 Du kan også sende inn en klage til det aktuelle organet som er oppført i listen på følgende link: [National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://NationalEnforcementBodies.europa.eu)

2.6 må du være oppmerksom på at tvistesaker kan bli sendt til tillegg [Nettbasert klageportal](#)-plattformen for en nettbasert tvisteløsning.

3. BESTILLING OG BETALING

3.1 **Kjøretøy og tilhengere/campingvogner som er lengre enn 6 meter og/eller høyere enn 1,80 meter:** Slike kjøretøyer må meldes fra om ved bestilling, inkludert eventuell takboks/-stativ, sykler, etc. Det kan være tillegg i prisen for slike kjøretøy. For å unngå all tvil, er varebil definert som kjøretøy bygget for kommersielle formål med enten panel (og vinduer) og/eller rom for å frakte last. Varebiler skal deklarerer som sådan ved bestilling. Kombivarebil er definert som varebiler som brukes som personbil med panel og vinduer, og kan anses som vanlig bil i henhold til dimensjonene. Minibuss er definert som kjøretøy med mellom 9 og 16 seter, i tillegg til førerasetet. Se punkt 3.2 nedenfor dersom det fraktes kommersielt gods. Hvis du unnlater å oppgi kjøretøytype og dimensjoner til Stena Line før overfarten, kan dette føre til at du ikke får kjøretøyet med deg, at du må betale et ekstra gebyr, eller blir nektet å reise.

3.2 **Varebil med lengde opptil 6 meter og/eller kjøretøy med tilhenger/campingvogn som transporterer varer eller utstyr for kommersielle formål:** Reisen må bestilles som frakt gjennom vårt fraktsystem ved å ringe +47 23 17 91 60. Dersom det oppgis ukorrekt informasjon, forbeholder Stena Line seg retten til å legge på et ekstra gebyr i form av merverdiavgiften på den betalte prisen.

3.3 **Varebiler som er registrert i Republikken Irland og klassifisert og beskattet i henhold til Irish Motor Tax som en kommersiell varebil:** Hvis du reiser fra Republikken Irland og kjøretøyet ditt er registrert i Republikken Irland og klassifisert og beskattet i henhold til Irish Motor Tax som en kommersielt varebil, må du bestille reisen som frakt via vårt fraktsystem ved å ringe 0845 070 4000. Dersom det oppgis ukorrekt informasjon, forbeholder Stena Line seg retten til å legge på et ekstra gebyr i form av merverdiavgiften på den betalte prisen.

3.4 **Følgende kjøretøyer er ekskludert fra turistprisene, og er underlagt fraktsatser og fraktvilkårene.**

3.4.1 Alle kjøretøyer som frakter kommersielt gods eller er involvert i et kommersielt foretak som ikke er nevnt i punkt 3.2 og 3.3.

3.5.2 Kjøretøyer med farlig gods.

3.5.3 Alle kjøretøyer som er laget for transport av kommersielt gods og med lengde på over 6 meter.

3.5.4 Alle kjøretøyer som er laget for kommersiell bruk og som sleper en tilhenger, der den totale lengden overstiger 12,5 meter.

3.5.5 Alle kjøretøyer som er laget for kommersiell bruk for transport av kjøretøyer til sportsarrangementer.

Ring +47 23 17 91 60 for ytterligere informasjon om fraktpriser og hvordan du bestiller.

3.5 Tjeneste når du har startet, men ikke fullført

bestillingen eller betalingen: Som en del av vår tjeneste kommer vi til å kontakte deg innen 48 timer hvis du av en eller annen grunn har startet, men ikke fullført bestillingen din. Eller hvis bestillingen er fullført, men vi har ikke mottatt din betaling ennå. I så fall får du maksimalt to påminnelser til e-postadressen du har gitt oss. Denne tjenesten leveres av oss for å gjøre det lettere for deg å fullføre bestillingen.

3.6 **Aksept av din bestilling og ikrafttredelse av avtale:** Vår aksept av en betaling som er gjort av deg i forbindelse med en bestilling, utgjør ikke en aksept av bestillingen. Avtalen for bestillingen din vil tre i kraft når vi aksepterer bestillingen din, ved å utstede en bestillingsreferanse.

3.7 Når betalingen forfaller:

3.7.1 Med mindre annet er oppgitt, forfaller betaling for alle bestillinger på bestillingstidspunktet.

3.7.2 Hvis du bestiller en flexi- eller premium-billett mer enn 7 dager før du skal reise med Liverpool-ruten, den Nederlandske ruten, Cairnryan-ruten eller ROI-rutene, vil du bli belastet et refunderbart beløp på 4 GBP for å garantere reservasjonen og bestillingsprisen på reservasjonstidspunktet. Hvis du benytter deg av dette tilbudet, må du betale hele bestillingsprisen innen 2 dager etter at du har reservert reisen. Hvis du ikke har betalt hele beløpet som forfaller før datoen som er oppgitt ved bestilling, forbeholder vi oss retten til å kansellere bestillingen uten ytterligere varsel, beløpet på 4 GBP vil ikke bli refundert, og vi har ingen ytterligere forpliktelser eller ansvar overfor deg. Du vil selv være ansvarlig for eventuelle prisendringer eller kostnader for endringer eller kanselleringer i bestillingen din, i henhold til punkt 8.3.2. Dette tilbudet er ikke tilgjengelig hvis du bestiller en økonomibillett.

3.7.3 Hvis du bestiller en økonomi- eller flexi-billett mer enn 42 dager før du skal reise med Kontinentalruten, vil du bli belastet et ikke-refunderbart beløp på 100 GBP eller 10% (alt etter hva som er høyest) av bestillingsprisen, for å garantere reservasjonen og bestillingsprisen på reservasjonstidspunktet. Hvis du benytter deg av muligheten for ikke-refunderbart depositum på 100 GBP eller 10%, må du betale den

resterende bestillingsprisen minst 42 dager før avreise, ellers vil depositumet gå tapt, og vi har ingen ytterligere forpliktelser eller ansvar overfor deg. Du vil selv være ansvarlig for eventuelle prisendringer eller kostnader for endringer eller kanselleringer i bestillingen din, i henhold til punkt 8.3.2.

