

STENA LINE – FÖRSÄLJNINGSVILLKOR

(SENAST UPPDATERAD 2025-10-31)

- 1.1 **Försäljningsvillkor:** Genom att göra en bokning hos oss accepterar du att dessa försäljningsvillkor gäller för både dig själv och alla personer för vars räkning du bokar, och du bekräftar därigenom att du har den nödvändiga befogenheten från dessa personer att göra detta å deras vägnar.
- 1.2 **Definitioner:**
- 1.2.1 Med avseende på "**vi**", "**oss**", "**vår**" eller "**Stena Line**" menas Stena Line Limited, Stena Line BV och/eller Stena Line Scandinavia AB och detta inkluderar deras respektive anställda och agenter (om tillämpligt).
 - 1.2.2 Med avseende på "**dig**" eller "**din**" menas du som passagerare, eller de passagerare å vars vägnar din bokning görs, vilket i fråga om färjetrafik innebär en person som transporteras i ett fartyg enligt ett transportavtal eller som, med transportörens samtycke, åtföljer ett fordon eller levande djur som omfattas av ett kontrakt för godstransporter som inte regleras av konventionen.
 - 1.2.3 Med "**konventionen**" avses Atenkonventionen gällande skadeståndsansvar och försäkringsplikt vid sjötransporter, undertecknad i Aten 1974, inklusive senare och kommande ändringar.
 - 1.2.4 **Handresgods:** bagage som passageraren har i sin hytt eller på annat sätt är i sin besittning, vårdnad eller kontroll.
 - 1.2.5 "**Transport**" täcker följande perioder:
 - 1.2.5.1 Med avseende på passageraren och dennes hyttbagage, den period under vilken passageraren och/eller dennes hyttbagage befinner sig ombord på fartyget, eller vid ombordstigning eller avstigning. Med avseende på passageraren omfattas emellertid inte den period under vilken denne befinner sig i en hamnterminal eller station eller på en kaj eller i någon annan hamnstation.
 - 1.2.5.2 Med avseende på hyttbagage, täcks även den tid då passageraren befinner sig i en hamnterminal eller station eller på en kaj eller i eller någon annan hamnstation om detta bagage har tagits omhand av transportören eller dennes tjänsteman eller agent och inte har återlämnats till passageraren.
 - 1.2.5.3 Med avseende på annat bagage som inte är hyttbagage, täcks perioden från att det tagits omhand av transportören eller dennes tjänsteman eller agent på land eller ombord, tills dess att det återlämnats av transportören eller dennes tjänsteman eller agent.
 - 1.2.6 "**Transportavtal**" avser ett kontrakt som görs upp av eller på uppdrag av en transportör för sjötransport av en passagerare eller av en passagerare och dennes bagage, beroende på vad som är fallet.
 - 1.2.7 "**EU:s passagerarförordning 2010**" avser Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) nr 1177/2010 från den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och vid inre vattenvägar, vars text finns här: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010R1177&from=EN>
 - 1.2.8 "**Resa**" avser den resa som arrangerats och/eller hanteras av oss och som krävs för att uppfylla bokningens villkor.
 - 1.2.9 "**Bagage**" avser varje föremål eller fordon som transporteras av transportören under ett transportavtal, med undantag för:
 - 1.2.9.1 Föremål och fordon som transporteras under en charter, fraktsedel eller annat kontrakt som huvudsakligen berör godstransporter, och
 - 1.2.9.2 Levande djur
 - 1.2.10 "**paketresa**" betyder något arrangemang som omfattas av gällande lagstiftning om paketresor. Dessa är bokningar som består av en förbeställd kombination av minst två komponenter (transport, boende och andra turisttjänster) när de säljs eller erbjuds till försäljning till ett inklusivt pris och när tjänsten omfattar en period på mer än tjugofyra timmar eller inkluderar övernattnig. För detta ändamål, om inte annat anges, utgör sova ombord på fartyget inte "boende".
 - 1.2.11 "**Atenförordningen**" avser Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 från den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss, vars text finns här: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:tr0018&from=EN>.
 - 1.2.12 "**SDR**" avser Särskilda dragningsrätter, de dagliga omräkningskurser som finns på Internationella valutafondens webbplats på http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx.

- 1.3 **Avtalspart:** Din avtalspart är:
- 1.3.1 Stena Line B.V., på resa mellan Harwich och Hook of Holland, liksom någon annan rutt på Nordsjön.
 - 1.3.2 Stena Line Scandinavia AB, på resa i Skandinavien eller Balticum.
 - 1.3.3 Stena Line Ltd, på resa mellan Cairnryan och Belfast och mellan Belfast och Liverpool (Birkenhead). Rutterna mellan Holyhead och Dublin, liksom mellan Fishguard och Rosslare och alla andra rutter som opererar mellan Storbritannien och Irland.
- 1.4 **Ändringar i tjänster och/eller priser innan du bokar:** Vi förbehåller oss rätten att, innan du bokar, ändra i de tjänster som beskrivs på vår hemsida och i våra broschyrer, inklusive priser, avgångsdatum och -tider, och för att använda en annan färja för en viss resa. Detta påverkar inte några bokningar som har accepterats av oss.
- 1.5 **Ändringar i försäljningsvillkor:** Vi ändrar dessa försäljningsvillkor från tid till annan. Överst på denna sida finns uppgifter om när dessa försäljningsvillkor senast uppdaterades. Varje gång du bokar hos oss gäller de försäljningsvillkor som var i kraft vid bokningstillfället.
- Vi kan revidera dessa försäljningsvillkor när de gäller för din bokning från tid till annan för att återspegla följande omständigheter:
- 1.5.1 Förändringar i relevanta lagar och lagstadgade krav
 - 1.5.2 Förändringar i våra processer och procedurer
- Om vi måste revidera dessa försäljningsvillkor när de gäller för din bokning kommer vi att kontakta dig för att inom rimlig tid informera om förändringarna och meddela hur du avbokat om du inte är nöjd med förändringarna. Om du avbokat tillhandahåller vi fullständig återbetalning.
- 1.6 **Specialerbjudanden och kampanjer:** Specialerbjudanden och kampanjer kan vara föremål för vissa villkor, till exempel beträffande betalning, som skiljer sig från dem som anges i dessa försäljningsvillkor. Vid bristande överensstämmelse mellan specialerbjudanden och kampanjer och dessa försäljningsvillkor gäller villkoren för specialerbjudanden och kampanjer.
- 1.7 **Tillgång till utrymme:** Alla produkter som visas på vår hemsida eller i våra broschyrer erbjuds med förbehåll för platstillgänglighet, vilken kan vara begränsad.
- 1.8 **Gällande lagstiftning:**
- 1.8.1 Olika lagstiftning gäller för de tjänster vi tillhandahåller, inklusive konventionen, Atenförordningen och EU:s passagerarförordning 2010.
 - 1.8.2 Vid bristande överensstämmelse mellan dessa försäljningsvillkor och en tillämplig lagstiftning kommer villkoren i denna lagstiftning att ha företräde.
 - 1.8.3 Vid bristande överensstämmelse mellan gällande lagstiftningar kommer den för dig mest gynnsamma lagstiftningen att ha företräde.
 - 1.8.4 Fullständiga uppgifter om konventionen, Atenförordningen och EU:s passagerarförordning 2010 finns tillgängliga via vår kundservice, Stena Line, Masthuggskajen, SE-413 03 Göteborg