- 3.8 **Betalingsmåte:** Betaling kan gjøres med de fleste kreditt- eller debetkort eller gavekort. Det tilkommer ingen gebyr ved betaling med kredittkort eller debetkort. Du kan betale kontant hvis du bestiller reisen på et av våre reisesentre.
- 3.9 **Hvor prisene gjelder:**
- 3.9.1 Prisene (som inkluderer alle gjeldende skatter, avgifter og gebyrer) oppgitt norske kroner på våre nettsider eller i våre brosjyrer, gjelder kun for bestillinger som er gjort i Norge.
- 3.9.2
Alle bestillinger som ikke gjøres online, belastes med et bestillingsgebyr på NOK 150, med mindre annet er uttrykkelig angitt. Bestillingsgebyret belastes én gang per bestilling. Ved personlig betjening belastes også et servicegebyr på NOK 75 per endring.
- 3.9.3 Passasjerer som ønsker en skriftlig bekreftelse på reisen sendt per post, vil bli belastet med et beløp på NOK 40,-. Passasjerer som ønsker en skriftlig bekreftelse på reisen på SMS, vil bli belastet med et beløp på NOK 10,-. Det er ingen kostnader for bekreftelse på e-post.
- 3.10 **Vi vil varsle deg om endringer i bestemte omkostninger:** Hvis det skjer endringer i gjeldende avgifter, gebyrer eller skatter som pålegges av en tredjepart (f.eks. statlige tiltak, drivstoffpriser, miljøavgifter, havneavgifter, etc.) mellom bestillingsdato og avreisedato, forbeholder vi oss retten til å justere satsen på avgiftene, gebyrene og/eller skattene (etter hva som er relevant) som du betaler. Du vil bli gitt muligheten til å enten godta endringen eller kansellere bestillingen uten ytterligere forpliktelser.

4. FORSIKRING

Det anbefales at du er tilknyttet en veihjelptjeneste og tegner personlig reiseforsikring, slik at du er dekket dersom du må avbryte turen eller kompensere for forsinkelser, eller trenger veihjelp ved bilhavari.

5. REISE MED STENA LINE

5.1 Det pålegges den reisende selv å sørge for gyldige reisedokumenter.

Innsjekking: Du må sjekke inn senest til tidspunktet som er oppgitt på e-billetten og reservasjonen for den aktuelle bestillingen, ellers kan vi ikke garantere for plassen din og du kan bli nektet ombordstigning. Hvis du vil reise på et annet tidspunkt og/eller dato, kan det medføre et tilleggsgebyr.

- 5.2 **Barn:** Barn under 18 år må ledsages av foresatte. Barn (under 16 år) som reiser med foreldre/foresatte behøver normalt ikke vise legitimasjon mellom de nordiske landene,

men bør som følge av økt grensekontroll medbringe pass. Skal du reise med andres barn under 18 år må det fremlegges fullmakt fra barnets foresatte, i tillegg til barnets pass. Aldersgrense for transportreise (én vei, eller med overnatting i Danmark): 18 år.

Foresatt er enten forelder eller person med daglig ansvar for person som er under gjeldende aldersgrense (verge, fosterforeldre, besteforeldre e.l.). Foresatt må være oppført på samme bestilling, og påta seg ansvaret for person(er) under gjeldende aldersgrense.

Det gis ikke dispensasjon fra denne regelen.

5.3 Gyldighet av bestillinger: Din bestilling er kun gyldig for avreisedatoene og tidspunktene som er oppgitt, med mindre annet er uttrykkelig oppgitt. Hvis du reiser på en bestilling som er kjøpt til en lavere pris enn det den aktuelle reisen egentlig koster, forbeholder vi oss retten til å kreve ekstra betaling før ombordstigning. Hvis du etter forespørsel reiser på billigere overfart enn det du har bestilt, vil vi refundere differansen i billettprisen med fradrag av eventuelle endringsgebyrer, med mindre du har kjøpt en økonomibillett uten muligheter for refundering.

5.4 Grupper på 10 eller mer: Ved kjøretøy med 10 passasjerer eller mer (inkludert førere og barn i alle aldre) må det gjøres en gruppebestilling. Ta kontakt med vårt gruppereiseteam på **+46 770 67 67 00**.

5.5 Dagsturer, cruise og øvrige reisearrangement*. Ikke pakkereiser:

*Andre reisearrangement relatert til disse produktene, Polen T/R, Lettland T/R, Kombibillett Gøteborg – Kiel, Tur- og Returspesial på rutene Gøteborg – Kiel, Trelleborg – Rostock.

5.5.1 Vi forbeholder oss retten til å endre eller trekke dagsturer, sightseeingturer og utflukter opp til 36 timer før avreise / dato. De tilbys med forbehold om plasstilgjengelighet, noe som kan være begrenset.

5.5.2 Du får muligheten til å godta endringen av dagsturer, sightseeingturer og utflukter eller avbestill uten ansvar. Hvis du eller vi setter opp en dagstur, sightseeingtur og utflukt i samsvar med seksjon 5.5, vil vi refundere det betalte beløpet.

5.5.3 No show, ikke oppmøte, hvis alle reisende på en reservasjon uteblir fra dagstur, cruise eller andre reisearrangement, kommer bestillingens returreise til å bli kansellert automatisk. Hvis en eller flere reisendesjekker inn på reisen blir den ikke kansellert.

Verdien og tilgjengeligheten på alle inkluderte måltider angis på gjeldende kupong. Bestillinger gjelder bare for returreiser samme dag, med mindre annet er uttrykkelig angitt. Bare en håndbagasje er tillatt.

5.6

5.6 Kjæledyr: Kjæledyr kan transporteres i samsvar med reglene for transport av kjæledyr på de respektive Stena Line-rutene.

5.6.1 Av helse- og sikkerhetsgrunner er kjæledyret ditt ikke tillatt om bord på passasjerdekkene eller i lugarer, og må forbli i kjøretøyet ditt eller i et Stena Line-hunderom, med forbehold om tilgjengelighet, med unntak av:

5.6.1.1 hjelpehunder, annet enn emosjonelle støttehunder, som er anerkjent som en hjelpehund eller der hjelpehunden ikke er anerkjent, men har bestått en sertifiseringstest for offentlig tilgang for hjelpehunder, emosjonelle støttehunder som ikke er anerkjent som en hjelpehund vil ikke få lov til å reise i fellesområdene, eller

5.6.1.2 fartøy på Cairnryan-ruten som har en dedikert kjæledyrsalng (se avsnitt 5.6.8 nedenfor), eller

5.6.1.3 fartøy på de nederlandske rutene som har lugarer for kjæledyr (se avsnitt 5.6.10 nedenfor)

5.6.1.4 fartøy på de kontinentale, Skandinavia- og Østersjøen-rutene (se avsnitt 5.6.11)

5.6.2 Hvis du reiser med et kjæledyr, må dette oppgis før reisen på bestillingstidspunktet.

5.6.3 Hunderommene våre om bord passer for kjæledyr som katter og hunder.

5.6.4 Hvis du planlegger å reise med husdyr, eksotiske, farlige eller større dyr, må du kontakte kundeservice før du bestiller for å fastslå om fasilitetene om bord er egnet for trygg transport av dyret/kjæledyret.