En sammanfattning av konventionen och dess lydelse enligt Atenförordningen finns via följande länk:
<http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>.

En sammanfattning av EU:s passagerarförordning 2010 finns via följande länk:
https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/summary_sv.pdf

Sammanfattningar av EU:s lagstiftning om passagerares rättigheter 2012 kan hittas via följande länk: (På engelska) <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>.

- 1.10 **Kontakta vår kundtjänst:** Om du har några frågor eller funderingar kontakta vår kundservice:
- 1.10.1 via formulär på <https://www.stenaline.se/kontakta-oss>
 - 1.10.2 via e-post: info.se@stenaline.com
 - 1.10.3 via telefon: 0770-57 57 00 frågor angående resor eller förfrågningar om befintliga bokningar eller 031-85 50 00 för klagomål, eller
 - 1.10.4 via post: Kundservice, Stena Line, Masthuggskajen, SE-413 03 Göteborg.
2. **KLAGOMÅLSFÖRFARANDE**
- 2.1 Om du har några klagomål gällande tjänsterna kan du antingen:

- 2.1.1 Framföra klagomålet till ledningen direkt på aktuell plats. I förekommande fall är detta det rekommenderade tillvägagångssättet för en rättvis lösning av eventuella klagomål.
- 2.1.2 Kontakta vår kundservice via formuläret i avsnitt 1.10.1.
- 2.2 När du kontaktar vår kundservice, vänligen ange ditt bokningsreferensnummer, fullständiga uppgifter om ditt klagomål och om möjligt en e-postadress eller ett telefonnummer där det går att nå dig dagtid, så att de kan utföra en grundlig och snabb undersökning.
- 2.3 Om en passagerare som omfattas av förordningen vill lämna in ett klagomål till transportören eller terminaloperatören, ska denne göra detta inom två månader från den dag då tjänsten utfördes eller borde ha utförts. Inom en månad efter det att transportören eller terminaloperatören mottagit ett klagomål, ska denne underrätta passageraren om huruvida hans klagomål har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas.
- 2.4 Alternativ tvistlösning är en process där ett oberoende organ tar hänsyn till fakta i en tvist och försöker lösa tvisten utan att du måste gå till domstol. Om du inte är nöjd med hur vi har hanterat ett klagomål kan du kontakta den instans för alternativ tvistlösning vi använder oss av. Du kan skicka ett klagomål till det organ för hantering av klagomål som anges nedan.

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm
Tel: 08-508 860 00
Fax: 08-508 860 01
Webb: www.arn.se
E-post: arn@arn.se

- 2.5 Du kan även skicka ett klagomål till de berörda organ för hantering av klagomål som finns listade i följande länk: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en
- 2.6 Dessutom, observera att tvister kan lämnas in för hantering online via [European Commission Online Dispute Resolution](#)-plattformen.

3. BOKNING OCH BETALNING

- 3.1 **Alla fordon och släpvagnar/husvagnar:** Måste anges vid bokningen, inklusive vid behov tillägget av takräcken, cyklar etc. För att undvika tvivel definieras skåpbilar som fordon som är konstruerade för kommersiellt syfte, med antingen (del av) det bakre utrymmet täckt och/eller med ett lastbärande utrymme. Skåpbilar ska anges som sådana vid bokningstillfället. Skåpbilar som konstruerats med personbilar som grund, med en del av det bakre utrymmet täckt, kan bokas som bilar enligt sina mått. Se avsnitt 3.2 nedan om kommersiellt gods transporteras. Underlåtenhet att underrätta Stena Line om exakt fordonstyp och dimensioner innan resan kan påverka vår förmåga att transportera ditt fordon och kan leda till att en avgift debiteras eller till och med att resan avvisas.
- 3.2 **Skåpbilar upp till och med 6 meters längd och/eller fordon som bogserar en släpvagn/husvagn som transporterar varor eller utrustning för kommersiella ändamål:** Dessa måste bokas som frakt via vårt fraktsystem genom att ringa +46 31 704 08 00 . Vid felaktiga upplysningar förbehåller sig Stena Line rätten att påföra mervärdesskatt på det betalda priset.
- 3.3 **Skåpbilar registrerade i Irland, och klassificerade och beskattade för Irish Motor Tax-ändamål som kommersiella godsfordon:** Om du reser från republiken Irland och ditt fordon är registrerat på Irland och klassificeras och beskattas för Irish Motor Tax-ändamål som ett kommersiellt godsfordon, måste du boka som frakt via vårt fraktsystem genom att ringa +46 31 704 08 00. Vid felaktiga upplysningar förbehåller sig Stena Line rätten att påföra mervärdesskatt på det betalda priset.
- 3.4 **Följande fordon är föremål för fraktpriser och fraktförsäljningsvillkor.**
- 3.4.1 Alla fordon som transporterar handelsvaror eller är inblandade i ett kommersiellt företag som inte nämns i avsnitt 3.2 och 3.3.
- 3.4.2 Fordon som transporterar farligt gods.
- 3.4.3 Alla fordon konstruerade för transport av handelsvaror över 6 m långa.
- 3.4.4 Alla fordon konstruerade för kommersiellt bruk som bogserar en släpvagn där den kombinerade längden överstiger 12,5 m.
- 3.4.5 Alla fordon konstruerade för kommersiell användning som transporterar fordon för sportevenemang.

Ring +46 31 704 08 00 för mer information om fraktpriser och hur man bokar.

- 3.5 **Service vid påbörjad men ej genomförd bokning eller betalning:** Som en del av vår service kommer vi att kontakta dig inom 48 timmar i det fall du av någon anledning inte skulle slutföra din påbörjade bokning, eller, om din bokning har slutförts men betalning inte har genomförts. Om så skulle vara fallet kommer du att få max två påminnelser till den e-postadress du har uppgivit. Detta gör vi för att du enklare ska kunna avsluta din påbörjade bokning.
- 3.6 **Godkännande av din bokning och skapandet av ditt kontrakt:** Vårt godkännande av eventuella betalningar som görs av dig i samband med en bokning utgör inte ett godkännande av din bokning. Ditt kontrakt för din bokning träder i kraft när vi accepterar din bokning genom att utfärda en bokningsreferens.

Du är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/ resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Vi förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på oss eller någon vi anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resenären.

Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e- postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

- 3.7 **När betalning sker:**
- 3.7.1 Om inget annat anges betalas alla bokningar vid bokningstillfället.
- 3.8 **Hur man betalar:**
- 3.8.1 Betalning kan göras med kredit- eller betalkort, internetbanker, presentkort, Stena More poäng, delbetalning samt faktura. Vid betalning med Delbetalning eller faktura tillkommer faktura- eller uppläggningsavgift.
- 3.9 **Gällande priser**
- 3.9.1 De priser (inklusive alla tillämpliga skatter, avgifter och kostnader) som visas i svenska kronor på vår hemsida eller i våra broschyrer gäller endast för bokningar gjorda på stenaline.se.
- 3.9.2 För alla bokningar som inte är gjorda online tillkommer en bokningsavgift på 150 SEK såvida inget annat uttryckligen anges. Bokningsavgiften debiteras en gång per bokning. Vid personlig service tillkommer även en serviceavgift på 75 SEK per ändring.
- 3.9.3 En avgift på 40 SEK tillkommer för passagerare som kräver en skriftlig bekräftelse på resan skickad per post. En avgift på 10 SEK tillkommer för passagerare som kräver en skriftlig bekräftelse på resan skickad per SMS. Det finns ingen avgift för bekräftelse via e-post.
- 3.9.4 Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering för två personer i delad hytt/dubbelrum. Vid inkvartering för endast en person i hytt/dubbelrum eller större hytt/rum avsett för fler boende än en, har vi rätt att ta ut en tilläggsavgift.

4. FÖRSÄKRING

Det rekommenderas att du tar ut en Vägassistans- och en personlig reseförsäkring som kan täcka om du måste avbryta din resa eller kompensera för förseningar och assistera vid fordonshaveri.

5. RESA MED STENA LINE

- 5.1 **Incheckning:** Du måste checka in senast den tid som anges på din e-biljett och i informationen för den enskilda bokningen, annars kan inte din plats garanteras och du kanske inte tillåts att gå ombord. Avresa vid annan tid och/eller datum kan orsaka tilläggsavgift.
- y5.2 **Barn:** Personer under 18 år måste resa med en ansvarig målsman/vårdnadshavare. Barn från 0 år till och med 3 år reser gratis, men måste för bokningsändamål ingå i antalet passagerare. Barn som ska resa till förälder som bor i destinationslandet kan resa ensam med påskriven ansvarsförbindelse. Med denna ansvarsförbindelse kan man om villkoren uppfylls resa med våra färjor mellan Sverige och Danmark även

om man inte är myndig. På dagstur (ut- och hemresa på samma datum där hemresan sker med avgång senast kl 19.00) mellan Sverige och Danmark kan man som 16 och 17 år resa med denna fullmakt.

- 5.3 **Bokningars giltighet:** Din bokning är endast giltig för aktuellt avresedatum och tid, om inget annat uttryckligen anges. Om du reser med en bokning som köpts till ett uppenbart felaktigt pris än det som är korrekt debiteringsbart för den aktuella resan, har vi rätt att kräva betalning av mellanskillnaden innan ombordstigning. Om du, på egen begäran, reser på en billigare avresa än den bokade, kommer vi att återbetala skillnaden i biljettpris med avdrag för eventuella ändringsavgifter, om du inte har köpt en biljett med Economy regler, se punkt 8.3.2, då ingen återbetalning sker.
- 5.4 **Fordon med 20 personer eller mer:** Fordon med 20 eller fler passagerare (inklusive förare och barn i alla åldrar) måste bokas som en grupp. Ring vårt gruppreseteam på 0770 67 67 00.
- 5.5 **Dagsturer och Övriga researrangemang*.**

*Övriga researrangemang avser produkterna, Polen T/R, Lettland T/R, Kombibiljett Göteborg – Kiel, Tur- och Returspecial på rutterna Göteborg – Kiel, Trelleborg – Rostock.

- 5.5.1 Vi förbehåller oss rätten att ändra eller dra tillbaka dagsturer, sightseeingturer och utflyktskryssningar fram till 36 timmar innan avgångstid/datum. De erbjuds med förbehåll för platstillgänglighet, vilken kan vara begränsad
- 5.5.2 Du får möjlighet att acceptera ändringen i dagsturen, sightseeingturen eller utflyktskryssningen eller att avboka utan något ansvar. Om du eller vi ställer in en dagstur, sightseeingtur eller utflyktskryssning i enlighet med detta avsnitt 5.5, tillhandahåller vi en återbetalning av eventuellt inbetalt belopp.
- 5.5.3 No shows, om alla resenärer på en bokning uteblir från utresa på dagstur, kryssning eller Övriga researrangemang kommer bokningens hemresa att avbokas med automatik. Om en eller flera resenärer checkar in på utresan kommer bokningen inte att avbokas.

Värdet och tillgången på alla inkluderade måltider kommer att anges på gällande kupong. Bokningar gäller endast för returresa samma dag, om inget annat uttryckligen anges. Endast ett handbagage är tillåtet.

- 5.5.4 I händelse av en bokningsändring eller avbokning gäller villkoren och avgifterna för Economy-priset, om inte annat anges i erbjudandet.