5.6.5 Vi påtar oss ikke noe ansvar for noe erstatningsansvar eller skade forårsaket av kjæledyret ditt mens du er om bord. Du godtar at hvis det oppstår en skade eller hendelse som ble forårsaket av kjæledyret ditt, vil du være ansvarlig for eventuelt tilknyttet ansvar eller erstatning. I tillegg kan du bli rapportert til relevante myndigheter, og i noen tilfeller kan det føre til strafferettslig eller annet juridisk ansvar. Hvis en hund er aggressiv eller har vært aggressiv mot mennesker eller andre dyr, må den til enhver tid ha på seg en munnkurv, unntatt når den er inne i en kjæledyrveske i kjæledyrsalongen eller mens den er i en lugar for kjæledyr eller i et hunderom for kjæledyr. Der en hund opptrer aggressivt om bord og anses som en risiko for passasjerer, ansatte eller andre dyr, må du plassere dyret i kjøretøyet ditt eller i et av hunderommene våre om bord.

Lokale regler gjelder:

5.6.6 Bilpassasjerer på ROI-rutene: Kjæledyr kan reise i bilen din gratis under kjæledyrreiseplanen. Du kan forhåndsbestille en kjæledyrvennlig lugar (maksimalt to kjæledyr per lugar) eller en hundekennel. Kjæledyr er ikke tillatt i passasjerområdene om bord. Merk at Stena Vision på ruten Rosslare til Cherbourg ikke har kjæledyrkenneler, og kjæledyr har ikke lov til å bli værende i kjøretøy på dette fartøyet – hvis du reiser med et kjæledyr, må du forhåndsbestille en lugar for kjæledyr.

5.6.7 Fotpassasjerer på ROI-rutene: Fotpassasjerer må forhåndsbestille én eller flere av hunderommene om bord, eller en kjæledyrvennlig lugar (maksimalt to kjæledyr per lugar), da ingen kjæledyr er tillatt i passasjerområdene om bord. Merk:

- Hvis du reiser med mer enn to kjæledyr, må de ekstra kjæledyrene forhåndsbestilles for å være i hunderom eller forhåndsbestilles for å bli værende i kjøretøyet ditt.

- På Stena Estrid (Holyhead), er kjæledyr tillatt tilgang til et dedikert område på utedekket for mosjon og toalettbruk. Til enhver tid må kjæledyret forbli på et ikke-tilbaketrekkbart bånd og være under kontroll av en voksen. På Stena Adventurer (Holyhead), Stena Europe (Fishguard) og Stena Nordica (Fishguard), må kjæledyr forbli i lugarene sine så lenge seilingen varer. Alle kjæledyreiere må gjøre rent etter kjæledyrene sine i lugarene, i hunderommene og på dekkene

- Det er strengt forbudt for eiere å ha kjæledyrene sine på sengene og å dusje kjæledyr i lugarene for kjæledyr.

5.6.8 Cairnryan-ruten: Stena Superfast VII og Stena Superfast VIII har en dedikert og forhåndsbestilt kjæledyrsalong for de som reiser med kjæledyr i kjæledyrvesker.

- Av sikkerhetsgrunner må alle kjæledyr forbli sikret i kjæledyrvesken sin mens de er i kjæledyrsalongen.

- Kjæledyrvesken må ikke være større enn: lengde 91 cm x høyde 62 cm x bredde 56 cm.

- Maksimalt 2 kjæledyr per bestilling er tillatt i kjæledyrsalongen.

- Alle kjæledyr må forhåndsbestilles før reisen.

- Av sikkerhetshensyn kan ikke eierne forlate kjæledyrene sine uten tilsyn på noe tidspunkt i kjæledyrsalongen.

- Hvis du bruker det dedikerte området (følg skiltene) for kjæledyr på det ytre dekket, må alle hunder ha på seg et halsbånd og være på et ikke-tilbaketrekkbart bånd (maksimal lengde 1,2 meter). Sørg for at du rydder opp etter kjæledyret ditt.

- Alle kjæledyr må til enhver tid være under kontroll av en voksen.

- Når et annet skip opererer på ruten og det ikke er noen kjæledyrsalong, vil ingen kjæledyr være tillatt i passasjerområdene. Under slike omstendigheter må kjæledyr forbli i kjøretøy eller ha et forhåndsbestilt hunderom (hvis tilgjengelig på erstatningsfartøyet).

Stena Superfast VII og Stena Superfast VIII har også hunderom som kan forhåndsbestilles og muligheten til å etterlate kjæledyr i kjøretøy. Du må forhåndsbestille hvordan kjæledyret ditt skal reise selv om du lar kjæledyret være i kjøretøyet ditt. Vær oppmerksom på at du ikke vil få tilgang til hunderommene eller kjøretøyet ditt under overfarten. Det er ingen lugarer for kjæledyr på Stena Superfast, og kjæledyr er ikke tillatt i Superfast-suiter.

5.6.9 Liverpool-ruten: Katter og hunder kan reise i bilen din gratis. Du kan forhåndsbestille en kjæledyrvennlig lugar (maksimalt to kjæledyr) eller en hundekennel som gir deg tilgang til kjæledyret ditt gjennom hele overfarten. Et gebyr på £ 15 per seiling gjelder.

Merk:

- Hvis du reiser med mer enn to kjæledyr, må de ekstra kjæledyrene forhåndsbestilles for å være i hunderom eller forhåndsbestilles for å bli værende i kjøretøyet ditt.

- På Stena Edda (Liverpool–Belfast) og Stena Embla (Liverpool–Belfast) er kjæledyr tillatt tilgang til et dedikert område på utedekket for mosjon og toalettbruk. Til enhver tid må kjæledyret forbli på et ikke-tilbaketrekkbart bånd og være under kontroll av en voksen. Alle kjæledyreiere må gjøre rent etter kjæledyrene sine i lugarene, i hunderommene og på dekkene.

- Det er strengt forbudt for eiere å ha kjæledyrene sine på sengene og å dusje kjæledyr i lugarene for kjæledyr.