5.6 **Kryssningar och Paketresor**

- 5.6.1 Anslutningsresa eller specialarrangemang ingår i paketreseavtalet endast om dessa bokats tillsammans och vid ett och samma tillfälle med de tjänster som ingår i paketresan eller om dessa sålts tillsammans med övriga tjänster för ett totalpris.
- 5.6.2 Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på din begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören.
- 5.6.3 **Din rätt att överlåta avtal**
- 5.6.3.1 Du får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan. Ett sådant villkor kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som vi anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. Du måste i skälig tid före avresan underrätta oss eller återförsäljaren om överlåtelsen. Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresa anses alltid ha gjorts i skälig tid.
- 5.6.3.2 Vi får ta ut en skälig avgift för överlåtelsen. Avgiften får inte överstiga kostnaderna som överlåtelsen medför för arrangören. Vi ska visa hur kostnaden beräknats.
- 5.6.3.3 Du och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot oss eller återförsäljaren för allt vad som återstår att betala för resan och för de extra kostnader som överlåtelsen medför.
- 5.6.4 **Ändring av avtalsvillkor före avresa**
- Vi har rätt att göra ändringar i avtalet förutsatt att vi informerar dig om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, till exempel mindre ändringar av avgångstider, har du inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid väsentliga ändringar av resan erbjuds du om möjligt en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.
- 5.6.5 **Din rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift**

- 5.6.5.1 Om du vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av paketresans totalpris, måste du meddela oss att avtalet sägs upp inom en av oss angiven skälig tid från det att vi informerade dig om ändringen. Gör du inte det blir du bunden av det nya avtalet.
- 5.6.5.2 Om paketreseavtalet sägs upp ska vi utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sades upp återbetala hela resans pris.

5.6.6 Vår och din rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser före avresa

- 5.6.6.1 Både vi och du har rätt att säga upp avtalet om genomförandet av paketresan eller transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses till exempel allvariga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer. Resenären har i sådana fall rätt att säga upp avtalet utan att betala någon avbeställningsavgift. Om vi säger upp avtalet i enlighet med denna punkt har du inte rätt till skadestånd. Du har i sådana fall rätt till full återbetalning på det sätt som följer av 8.3.2.
- 5.6.6.2 Du har inte rätt att säga upp avtalet om de oundvikliga och extraordinära händelserna var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.
- 5.6.6.3 För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. En gällande avrådan från UD ska alltid anses utgöra grund för uppsägning.

5.6.7 Bristande genomförande

Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska vi avhjälpa felet inom skälig tid. Vi är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpandet skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om vi inte avhjälper felet kan du ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

5.6.8 Väsentliga fel

- 5.6.8.1 Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska vi om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för dig. Kan vi inte erbjuda detta, får vi erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Du får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.
- 5.6.8.2 Kan vi inte erbjuda något alternativ eller om du har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 5.6.8.1., kan du ha rätt till prisavdrag och skadestånd.
- 5.6.8.3 Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som vi inte har avhjälpt inom skälig tid får du säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.
- 5.6.8.4 Kan vi inte erbjuda något alternativ eller om du har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 5.6.8.1., eller om du har sagt upp avtalet enligt 5.6.8.3 har du rätt till likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

5.6.9 Prisavdrag och skadestånd

- 5.6.9.1 Prisavdrag utgår inte om vi kan visa att felet beror på dig.
- 5.6.9.2 Du har inte rätt till skadestånd om vi visar att felet beror på dig eller på tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser.
- 5.6.9.3 Om felet beror på någon som vi har anlitat, är vi fria från skadeståndsansvar enligt dessa resevillkor endast om också den som vi har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.
- 5.6.9.4 Rätt till skadestånd på grund av att vi ställt in resan föreligger inte om vi visar att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och vi inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in. Meddelande om att en resa ställs in ska lämnas senast
- 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar
- 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar

- 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

5.6.10 **Reklamation**

5.6.10.1 Du får endast återropa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då du reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att vi kunde ha avhjälpt felet.

5.6.10.2 Utan hinder av punkt 5.6.9.1 får du återropa fel om vi eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

5.6.11 **Resenärens ansvar under resan**

5.6.11.1 **Arrangörens anvisningar**

Du är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som vi anlitar. Du är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och på resmålet och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om du på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan vi häva avtalet utan att du har rätt till ersättning eller återbetalning.

5.6.11.2 **Resenärens ansvar för skada**

Du är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som du genom vårdslöshet vållar oss.

5.6.11.3 **Resenärens ansvar för formaliteter**

Du är själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, och försäkring.

Du ska för samtliga i paketresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.

Du är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, till exempel hemtransport till följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

Du ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

5.6.11.4 **Avvikande från arrangemanget**

Om du efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till oss eller vår representant.

5.6.12 **Vår skyldighet att tillhandahålla assistans**

Om du befinner sig i svårigheter under resan är vi skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Vi har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet från din sida.

5.7 **Husdjur:** Av hälso- och säkerhetsskäl får ditt husdjur inte vistas ombord i allmänna utrymmen. (med undantag för identifierade ledarhundar). Om du reser med ett husdjur måste detta tillkännages innan resan vid bokningstillfället. Lokala bestämmelser tillämpas. Se www.stenaline.se/fragor-och-svar/om-batresan/djur-med-pa-resan för information

För mer information om nödvändig dokumentation, besök: http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/index_en.htm. Observera att det är ditt eget ansvar att tillhandahålla alla nödvändiga dokument och vidta alla arrangemang, inklusive vid behov karantän, för att uppfylla alla lagliga krav

6. **TRANSPORT, TIDER, RUTTER**

- 6.1 Vi kommer att försöka förse dig och ditt bagage med den resa som anges på din e-biljett och bokningsinformation, men observera att färjor, avseglingstider/datum och destinationer kan påverkas av väder- eller hamnförhållanden eller kan ändras (efter vårt eget gottfinnande) på grund av operativa omständigheter.
- 6.2 Vid inställd resa eller fördröjd avgång kommer vi att informera dig om situationen så snart som möjligt och i alla händelser senast 30 minuter efter den planerade avgångstiden. Vi kommer också att informera dig om de beräknade avgångs- och ankomsttiderna för din resa så snart denna information finns tillgänglig.
- 6.3 Om du missar en anslutande transporttjänst på grund av inställd resa eller fördröjning ska vi göra rimliga ansträngningar för att informera dig om alternativa, tillgängliga anslutningar.
- 6.4 Om vi rimligen förväntar oss att en färjas avgång ska ställas in, eller fördröjas mer än 90 minuter efter den planerade avgångstiden:
- 6.4.1 Skall vi erbjuda dig förfriskningar, snacks eller måltider, i rimlig relation till väntetiden, om detta finns tillgängligt och rimligen kan levereras.
- 6.4.2 Vi kommer att försöka arrangera en lämplig alternativ färjeöverfart till din slutdestination enligt vad som anges i din e-biljett och bokningsinformation, förutsatt att alternativa arrangemang finns tillgängliga och rimligen kan levereras.