5.6.10 De nederlandske rutene: Kjæledyr belastes fra € 21 hver vei og kan reise i bilen eller i hunderom som er tilgjengelige om bord på skipet under kjæledyrreiseplanen (for fullstendige detaljer, gå til enten <http://www.defra.gov.uk> eller english.nvwa.nl/topics/travelling-to-the-netherlands-with-your-dog-or-cat). TV-overvåking av hunderommet er tilgjengelig i alle lugarer, og det kan normalt arrangeres besøk til ethvert kjøretøy som inneholder kjæledyr under overfarten.

5.6.11 Kontinentale, skandinaviske og baltiske sjøruter: Kjæledyr har lov til å reise enten i eierens kjøretøy eller i hunderom om bord eller i lugar for kjæledyr med forbehold om tilgjengelighet. Merk at Stena Vision på ruten Rosslare til Cherbourg ikke har kjæledyrkenneler, og kjæledyr har ikke tillatelse til å forbli i kjøretøy på dette fartøyet. Hvis du reiser med et kjæledyr på dette fartøyet, må du forhåndsbestille en lugar for kjæledyr –. Du må informere oss om at du har tenkt å ta med et kjæledyr ved tidspunktet for bestilling og før reisen. Kjæledyr er ikke tillatt i passasjerområdene på skipet. Tilgang til bildekk under seiling er ikke tillatt med mindre det er ledsaget av en medarbeider og etter personalets skjønn. Enslige kjæledyr vil ikke få lov til å reise. Det er et maksimumantall på fem kjæledyr per person som reiser.

5.6.12 For mer informasjon om nødvendig dokumentasjon, gå til:

https://food.ec.europa.eu/animals/movement-pets_en Merk at det er ditt ansvar å sørge for at alle innreisevilkårene for landet du besøker er oppfylt, ellers vil kjæledyret ditt ikke få lov til å reise. Du må også innhente og levere alle nødvendige dokumenter og ordne med alt, inkludert, om nødvendig, karantene, for å tilfredsstille alle juridiske krav. Fullstendige detaljer om kravene for landet du reiser til er angitt nedenfor.

For ROI-ruter: <https://www.gov.uk/guidance/pet-travel-to-europe-from-1-january-2021> og <https://www.gov.ie/en/publication/b76e9-brexit-movement-of-pets/>

For Cairnryan og Liverpool ruter: <https://www.gov.uk/guidance/pet-travel-to-europe-from-1-january-2021> og <https://www.nidirect.gov.uk/articles/taking-your-pets-abroad>

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

For kontinental rute: <https://www.gov.ie/en/publication/21d40-pet-travel/#bringing-your-pet-into-ireland>

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

6. TRANSPORT, TIDER, RUTER

6.1 Vi vil gjøre vårt beste for gi deg og bagasjen din reisen som er oppgitt på e-billetten og reservasjonen, men vær oppmerksom på at ferger, seilingstider/datoer og destinasjoner kan bli påvirket av værforhold eller havnestenging, eller kan endres (etter vårt skjønn) på grunn av driftsmessige krav.

6.2 Ved kansellering av eller forsinkelser i avgang, vil vi informere deg om dette så snart som mulig og i alle fall senest 30 minutter etter planlagt avgang. Vi vil også informere deg om

forventede avgangs- og ankomsttider for overfarten, så snart denne informasjonen foreligger.

6.3 Hvis du mister en korresponderende transporttjeneste på grunn av en kansellering eller forsinkelse, skal vi gjøre vår rimelige innsats for å informere deg om alternativ tilgjengelig korrespondanse.

6.4 I tilfeller der vi med rimelighet kan forvente at en fergeavgang vil bli kansellert eller forsinket i mer enn 90 minutter utover planlagt avgang:

6.4.1 Vi kan tilby deg forfriskninger, snacks eller måltider, som står i sammenheng med ventetiden, når dette er tilgjengelig og med rimelighet kan tilveiebringes. Alternativt (etter vårt skjønn) kan vi gi deg en kupong for innløsning i en hvilken som helst Stena Line-havn eller fasilitet ombord, hvor verdien avhenger av ventetiden; og

6.4.2 Vi vil forsøke å ordne med en passende alternativ fergeoverfart til ditt endelige reisemål som er oppgitt på e-billetten og reservasjonen din, forutsatt at alternative ordninger er tilgjengelige og med rimelighet kan ordnes med.

6.5 Hvis vi ikke kan tilby alternative ordninger, eller du ikke ønsker å benytte deg av alternative tilbud som tilbys, har du krav på å få refundert billettprisen for den aktuelle overfarten, og der det måtte være relevant, gratis tilbakereise til det første avgangspunktet som angitt på e-billetten og reservasjonen, så snart som mulig.

6.5.1 Dersom forsinkelser i fergeavgangen fører til at du trenger losji én eller flere netter, skal vi tilby deg og ordne med (med mindre annet er avtalt) egnet losji ombord eller i land, samt transport til og fra havneterminalen og overnattingsstedet, på vår bekostning. Den totale kostnaden for sådan losji på land, da ikke inkludert transport til og fra havneterminalen og overnattingsstedet, skal være begrenset til det som tilsvarer 80 EUR eller GBP per person per natt for maks 3 netter. Vi vil også ordne med transport til og fra havneterminalen og overnattingsstedet, refundere kostnader innen rimelig grad ved innsending av kvitteringer (alt etter hva som er relevant), eller hvis du bruker ditt eget kjøretøy, i henhold til gjeldende kilometersatser som anvendes av Stena Line.

6.5.2 Dersom avbestilling eller forsinkelse i fergeavgangen fører til ekstra utgifter mellom hjemmet ditt og havneterminalen, kan vi begrense hva vi dekker og vi vil kun godtgjøre deg for rimelige kostnader ved innsending av relevante kvitteringer, eller hvis du bruker ditt eget kjøretøy, i henhold til kilometersatser som anvendes av Stena Line.

6.5.3 For å unngå enhver tvil: Dersom et tilbud på en rimelig alternativ rute blir avslått og du velger å vente på havneterminalen, vil du ikke bli tilbudt eller få dekket losji.

6.6 Du kan uten å miste retten til transport, be om godtgjørelse fra oss hvis du opplever forsinkelser i ankomsten til destinasjonshavnen som angitt på e-billetten og reservasjonen. Minimumsbeløpet for godtgjørelse skal være 25% av billettprisen som er betalt for den aktuelle overfarten, ved forsinkelser på minst:

6.6.1 en time ved med en planlagt reise på opptil fire timer;

6.6.2 to timer ved en planlagt reise på mer enn fire timer, men ikke over 8 timer;

6.6.3 tre timer ved en planlagt reise på mer enn åtte timer, men ikke over tjuelfire timer; eller

6.6.4 seks timer ved en planlagt reise på mer enn 24 timer.

6.7 Hvis forsinkelsen er mer enn dobbelt så lenge som angitt i punkt 6.6 ovenfor, skal godtgjørelsen være 50% av billettprisen for den aktuelle overfarten.

6.8 Dersom du har tur/returbillett, skal godtgjørelse i henhold til punkt 6.6 og 6.7 ovenfor beregnes i forhold til 50% av prisen som er betalt for tur/returbilletten.

6.9 Godtgjørelsen som kan utbetales i punkt 6.6 - 6.8 ovenfor, vil bli utbetalt i form av kuponger, med mindre du ber om kontant betaling.

6.10 Vi vil ikke utbetale godtgjørelse i henhold til punkt 6.5 - 6.8 hvor beløpet er under 5 GBP.

6.11 Bistand ved kansellert eller forsinket fergeavgang, omlegging av ruten og refundering og godtgjørelse av billettprisen ved forsinket ankomst, gjelder ikke hvis du har en åpen billett så lenge avgangstiden ikke er angitt eller hvor du har blitt informert om kansellering eller forsinkelser før du kjøpte billetten, eller om kanselleringen eller forsinkelsene er din egen feil.

6.12 6.12.1 Du har ikke krav på godtgjørelse i henhold til punkt 6.6, 6.7 og 6.9 eller ordning av gratis losji i henhold til pkt. 6.5 dersom kansellering eller forsinkelser skyldes værforhold som kan føre til at skipet ikke kan trygt manøvreres eller ved ekstraordinære forhold som hindrer at passasjertjenestene ikke kan leveres, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde blitt tatt.

6.12.2 Værforhold omfatter sterk vind, høye bølger, kraftig sjøstrøm, vanskelige isforhold, ekstreme tidevannsforhold, orkan, tornado og flom. Ekstraordinære forhold omfatter, men er ikke begrenset til, naturkatastrofer, herunder brann og jordskjelv, terrorangrep, krig og militære eller sivile væpnede konflikter, opprør, militære eller ulovlige konfiskeringer, arbeidskonflikter, ilandsetting av en syk, skadet eller død person, søke- og redningsoperasjoner til sjøs eller på indre vannveier, tiltak som er nødvendige for å beskytte miljøet, vedtak truffet av trafikkstyringsorganer eller havnemyndigheter, eller vedtak fra kompetente myndigheter med hensyn til offentlig orden og sikkerhet, samt dekning av presserende transportbehov.

7. DITT ANSVAR

7.1 **Refundering:** Du aksepterer at du ikke har krav på refundering dersom du endrer eller avbestiller reiser i bestillingen din, annet enn det som er uttrykkelig angitt i punkt 8.

7.2 Trygghet og sikkerhet:

7.2.1 Du samtykker i at vi har rett til etter vårt eget skjønn (kun gjenstand for refundering av billettprisen) å nekte å yte transporttjenester til enhver person, bagasje eller kjøretøy av en hvilken som helst grunn er knyttet til trygghet eller sikkerhet eller andre passasjers interesser, eller for å sikre etterlevelse av regler om innvandring, toll, helse eller andre gjeldende regler. Du må overholde alle sikkerhetsinstrukser eller andre instruksjoner som du får av våre medarbeidere eller agenter.

7.2.2 Du må til enhver tid oppføre deg på en måte som ikke virker truende eller setter andre personer eller eiendom i fare, og ikke skade, angripe, true, skjelle ut eller fornærme andre passasjerer eller besetningsmedlemmer, begå tyveri, forårsake tap av eller skade på eiendom, eller gjøre noe som kan gå utover menneskers helse, skape nødsituasjoner, ubehag eller unødvendig ulempe for passasjerer eller besetningsmedlemmer. Hvis du etter vårt skjønn utviser en uakseptabel oppførsel, forbeholder vi oss retten til å nekte deg å gå ombord eller kreve at du går av båten og/eller forlater havneterminalen, og vi kan også rapportere saken til politiet eller andre håndhevende myndigheter. Vi forbeholder oss også retten til å nekte å ta deg med ombord på returreisen eller når som helst i fremtiden. Under slike omstendigheter vil vi ikke refundere eventuelle utgifter du har hatt for den aktuelle reisen, og vi påtar oss intet ansvar for deg som følge av avbestilling av reisen, og du vil måtte tilbakebetale oss eventuelle kostnader vi har pådratt oss for å reparere eller erstatte eiendom, som har gått tapt eller som er ødelagt av deg, og betale erstatning til eventuelle passasjerer eller besetningsmedlemmer som er berørt av dine handlinger.

7.3 Skytevåpen, farlig gods og dyr: Du må ikke være i besittelse av eller transportere farlig gods (inkludert men ikke begrenset til gassflasker), skytevåpen eller dyr på reisen uten vår forutgående skriftlige tillatelse, og uten å overholde alle gjeldende forskrifter og innhente relevante tillatelser.

7.4 Ransaking: Du aksepterer at vi og enhver relevant havnemyndighet har retten til å gjennomføre ransaking av passasjerer og kjøretøy i henhold til lovbestemte krav eller andre lovkrav.

7.5 Reise med andre sjøfartsselskaper: Du aksepterer at hvis du av en eller annen grunn i stedet reiser med et annet sjøfartsselskap (eller reiser med vår ferge i stedet for med et annet sjøfartsselskap), gjelder disse forretningsvilkårene.

7.6 Tap av/skade på bagasje: Vi vil under disse forretningsvilkårene være ansvarlige for skader på bagasjen din, hvis hendelsen som forårsaket skadene har skjedd i løpet av overfarten og som har skyldtes feil eller uaktsomhet fra Stena Lines eller deres medarbeideres side, eller fra agenter som jobber for dem. Skulle det være en åpenbar skade på bagasjen din, skal vi ikke holdes ansvarlig for tap, med mindre du sender oss en skriftlig beskjed:

7.6.1 Før eller på tidspunktet for avstigning for håndbagasje, og

7.6.2 Før eller på tidspunktet for tilbakelevering, for all annen bagasje.

Ved skader på bagasje som ikke er åpenbare: Skriftlig beskjed innen 15 dager fra tidspunktet for avstigning eller tilbakelevering, eller fra det tidspunktet en slik tilbakelevering skulle ha funnet sted. Du vil bli ansett å ha mottatt bagasjen uskadet hvis du ikke gir oss beskjed innen de oppgitte tidsperiodene, med mindre bagasjen på mottakstidspunktet har vært gjenstand for felles inspeksjon, og det således ikke er nødvendig med en skriftlig beskjed. Vi skal ikke stå ansvarlig for tap av eller skade på kontanter, omsettelige verdipapirer, gull- eller sølvgenstander, smykker, ornamenter, kunstverk, elektronisk utstyr eller andre verdisaker, med mindre de er identifisert og overlevert til oss for avtalt oppbevaring for sikkerhetsformål. Vårt ansvar, dersom noe, skal ellers fastsettes i samsvar med Konvensjonen, underlagt en fradragsberettigelse på 149 SDR som gjelder for krav om bagasje og en fradragsberettigelse på 330 SDR som gjelder ved skade på et kjøretøy, og sådan sum(mer) skal bli trukket fra tapet eller skaden.