Om vi inte kan tillhandahålla alternativa arrangemang eller om du inte vill använda de alternativa arrangemang som erbjuds, har du rätt till ersättning för biljettpriset för den aktuella delen av resan och, om detta är relevant, en gratis returresa till första utgångsdestinationen, så som den anges i din e-biljett och bokningsinformation, så snart som möjligt.

- 6.5
- 6.5.1 Om en fördröjd avgång kräver vistelse över en eller flera nätter, kommer vi att erbjuda dig och, om annat inte avtalats, arrangera, på vår bekostnad, lämpligt boende ombord eller i land samt transporter till och från hamnterminalen och platsen för boende. Den totala kostnaden för sådant boende i land, exklusive transport till och från hamnterminalen och bostadsorten, ska vara begränsat till 80 EUR eller motsvarande i belopp SEK per person och natt i högst 3 nätter. Vi kommer även att tillhandahålla transport till och från hamnterminalen och bostadsorten, ersättning för dina rimliga kostnader mot uppvisande av kvitto (efter vad som är tillämpligt) eller, om du använder ditt eget fordon, 18,50 kr per mil, i enlighet med Stena Lines aktuella milersättningspolicy.
- 6.5.2 Om den inställda resan eller fördröjda avgången kräver ytterligare utgifter mellan ditt hem och hamnterminalen kan vi begränsa våra utgifter och endast kompensera dig för adekvata kostnader mot uppvisande av gällande kvitto eller, om du använder ditt eget fordon, 18,50 kr per mil, i enlighet med Stena Lines aktuella milersättningspolicy.
- 6.5.3 För att tydliggöra, om ett erbjudande om en rimlig alternativ rutt avvisas och du väljer att istället vänta vid terminalen kommer inget boende att tillhandahållas eller finansieras.
- 6.6 Utan att förlora rätten till transport kan du begära ersättning från oss om du drabbas av försenad ankomst till din destinationshamn, enligt vad som anges i din e-biljett och bokningsinformation. Minsta ersättningsnivå ska vara 25 % av det biljettpris som betalats för den aktuella delen av resan vid en fördröjning på minst:
- 6.6.1 en timme vid en schemalagd resa på upp till fyra timmar,
- 6.6.2 två timmar vid en schemalagd resa på mer än fyra timmar men högst åtta timmar,
- 6.6.3 tre timmar vid en schemalagd resa på mer än åtta timmar, men högst tjugofyra timmar,
- 6.6.4 sex timmar vid en schemalagd resa på mer än 24 timmar.
- 6.7 Om förseningen överskrider de dubbla tider som anges i avsnitt 6.6 ovan ska ersättningen vara 50 % av biljettpriset för den aktuella delen av resan.
- 6.8 Om du har en kombinerad biljett för en utresa och returresa ska ersättningen enligt avsnitt 6.6 och 6.7 ovan beräknas i förhållande till 50 % av det pris som betalas för den kombinerade biljetten.
- 6.9 Ersättningen som ska betalas enligt avsnitt 6.6 till 6.8 ovan ska utbetalas i form av tillgodokvitto, om du inte begär kontant betalning.
- 6.10 Vi ska inte betala någon ersättning enligt avsnitt 6.5 till 6.8 om beloppet understiger 6 Euro eller motsvarande i SEK.
- 6.11 Stöd vid inställd eller försenad avgång, omdirigering och återbetalning samt kompenserat biljettpris vid försenad ankomst gäller inte om du har en öppen biljett så länge som avgångstiden inte är specificerad eller

om du informerades om den inställda avgången eller förseningen innan du köpte din biljett, eller om den inställda avgången eller förseningen orsakades av dig.

6.12

6.12.1 Du har inte rätt till ersättning enligt avsnitt 6.6, 6.7 och 6.9 eller tillhandahållande av boende utan kostnad för dig enligt avsnitt 6.5 om den inställda avgången eller förseningen orsakas av väderförhållanden som äventyrar fartygets säkerhet eller vid extraordinära omständigheter som förhindrar passagerarservice och som inte kunde ha undvikits, även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

6.12.2 Väderförhållandena inkluderar starka vindar, kraftig sjögång, starka strömförhållanden, svåra isförhållanden, extremt höga eller låga vattennivåer, orkaner, tornador och översvämningar. Extraordinära omständigheter inkluderar, men är inte begränsade till, naturkatastrofer inklusive bränder och jordbävningar, terrorattacker, krig och militära eller civila väpnade konflikter, uppror, militär eller olaglig konfiskering, arbetskonflikter, ilandsättning av sjuka, skadade eller döda personer, söknings- och räddningsverksamhet till havs eller inre vattenvägar, åtgärder som är nödvändiga för att skydda miljön, beslut som fattas av trafikhanteringsorgan eller hamnmyndigheter eller beslut av behöriga myndigheter med avseende på allmän ordning och säkerhet liksom för att täcka brådskande transportbehov.

7. DITT ANSVAR

7.1 **Återbetalningar:** Du godkänner att du inte har rätt till återbetalning om du ändrar eller avbokar researrangemang i din bokning på annat sätt än vad som uttryckligen anges i avsnitt 8.

7.2 **Säkerhet:**

7.2.1 Du godkänner att vi efter eget gottfinnande är berättigade till att (endast mot återbetalning av biljettpriset) vägra att tillhandahålla transport för någon person, bagage eller fordon av någon anledning i samband med säkerhetsfrågor eller för att skydda andra passagerares intressen eller för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelser gällande invandring, tull, hälsa eller andra tillämpliga bestämmelser. Du måste efterfölja alla säkerhetsbestämmelser samt meddelanden och instruktioner som lämnas av våra anställda eller agenter.

7.2.2 Du ska alltid agera på ett sätt som inte äventyrar, hotar eller skadar någon person eller egendom, skadar eller överfaller någon person, hotar, misshandlar eller förolämpar andra passagerare eller besättningsmedlemmar, orsakar stöld, förlust eller skada på egendom, påverkar hälsan hos, eller orsakar ångest, obehag eller onödig olägenhet för någon passagerare eller besättningsmedlem. Om du enligt vår rimliga uppfattning kan ge upphov till bekymmer förbehåller vi oss rätten att vägra att tillåta dig att gå ombord eller kräva att du går av och/eller lämnar terminalanläggningarna och vi kan även anmäla ärendet till relevant polis- eller annan tillsynsmyndighet. Vi förbehåller oss även rätten att vägra att medföra dig på din returreisa. Under sådana omständigheter kommer vi inte att återbetala några pengar som du betalat för den aktuella resan. Vi kommer inte att ha något ansvar för dig till följd av att din resa avbokas och du kommer att ersätta oss för alla kostnader som vi ådrar oss för att reparera eller byta ut egendom, borttappad, skadad eller förstörd av dig och för att kompensera eventuella passagerare eller besättningsmedlemmar som påverkats av dina handlingar.