7.7 Gjenglemt bagasje: Hvis du har glemt igjen bagasje etter endt reise, kan vi etter en rimelig tidsperiode selge den og trenger bare å utbetale deg inntektene fra dette (oppbevaringsgebyrer og salgskostnader trukket fra) hvis du gjør krav på det innen 3 måneder etter endt reise.

7.8 Unnlattelse av avstigning: Hvis du og/eller bagasjen din av en eller annen grunn ikke går/kommer i land etter endt reise (med mindre årsaken er vår feil), kan du og/eller bagasjen din etter vårt skjønn returneres til utfartshavnen eller sendt til en annen havn, og du vil bli belastet for dette.

7.9 Dokumentasjon: Du samtykker til å gi oss full erstatning for bøter, hjemsending eller andre kostnader for tilbakeholdelse, samt andre relaterte kostnader som vi har måttet ta eller pådrar oss på grunn av manglende besittelse av nødvendig dokumentasjon som kreves av regler for innvandring, toll, helse eller andre gjeldende regler. Det anbefales at du har med deg dokumentasjon med bilde når du reiser.

7.10 Alkohol: Det skal ikke medbringes alkohol ombord for konsumering på overfarten. Vi forbeholder oss retten etter vårt eget skjønn å konfiskere alkohol som antas å være til dette formålet, uten å godtgjøre deg for det. Det skal kun konsumeres alkohol ombord som er kjøpt fra barer eller restauranter på båten. Vi forbeholder oss retten til å konfiskere all annen alkohol som konsumeres ombord (inkludert alkohol kjøpt fra butikker ombord), uten å godtgjøre deg for dette.

8. ENDRINGER/AVBESTILLING

8.1 Du kan når som helst før avreise avbestille en bestilt reise, underlagt avbestillingsgebyrene som er oppgitt i punkt 8.3.2 i våre forretningsvilkår.

8.2 **Hvordan avbestille:** Du kan avbestille en reisebestilling via telefon, via våre nettsider, eller ved sende oss en skriftlig beskjed.

8.3 Endrings-/avbestillingsgebyrer (priser havn-til-havn):

8.3.1 Endringer i rute, dato eller tidspunktet for reisen din, og/eller endringer i antall passasjerer eller kjøretøy og/eller ekstra tjenester som legges til i bestillingen (avhengig av tilgjengelighet), kan føre til en økning i prisen ("ny beregnet pris").

8.3.2 Kostnader for endringer eller avbestillinger og andre kostnader som skal betales av deg, er oppgitt nedenfor:

	Økonomi	Flexi	Premium
Hva jeg blir belastet for ved endringer i bestillingen min før avreise:	- Ikke-refunderbart endringsgebyr pluss ny beregnet pris tilkommer per bil og fotpassasjer, per enkeltreise. Se priser for endringsgebyr per rute nedenfor. For personlig service tilkommer et servicegebyr på NOK 75 per endring.	Ny beregnet pris men ingen endringsgebyrer. For personlig service tilkommer et servicegebyr på NOK 75 per endring.	Ny beregnet pris men ingen endringsgebyrer. For personlig service tilkommer et servicegebyr på NOK 75 per endring.

Opptil 24 timer før avreise	100% av bestillingsprisen	Kun NOK 30,- i avbestillingsgebyr	Kun NOK 30,-i avbestillingsgebyr
Opptil 2 timer før avreise	100%	50% min NOK 30,- i avbestillingsgebyr	Kun NOK 30,- i avbestillingsgebyr
Innen 2 timer før avreise	100% av bestillingsprisen	100% av bestillingsprisen	100% av bestillingsprisen
Hva jeg blir belastet for hvis jeg avbestiller etter avreise eller ikke møter opp:	100% av bestillingsprisen	100% av bestillingsprisen	100% av bestillingsprisen
Inkluderer noe ekstra	Ingen	Ingen	Se avsnitt 8.3.4 for informasjon per ruter.
Bestillingsgebyrer:	Ekspedisjonsgebyr på NOK 150,- for bestilling av alle reiser på telefon. Ingen gebyr for bestilling på nett.	Ekspedisjonsgebyr på NOK 150,- for bestilling av alle reiser på telefon. Ingen gebyr for bestilling på nett.	Ekspedisjonsgebyr på NOK 150,- for bestilling av alle reiser på telefon. Ingen gebyr for bestilling på nett.
Gebyrer hvis jeg ønsker å utsette betalingen	Ikke aktuelt	En ej återbetalningsbar avgift på 49 NOK i enlighet med punkt 3.7.2 ovan.	En ej återbetalningsbar avgift på 49 NOK i enlighet med punkt 3.7.2 ovan.
Gebyrer for kjæledyr:	En avgift tas ut för husdjur. Lokala bestämmelser tillämpas. Mer informasjon om kjæledyr	En avgift tas ut för husdjur. Lokala bestämmelser tillämpas. Mer informasjon om kjæledyr	En avgift tas ut för husdjur. Lokala bestämmelser tillämpas. Mer informasjon om kjæledyr
Billettoppgradering	Kan ikke oppgraderes til Flexi eller Premium	Kan oppdateres til Premium inntil 24 timer før avgang	Kan ikke oppgraderes

8.3.3 Det gis ikke refundering av bestilling av dagsturer, sightseeingturer eller cruise der du selv avbestiller reisen, der punkt 5,5 gjelder.

8.3.4	Gøteborg - Frederikshavn	Prioritet på ombord og iland-kjøring. (ved Check-in senest 35 minutter før avgang)
	Gøteborg – Kiel	Frokost inkludert
	Karlskrona - Gdynia	För avgångar fram till 31.08.2023 prioriterad avkörning (vid incheckning minst 60 min före avgång). Frukost ingår För avgångar från 1.09.2023 prioriterad ombordkörning (vid incheckning minst 60 min före avgång).
	Nynäshamn – Ventspils	Frokost inkludert
	Hoek van Holland – Harwich	Frokost inkludert ved natt seilinger. Fri adgang til Stena Plus Lounge

Fishguard – Rosslare	Prioritet på ombord og iland-kjøring. Fri adgang til Stena Plus Lounge
Belfast – Liverpool	Fri adgang til Stena Plus Lounge
Belfast-Cairnryan	Prioritet på ombord og iland-kjøring. Fri adgang til Stena Plus Lounge
Dublin - Holyhead	Prioritet på ombord og iland-kjøring. Fri adgang til Stena Plus Lounge
Halmstad - Grenå	Prioritet på ombord og iland-kjøring. (ved check-in senest 35 minutter før avgang)

Endringsgebyr per rute

Rute	Reise med kjøretøy	Passasjerer til fots
Hook of Holland-Harwich	Nok 520 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 173 per enkeltreise + prisforskjellen
Cairnryan-Belfast	Nok 268 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 67 per enkeltreise + prisforskjellen
Liverpool-Belfast	Nok 268 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 67 per enkeltreise + prisforskjellen
Holyhead-Dublin	Nok 268 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 67 per enkeltreise + prisforskjellen
Fishguard-Rosslare	Nok 268 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 67 per enkeltreise + prisforskjellen
Kiel-Gothenburg	Nok 742 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 159 per enkeltreise + prisforskjellen
Frederikshavn-Gothenburg	Nok 530 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 159 per enkeltreise + prisforskjellen
Gdynia-Karlskrona	Nok 530 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 159 per enkeltreise + prisforskjellen
Nynashamn-Ventspils	Nok 520 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 173 per enkeltreise + prisforskjellen
Rostock-Trelleborg	Nok 530 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 159 per enkeltreise + prisforskjellen
Travemunde-Liepaja	Nok 520 per enkeltreise + prisforskjellen	Nok 173 per enkeltreise + prisforskjellen

8.4 Refundering: Tilbakebetaling som beskrevet i punkt 6.4.1 vil bli gjort innen 7 dager.

Betaling av godtgjørelse (i form av kupong eller annet) som beskrevet i punkt 6.6 - 6.9, vil bli gjort innen en måned etter at krav om godtgjørelse er fremlagt, med fradrag av eventuelle avbestillingsgebyrer og underlagt særlige vilkår for det kjøpte produktet, forutsatt at kravet fremlegges innen 12 måneder etter den planlagte avreisedatoen. Det vil ikke refundert for følgende:

- 8.4.1 Avbestilling av forhåndsbestilte togseter.
- 8.4.2 Ubrukte tjenester i bestillingen din.

8.5 Billetter og bestillingsreferanser: Sørg for at du har billetten eller bestillingsreferansen tilgjengelig for tjenesteleverandøren når du ønsker å bruke den bestilte tjenesten.

8.6 Dårlige værforhold: Dårlige vær- eller sjøforhold kan føre til at tjenester kan bli kansellert. Vi vil gjøre vårt beste for å være til hjelp for passasjerene når dette er tilfelle, men vi påtar oss ikke ansvaret for eventuelle kostnader eller ulemper som måtte oppstå.

9. VÅRT ANSVAR

9.1 I henhold til punkt 7.6 og resten av punkt 9, vil vi være ansvarlige for skader som følge av død eller personskader du har pådratt deg, og tap av bagasje, hvis hendelsen som forårsaket skadene har skjedd i løpet av overfarten og som har skyldtes feil eller uaktsomhet fra sjøfartsselskapets eller dets medarbeideres side, eller fra agenter som jobber for det.

9.2 Begrensninger og utelukkelse:

9.2.1 Vårt ansvar med hensyn til død eller personskader som ikke er forårsaket av uaktsomhet fra vår side, skal under ingen omstendigheter overstige de respektive grensene i henhold til konvensjonen og/eller PLR, alt etter hva som gjelder. Vårt ansvar for tap av eller skade på eiendom (uansett hvor tapet eller skaden forekommer) skal under ingen omstendigheter overstige et beløp som tilsvarer de respektive grensene i henhold til konvensjonen eller PLR, alt etter hva som er aktuelt.

9.2.2 Se punkt 7.6 for ytterligere begrensninger i vårt ansvar for visse gjenstander. Vi vil ikke stå ansvarlig overfor deg (eller andre passasjerer som reiser på en bestilling fra deg) for tap som ikke er vanlig forekommende, med mindre du før eller ved bestilling skriftlig har påpekt særegne faktorer eller forhold som er relevante for et slikt krav, og vi uttrykkelig har akseptert den ekstra risikoen.

9.2.3

Stena Line kan ikke holdes ansvarlig for tapte eller stjålne eiendeler. Alle passasjerer anbefales å holde verdisakene sine innelåst i kjøretøyet sitt. Passasjerer skal aldri forlate eiendelene sine uovervåket i offentlige områder.

9.3 Med mindre annet gjelder i henhold til Konvensjonen og/eller PLR eller annet gjeldende lovverk, vil vi ikke stå ansvarlig overfor deg hvis manglende eller feil utførelse av forpliktelser i henhold til avtalen skyldes:

9.3.1 Din egen feil eller andres feil som er inkludert i bestillingen din; eller

9.3.2 En innleid tredjepart som ikke er forbundet med levering av tjenestene, og feilen er uforutsigbar eller uunngåelig; eller

9.3.3

9.3.3.1 Eventuelle uvanlige og uforutsigbare omstendigheter som ligger utenfor vår kontroll, der konsekvensen ikke kunne vært unngått selv om alle mulige tiltak er truffet; eller

9.3.3.2 Hendelser som vi eller en tjenesteleverandør, selv med all mulig aktsomhet, ikke har kunnet forutse eller forhindre.

9.4 Tidsaspekt for erstatning: Eventuell skadeserstatning som følge av dødsfall eller personskader, eller tap av eller skade på bagasjen, vil bli foreldet etter en periode på to år, med forbehold om utsettelse og avbrudd som kan være tillatt i henhold til Konvensjonen/PLR.

Den begrensede perioden skal beregnes som følger:

9.4.1 Ved personskade, fra datoen for passasjerens avstigning fra båten;

9.4.2 Ved dødsfall som oppstår under overfart, fra datoen da passasjerer skulle ha avsteget fra båten, og ved personskade som oppstår under overfart og medfører at passasjerens omkommer etter avstigning, fra dødsdato, forutsatt at denne perioden ikke overstiger tre år fra avstigningsdato; og

9.4.3 Ved tap av eller skade på bagasje, fra datoen for avstigning eller fra datoen da avstigningen skulle ha funnet sted, avhengig av hvilket tidspunkt som er det seneste.