7.3 **Skjutvapen, farliga varor och djur:** Du får inte inneha eller transportera farliga varor (inklusive men inte begränsat till gasflaskor), skjutvapen eller djur på din resa utan vårt tidigare skriftliga tillstånd och utan att alla gällande föreskrifter är uppfyllda och att alla relevanta licenser erhållits.

7.4 **Visitationer:** Du godkänner att vi och alla relevanta hamnmyndigheter har rätt att utföra visitationer av passagerare och fordon enligt lagstadgade eller andra lagkrav.

7.5 **Resa med en annan operatör:** Du godkänner att om du av någon anledning istället reser med en annan sjöfartsoperatör (eller reser med vår färja istället för med en annan operatör) så kommer dessa Försäljningsvillkor att gälla.

7.6 **Kvarlämnat bagage hos oss:** om egendom lämnats med oss efter att resan fullbordats, får vi sälja egendomen efter det att en rimlig tid passerats. Vi ansvarar endast gentemot dig för de medel som influtit vid försäljningen, efter avdrag för förvaringen och andra kostnader, om du inkommer med en reklamation inom tre månader.

7.7 **Underlåtenhet att landstiga:** Om du och/eller ditt bagage av någon anledning (om orsaken inte är ett fel orsakat av oss) inte kommer iland vid slutet av resan kan du och/eller ditt bagage återföras av oss (efter eget gottfinnande) till avgångshamnen eller tas till en annan hamn, och du i varje enskilt fall debiteras lämpligt biljettpris.

- 7.8 **Dokumentation:** Du godkänner att fullt ut ersätta oss för böter, repatriering eller andra avvisningskostnader, kvarhållandekostnader och andra relaterade utgifter som vi uppbär eller ådrar oss på grund av att du inte har all dokumentation som krävs enligt bestämmelser gällande invandring, tull, hälsa eller andra tillämpliga bestämmelser. Det är lämpligt att alltid ha någon form av personlig dokumentation med fotografi när du reser.
- 7.9 **Alkohol:** Ingen alkohol får tas ombord för konsumtion vid överfarten. Vi förbehåller oss rätten att efter eget gottfinnande konfiskera all alkohol, utan ersättning, som kan antas vara för detta ändamål. Endast alkohol som har köpts från barerna eller restaurangerna ombord får förbrukas ombord. Vi förbehåller oss rätten att konfiskera all annan alkohol som konsumeras ombord (inklusive alkohol inköpt från affärer ombord), utan någon ersättning.
8. **FÖRÄNDRINGAR/AVBOKNING**
- 8.1 Du kan avboka en bokning som endast gäller resa när som helst innan avresan, med förbehåll för avbokningsavgifterna som anges i avsnitt 8.3.2 i våra Försäljningsvillkor.
- 8.2 **Hur man avbokat:** Du kan avboka en bokning som endast gäller resa via telefon, vår hemsida eller genom att skriftligen informera oss.
- 8.3 **Ändrings-/avbokningsavgifter (hamn-till-hamn-priser):**
- 8.3.1 Förändringar i rutten, datum eller tid för din resa och/eller förändringar i passagerarantal eller fordon och/eller extra föremål som läggs till i din bokning (med förbehåll för platstillgänglighet) kan leda till en höjning av det pris som ska betalas ("en omprissättning").
- 8.3.2 Avgifter för ändringar eller avbokningar, tillsammans med andra avgifter som ska betalas av dig anges nedan, alla produkter som inte är Flexi eller Premium omfattas av Economy-regler:

	Economy	Flexi	Premium
Vad kommer jag att debiteras vid ändring av min bokning innan resan:	500 SEK för bokningar med fordon, enkel resa, plus en eventuell prisskillnad. 150 SEK för bokningar som fotpassagerare, enkel resa, plus en eventuell prisskillnad. . Vid personlig service tillkommer även en serviceavgift på 75 SEK	Ingen ändringsavgift. Eventuell prisskillnad kan tillkomma. Vid personlig service tillkommer även en serviceavgift på 75 SEK per ändring.	Ingen ändringsavgift. Eventuell prisskillnad kan tillkomma. Vid personlig service tillkommer även en serviceavgift på 75 SEK per ändring.

	per ändring.		
Vad kommer jag att debiteras vid avbokning innan utresa:			
Upp till 24 timmar innan resan	100 % av bokningspriset	Endast 30 SEK avbokningsavgift	Endast 30 SEK avbokningsavgift
Upp till 2 timmar innan resan	100 % av bokningspriset	50 % min 30 SEK i avbokningsavgift	Endast 30 SEK avbokningsavgift
Inom 2 timmar innan avgång	100 % av bokningspriset	100 % av bokningspriset	100 % av bokningspriset
Vad kommer jag att debiteras om jag avbokar efter min utresa eller inte dyker upp:	100 % av bokningspriset	100 % av bokningspriset	100 % av bokningspriset
Vad händer om jag avbokar t ex mat från min bokning?	Ingen återbetalning	Ingen ändringsavgift	Ingen ändringsavgift
Ingår det något extra:	Inget	Inget	Se punkt 8.3.4 för information per rutt.
Finns det en bokningsavgift:	Bokningar ej gjorda online tillkommer en bokningsavgift på 150 SEK Ingen bokningsavgift för online bokningar	Bokningar ej gjorda online tillkommer en bokningsavgift på 150 SEK Ingen bokningsavgift för online bokningar	Bokningar ej gjorda online tillkommer en bokningsavgift på 150 SEK Ingen bokningsavgift för online bokningar
Finns det en avgift om jag vill senarelägga betalningen	Går ej tillämpa	En ej återbetalningsbar avgift på 49 SEK i enlighet med punkt 3.7.2 ovan.	En ej återbetalningsbar avgift på 49 SEK i enlighet med punkt 3.7.2 ovan.

Finns det en avgift för transport av husdjur:	En avgift tas ut för husdjur. Lokala bestämmelser tillämpas.	En avgift tas ut för husdjur. Lokala bestämmelser tillämpas.	En avgift tas ut för husdjur. Lokala bestämmelser tillämpas.
Uppgradering av biljett.	Kan ej uppgraderas till Flexi eller Premium	Kan uppdateras till Premium fram till 24 timmar före avresa	Kan ej uppgraderas

8.3.3 Inga återbetalningar utbetalas till dig när du avbokar dagsutflykt, sightseeingturer eller dagkryssningsbokningar, förutom där avsnitt 5.5 gäller.