9.5 DINE JURIDISKE RETTIGHETER

- 9.5.1 Vi har et juridisk ansvar for å levere tjenester som er i samsvar med avtalen og med rimelig kompetanse og aktsomhet.
- 9.5.2 Ingenting i disse forretningsvilkårene vil påvirke dine juridiske rettigheter og/eller dine rettsmidler.
- 9.5.3 For detaljert informasjon om dine juridiske rettigheter og rettsmidler, vennligst ta kontakt med Citizens Advice Bureau.

10. PASSASJERER MED FUNKSJONSHEMMINGER

- 10.1 **Generell informasjon og reservasjoner:** Hvis du har en funksjonshemming og du trenger særegen assistanse med hensyn til fasilitetene ombord (inkludert lugarer der det er tilgjengelig), sitteplasser, nødvendige tjenester eller behovet for å ta med ditt eget medisinske utstyr eller en førerhund, ber vi deg informere oss på bestillingstidspunktet eller senest 48 timer før du har behov for sådan assistanse, på e-post (info.se@stenaline.com) eller ved å ringe **+46 770 67 67 00**.
 - 10.2 Hvis du har en funksjonshemming, vil vi ta deg til der det er ordnet med nødvendigheter for å dekke dine behov. Hvis du ikke informerer oss om særegne behov når du bestiller, eller senest 48 timer før du har behov for særegen assistanse, vil vi likevel gå til rimelige skritt for å imøtekomme dine behov.
 - 10.3 Du bør møte opp på det angitte punktet i avgangshavnen minst 60 minutter før det fastsatte ombordstigningstidspunktet eller annet klokkeslett som er oppgitt på e-billett og reservasjon.
 - 10.4 **Reise med ledsager:** Vi kan kreve at du reiser med ledsager dersom det er avgjørende for sikkerheten, eller dersom du selv ikke er i stand til å evakuere fergen, eller dersom du ikke forstår sikkerhetsinstruksene. Enhver ledsager for dette formålet vil reise kostnadsfritt ved fremlegging av relevant dokumentasjon, for eksempel en legeattest som sier at slik hjelp er nødvendig.
 - 10.5 Vi kan begrense antall funksjonshemmede personer eller personer med nedsatt mobilitet som reiser på en bestemt overfart:
 - 10.5.1 For å oppfylle gjeldende sikkerhetskrav som er fastlagt i lovgivning internasjonalt, i EU eller nasjonalt, eller for å oppfylle sikkerhetskravene som er fastsatt av kompetente myndigheter;
 - 10.5.2 Der utformingen av en ferge- eller havneterminalinfrastruktur gjør det umulig å utføre ombordstigning, avstigning eller transport av personen på en sikker eller operativ gjennomførbar måte;
 - 10.5.3 For å imøtekomme Stena Lines sikkerhetspolicy; eller
 - 10.5.4 Der egnet losji ikke er tilgjengelig.
- Ettersom antall funksjonshemmede personer eller personer med redusert mobilitet som vi har muligheten til å ta med kan variere fra skip til skip og fra havn til havn, er det viktig at du informerer oss om funksjonshemming og særegne behov i henhold til punkt 10.1 ovenfor.

10.6 Der vi har blitt varslet om dine særegne behov i henhold til punkt 10.1 og det ikke er mulig å ta deg med av grunner som er beskrevet i punkt 10.5 ovenfor, skal gå til alle rimelige skritt for å foreslå egnet alternativ transport eller tilby å refundere billettprisen.

10.7 Dersom vi forårsaker tap av eller skade på mobilitetsutstyr eller annet spesifikt utstyr som følge av uaktsomhet eller feil fra vår side, skal vi betale erstatning som svarer til erstatningsverdien for det aktuelle utstyret, eller dekke rimelige reparasjonskostnader der det er mulig å reparere utstyret.

11. HVORDAN VI KAN BRUKE DINE PERSONOPPLYSNINGER

Hvordan vi vil bruke dine personopplysninger. Stena Line vil bruke dine personopplysninger i samsvar med sin personvernpolicy. For informasjon om dette, se Stena Line Limiteds personvernpolicy på følgende adresse: <https://www.stenaline.no/vanlige-sporsmal/reisevilkaar/personvernopplysninger>. Ta deg tid til å lese gjennom den, da den inneholder viktige vilkår som gjelder for deg.

12. ANDRE VIKTIGE VILKÅR

12.1 **Vi kan overføre våre rettigheter og forpliktelser i henhold til disse forretningsvilkårene til noen andre.** Vi kan overføre våre rettigheter og forpliktelser i henhold til disse forretningsvilkårene til en annen organisasjon, men dette vil ikke påvirke dine rettigheter eller våre forpliktelser i henhold til disse vilkårene.

12.2 **Du ville måtte trenge vårt samtykke for å overføre dine rettigheter til noen andre.** Du kan bare overføre dine rettigheter eller forpliktelser i henhold til disse forretningsvilkårene til en annen person, dersom vi gir et skriftlig samtykke til det.

12.3 **Hvis en domstol skulle finne en del av disse forretningsvilkårene ugyldige, vil resten fortsette å gjelde.** Hvert av punktene i disse forretningsvilkårene gjelder separat. Hvis en domstol eller relevant myndighet skulle fastslå at noen av dem er ulovlige, forblir de resterende punktene gjeldende.

12.4 **Selv om vi venter med å håndheve disse forretningsvilkårene, kan vi fremdeles håndheve dem senere.** Hvis vi ikke umiddelbart insisterer på at du gjør noe som kreves at du gjør under disse forretningsvilkårene, eller hvis vi venter med å gå til de nødvendige skritt mot deg ved brudd på denne avtalen, betyr ikke det at du ikke trenger å foreta deg det som kreves, og det vil ikke hindre oss i gå til de nødvendige skritt på et senere tidspunkt.

12.5 **Uoverensstemmelser mellom disse forretningsvilkårene og eventuelle andre relevante vilkår:** Dersom det skulle være uoverensstemmelser mellom disse forretningsvilkårene og gjeldende lovgivning, vil bestemmelsene i din favør være dem som gjelder.

12.6 **Lov og jurisdiksjon:** Engelsk lovgivning skal gjelde for ordninger som er gjort med deg, og de engelske domstolene skal ha en ikke-eksklusiv jurisdiksjon over eventuelle rettssaker mellom oss og deg. Hvis du bor i Skottland, kan du bringe saken frem for enten en skotsk eller engelsk domstol. Hvis du bor i Nord-Irland, kan du bringe saken frem for enten en nord-irsk eller engelsk domstol.