8.3.4 På följande rutter finns premiumbiljett tillgänglig

Göteborg-Fredrikshamn	Prioriterad på- och avkörning (vid incheckning senast 35 minuter före avgång)
Göteborg-Kiel	Frukost ingår
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	Frukost ingår
Hoek van Holland-Harwich	Frukost ingår vid nattseglingar. Fri tillgång till Stena Plus Lounge
Fishguard-Rosslare	Prioriterad på- och avkörning. Fri tillgång till Stena Plus Lounge
Belfast-Cairnryan	Prioriterad på- och avkörning. Fri tillgång till Stena Plus Lounge
Belfast-Liverpool	Fri tillgång till Stena Plus Lounge
Dublin-Holyhead	Prioriterad på- och avkörning. Fri tillgång till Stena Plus Lounge

8.4 **Återbetalningar:** Utbetalningen av ersättning (med kupong eller annat) som avses i avsnitt 6.6 till 6.9 ska utbetalas inom en månad efter det att begäran om ersättning lämnats in, med undantag för eventuella avbokningsavgifter och med förbehåll för särskilda villkor för den inköpta produkten, förutsatt att en fordran inlämnas inom 12 månader efter det avsedda avresedatumet. Återbetalningar kommer inte att göras vid:

8.4.1 avbokningen av förbokade tågstolar.

8.4.2 oanvända delar av din bokning.

8.5 **Biljetter och bokningsreferenser:** Se till att du har din biljett eller bokningsreferens tillgänglig för serviceoperatören när du vill använda den bokade servicen.

8.6 **Dåligt väder:** Dåligt väder eller sjöförhållanden kan leda till inställda tjänster. Vi kommer att göra vårt bästa för att hjälpa passagerare när så är fallet.

9. VÅRT ANSVAR

9.1 Om inget annat anges i avsnitt 9 ansvarar vi för de kostnader som uppstår till följd av dödsfall eller personskada och förlust eller skada på ditt bagage om den incident som orsakade den uppstådda skadan skedde under transporten och berodde på fel eller försummelse av transportören eller av dennes anställda eller ombud som agerar på dennes vägnar.

9.2 Begränsningar och undantag:

Vi ska inte under några omständigheter ha några kontraktuella skyldigheter, om vi inte levererat i enlighet med våra skyldigheter och detta orsakats av:

- 9.2.1 ditt eget fel eller ett fel av någon annan som ingår i din bokning, eller
- 9.2.2 en tredje part som inte är kopplad till tillhandahållandet av en tjänst som avtalats och felet är oförutsebart eller oundvikligt, eller
- 9.2.3 Stena Line kan inte hållas ansvarig för borttappad eller stulen egendom. Alla passagerare rekommenderas att hålla sina värdesaker säkert inlåsta i sitt fordon. Passagerare ska aldrig lämna sina tillhörigheter utan uppsikt på offentliga platser.
- 9.2.4
 - 9.2.4.1 alla ovanliga och oförutsebara omständigheter utanför vår kontroll, vars konsekvenser inte kunde ha undvikits, även om all omsorg hade utövats eller
 - 9.2.4.2 en händelse som vi eller någon tjänsteleverantör, även med användning av yttersta försiktighet, inte hade kunnat förutse eller förhindra.
- 9.2.5 För vissa resor krävs ett minsta deltagarantal för att resan ska kunna genomföras. Du ska i så fall få tydlig information om detta senast vid bokningstillfället.

- 9.3 **Vårt ansvar vid skada på – eller förlust av egendom:** Med reservation för vad som annars framkommer ur dessa villkor, skall vi vara ansvariga för skada som uppstått som en följd av förlust av eller skada på handresgods, om du bevisar att den händelse som orsakade skadan berodde på fel eller försummelse av oss.

Fel eller försummelse av oss ska antas föreligga om skadan har vållats av en sjöfartsolycka.

Passageraren ska skriftligen underrätta transportören eller den person som denna anlitat för befordran vid uppenbar skada på resgods:

- 9.3.1 i fråga om handresgods, före eller i samband med passagerarens ilandstigning,
- 9.3.2 i fråga om allt annat resgods, före eller i samband med dess utlämnande vid resgodsskada som inte är uppenbar eller vid förlust av resgods, inom femton dagar från dagen för ilandstigningen eller resgodsets utlämnande, eller från den tidpunkt då sådant utlämnande skulle ha ägt rum.

Om passageraren inte iakttar föreskrifterna i denna artikel ska han antas ha mottagit resgodset i oskadat skick, såvida inte motsatsen bevisas.

Skriftlig underrättelse behöver inte lämnas om vid tiden för mottagandet resgodsets skick har varit föremål för gemensam besiktning eller inspektion.

Vårt ansvar, om något, ska i övrigt fastställas i enlighet med Konventionen, alltid med förbehåll för ett avdrag på 149 SDR som gäller för eventuella fordringar på bagage och ett avdrag på 330 SDR som gäller vid skada på ett fordon, detta/dessa belopp ska dras av från förlust eller skada som åsamkats dig.

- 9.4 **Tidsgräns för åtgärder:** Eventuella skadeståndsanspråk som uppkommer till följd av dödsfall eller personskada för en passagerare eller för förlust eller skada på bagage har en tidsgräns på en period av två år, med förbehåll för eventuella upphävanden och avbrott som kan tillåtas enligt Konventionen/Atenförordningen.

Preskriptionstiden ska beräknas enligt följande:

- 9.4.1 vid personskada, från och med dagen vid passagerarens avstigning
- 9.4.2 vid dödsfall som uppkommit under transporten, från det datum då passageraren skulle ha avstigit, och i händelse av personskada som uppkommit vid transport och som resulterat i passagerarens död efter avstigningen från och med dagen för dödsfallet, förutsatt att denna period inte överstiger tre år från dagen för avstigningen och
- 9.4.3 i händelse av förlust eller skada på bagage, från avstigningsdatum eller från det datum då avstigning borde ha ägt rum, beroende på vilket som är senare.

10. **TULLKRAV FÖR RESA FRÅN/TILL STORBRITANNIEN TILL/FRÅN EUROPEISKA UNIONEN OCH FÖR RESA FRÅN/TILL STORBRITANNIEN TILL / FRÅN NORD-IRLAND**

- 10.1 **Kommersiella varor i bagage:** Varor i bagage är kommersiella varor för handel eller affärsbruk. Du kan behöva göra en anpassad deklaration om du bär varor i bagage. Du måste se till att tulldeklarationer lämnas in, där så krävs, och att du har de dokumentation som krävs av myndigheter. Stena Line har inget ansvar eller ansvar för att fylla i och skicka in och / eller verifiera de nödvändiga deklarationerna och dokumentationen.

För att ta med varor till Storbritannien, inklusive Nordirland, i ditt bagage:

<https://www.gov.uk/guidance/bringing-merchandise-to-the-uk-in-your-baggage>

För att ta med varor från Storbritannien, inklusive Nordirland, i ditt bagage:

<https://www.gov.uk/guidance/taking-merchandise-from-the-uk-in-your-baggage>

För import och export av varor i bagage till / från Irland:

<https://www.revenue.ie/en/customs/individuals/info-travelling-duty-free/commercial-merch-bags/airport-or-port.aspx>

11. **PASSAGERARE MED FUNKTIONSHINDER**

- 11.1 **Allmänt och bokningar:** Om du har ett funktionshinder och behöver särskild hjälp när det gäller funktioner ombord (inklusive hytter om tillämpligt), sittplatser, nödvändiga tjänster eller behovet av att ta med egen medicinsk utrustning eller en ledarhund, bör du informera oss vid tidpunkten för bokningen, eller senast 48 timmar innan särskild assistans krävs via e-post (info.se@stenaline.com) eller telefon (+46 (0) 770 57 57 00).
- 11.2 Om du har ett funktionshinder kommer vi att hjälpa dig där arrangemang har vidtagits för att tillgodose dina specifika behov. Om du inte informerar oss om dina specifika behov vid bokningen, eller senast 48 timmar innan särskild assistans krävs, kommer vi ändå att vidta rimliga åtgärder för att tillgodose dina specifika behov.
- 11.3 Du måste identifiera dig vid den angivna platsen i avgångshamnen minst 60 minuter innan den avsedda ombordstigningstiden eller annan tid som anges i din e-biljett och bokningsinformation.
- 11.4 **Resa med en ledsagare:** Vi kan kräva att du reser med en ledsagare om detta är viktigt av säkerhetsskäl, eller om du inte själv kan assistera när du lämnar färjan eller du inte kan förstå säkerhetsanvisningar. En sådan ledsagare kommer att resa kostnadsfritt vid inlämnande av lämpliga intyg, t.ex. en läkares meddelande om att sådant stöd är nödvändigt.
- 11.5 Vi kan begränsa antalet personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörelseförmåga som medföljer en enskild resa:
- 11.5.1 för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav som fastställs i internationell, EU- eller nationell lagstiftning eller för att uppfylla de säkerhetskrav som fastställts av de behöriga myndigheterna,
- 11.5.2 där utformningen av en färja eller en hamnstations infrastruktur gör det omöjligt att genomföra ombordstigning, avstigning eller transport av personen på ett säkert eller operativt genomförbart sätt,
- 11.5.3 för att uppfylla Stena Line säkerhetspolicy, eller
- 11.5.4 där otillräckligt med lämpligt boende ombord finns tillgängligt.

Eftersom antalet personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörelseförmåga som vi kan medföra kan variera från fartyg till fartyg och hamn till hamn är det viktigt att du meddelar oss om eventuella funktionshinder och speciella assistanskrav i enlighet med avsnitt 10.1 ovan.

- 11.6 Om vi har informerats om dina speciella krav enligt avsnitt 10.1 och det inte går att medföra dig av skäl som anges i avsnitt 10.5 ovan kommer vi att vidta alla rimliga ansträngningar för att föreslå lämplig alternativ transport eller erbjuda återbetalning av biljettpriset.
- 11.7 Om vi förorsakar förlust eller skada på dina mobila hjälpmedel eller annan särskild utrustning på grund av vår försummelse eller fel ska vi betala ersättning som motsvarar ersättningsvärdet för den berörda utrustningen eller rimliga reparationskostnader, då det är möjligt att reparera utrustningen.

12. HUR KAN VI ANVÄNDA DINA PERSONUPPGIFTER

Hur vi kan använda dina personuppgifter. Stena Line kommer att använda dina personuppgifter i enlighet med vår integritetspolicy. För mer information, se Stena Lines integritetspolicy via följande länk: <https://www.stenaline.se/legal/privacy-policy>. Vänligen ägna tid åt att läsa detta, eftersom där finns viktiga villkor som gäller för dig.

13. ANDRA VIKTIGA VILLKOR

- 13.1 **Vi kan överföra våra rättigheter och skyldigheter enligt dessa försäljningsvillkor till någon annan.** Vi kan överföra våra rättigheter och skyldigheter enligt dessa försäljningsvillkor till en annan organisation, men detta påverkar inte dina rättigheter eller våra skyldigheter enligt dessa villkor.
- 13.2 **Du behöver vårt samtycke för att överföra dina rättigheter till någon annan.** Du kan endast överföra dina rättigheter eller dina skyldigheter enligt dessa försäljningsvillkor till en annan person om vi skriftligen godkänner detta.
- 13.3 **Om en domstol finner att vissa delar av dessa försäljningsvillkor är olagliga, kommer de övriga delarna att fortsätta gälla.** Var och en av paragraferna i dessa försäljningsvillkor gäller separat. Om en domstol eller behörig myndighet beslutar att någon av paragraferna är olaglig, är de övriga paragraferna fortfarande i full kraft och gäller.
- 13.4 **Även om vi försenar verkställandet av dessa försäljningsvillkor, kan vi fortfarande genomdriva dem senare.** Om vi inte omedelbart insisterar på att du gör något som krävs av dig enligt dessa försäljningsvillkor eller om vi försenar att vidta åtgärder mot dig om du bryter mot detta avtal betyder detta inte att du inte behöver åtgärda detta och det kommer inte förhindra att vi senare vidtar åtgärder mot dig.
- 13.5 **Bristande överensstämmelse mellan dessa försäljningsvillkor och andra tillämpliga villkor:** Vid bristande överensstämmelse mellan dessa försäljningsvillkor och en tillämplig lagstiftning, kommer de villkor som är mest fördelaktiga för dig att ha företräde.
- 13.6 **Lag och jurisdiktion:** Svensk lagstiftning ska gälla för de arrangemang som uppgjorts med dig och svenska domstolar ska ha en icke-exklusiv behörighet över alla rättsliga förfaranden mellan oss och dig.