

STENA LINE – SALGSBETINGELSER

(SENEST OPDATERET 2026-06-11)

1.1 **Salgsbetingelser:** Ved at foretage en booking hos os accepterer du, at disse salgsbetingelser gælder både for dig og for alle personer, på hvis vegne du reserverer, og du bekræfter derved, at du har den nødvendige tilladelse fra disse personer til at gøre det på deres vegne.

1.2 Definitioner:

1.2.1 Enhver reference til "**vi**", "**os**", "**vores**" eller "**Stena Line**" betyder Stena Line Limited, Stena Line BV og/eller Stena Line Scandinavia AB og dette inkluderer deres respektive ansatte og agenter (hvis relevant).

1.2.2 Enhver reference til "**dig**" eller "**din**" betyder dig som passager, eller enhver passager, på hvis vegne din booking også foretages, som angående færgerejse betyder en person, der transporteres på et fartøj ifølge en transportaftale, eller som med transportørens samtykke ledsager et køretøj eller levende dyr, der er omfattet af en kontrakt for godstransport, der ikke er omfattet af konventionen.

1.2.3 Med "**konventionen**" menes Athen-konventionen vedrørende skadeerstatningsansvar og forsikringspligt ved søtransport, underskrevet i Athen i 1974, inklusiv efterfølgende og fremtidige ændringer.

1.2.4 **Håndbagage:** Bagage, som passageren har i sin kahyt eller på anden måde er i passagerens besiddelse, forvaring eller kontrol.

1.2.5 "**Transport**" dækker følgende perioder:

1.2.5.1 Med hensyn til passageren og dennes kahytbagage, er det den periode, hvor passageren og/eller dennes kahytbagage er om bord på fartøjet eller under ombordstigning eller afstigning. Angående passageren omfattes imidlertid ikke den periode, hvor denne befinder sig i en havneterminal eller -station eller på en kaj eller i nogen anden havnestation.

1.2.5.2 Med hensyn til kahytbagage, dækker også den periode, hvor passageren befinder sig i en havneterminal eller station eller på en kaj eller i nogen anden havnestation, hvis denne bagage er blevet overtaget af transportudbyderen eller dennes ansatte eller agent og ikke er udleveret til passageren.

1.2.5.3 Med hensyn til anden bagage, som ikke er kahytbagage, dækker perioden fra, at bagagen er blevet overtaget af transportudbyderen eller dennes ansatte eller agent på land eller ombord, og til det tidspunkt, hvor transportudbyderen eller dennes ansatte eller agent udleverer bagagen til passageren.

1.2.6 "**Transportaftale**" betyder en kontrakt, der indgås af eller på vegne af en transportudbyder for transport ad søvejen af en passager eller af en passager og dennes bagage, alt efter omstændighederne.

- 1.2.7 **"EU's passagerforordning 2010"** betyder Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerens rettigheder ved rejser til søs og ved indre vandveje, hvis tekst kan findes her: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010R1177&from=EN>
- 1.2.8 **"Rejse"** betyder den rejse, der arrangeres og/eller håndteres af os og som kræves for at opfylde betingelserne for bookingen.
- 1.2.9 **"Bagage"** betyder enhver genstand eller ethvert køretøj, der transporteres af transportudbyderen under en transportaftale med undtagelse af:
- 1.2.9.1 Genstande og køretøjer, der transporteres under et charter, fragtbrev eller anden kontrakt som hovedsageligt vedrører godstransport, og
- 1.2.9.2 Levende dyr
- 1.2.10 **"Pakkerejse"** betyder ethvert arrangement, der er omfattet af gældende lovgivning om pakkerejser. Dette er reservationer, der består af en forudbestilt kombination af mindst to komponenter (transport, indkvartering og andre turisttjenester), når de sælges eller udbydes til salg til en inklusiv pris, og når tjenesten omfatter en periode på mere end fireogtyve timer eller inkluderer overnatning. Medmindre andet er anført, udgør overnatning ombord på farttøjet ikke "indkvartering" til dette formål.
- 1.2.11 **"Athen-forordningen"** betyder Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 392/2009 af 23. april 2009 om transportudbyderes erstatningsansvar ved ulykker under søtransport af passagerer, hvis tekst findes her: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0392&from=SV>
- 1.2.12 **"SDR"** betyder særlige trækingsrettigheder, de daglige omregningskurser, der er tilgængelige på Den Internationale Valutafonds hjemmeside: http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx.
- 1.3 **Aftalepart:** Din aftalepart er:
- 1.3.1 Stena Line B.V.r på rejse mellem Harwich og Hook of Holland, og på enhver anden rute på Nordsøen.
- 1.3.2 Stena Line Scandinavia AB på rejser i Skandinavien eller Baltikum.
- 1.3.3 Stena Line Ltd på rejser mellem Cairnryan og Belfast, Belfast och Liverpool (Birkenhead), ruterne mellem Holyhead og Dublin, ligesom mellem Fishguard og Rosslare og alle andre ruter, som opererer mellem Storbritannien og Irland.
- 1.4 **Ændringer i tjenester og/eller priser, før du reserverer:** Vi forbeholder os retten til at ændre i de tjenester, der er beskrevet på vores hjemmeside og i vores brochurer, inden du reserverer, herunder ændring i priser og afrejsedatoer og -tider, og til at benytte en anden færges til en bestemt rejse. Dette påvirker ikke eventuelle bookinger, der accepteret af os.
- 1.5 **Ændringer af salgsbetingelser:** Vi ændrer disse salgsbetingelser fra tid til anden. Øverst på denne side findes oplysninger om, hvornår disse salgsbetingelser sidst blev opdateret. Hver gang du booker hos os, gælder de salgsbetingelser, der var gældende på tidspunktet for reservationen.

Vi kan revidere salgsbetingelserne, som gælder for din booking, fra tid til anden for at afspejle følgende omstændigheder:

1.5.1 Ændringer i relevante love og lovkrav

1.5.2 Ændringer i vores processer og procedurer

Hvis vi har brug for at revidere salgsbetingelserne, som gælder for din booking, vil vi kontakte dig for at informere dig om ændringerne inden for en rimelig tid og fortælle dig, hvordan du annullerer bookingen, hvis du ikke er tilfreds med ændringerne. Hvis du annullerer din booking, giver vi dig en fuld refusion.

- 1.6 **Særtilbud og kampagner:** Særtilbud og kampagner kan være underlagt visse betingelser, for eksempel med hensyn til betaling, der adskiller sig fra dem, der er angivet i disse salgsbetingelser. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem specialtilbud og kampagner og disse salgsbetingelser gælder vilkårene for specialtilbud og kampagner.
- 1.7 **Tilgængelighed af plads:** Alle produkter, der vises på vores hjemmeside eller i vores brochurer, tilbydes afhængigt af tilgængelighed, som kan være begrænset.

1.8 Gældende lovgivning:

- 1.8.1 Forskellige lovgivninger gælder for de tjenester, vi leverer til dig, herunder konventionen, Athen-forordningen og EU's passagerforordning 2010.
- 1.8.2 I tilfælde af uoverensstemmelse mellem disse salgsbetingelser og gældende lovgivning, vil vilkårene i lovgivningen have forrang.
- 1.8.3 I tilfælde af manglende overholdelse af gældende lovgivning vil den lovgivning, der er mest gunstig for dig, have forrang.
- 1.8.4 Fuldstændige oplysninger om konventionen, Athen-forordningen og EU's passagerforordning 2010 er tilgængelige via vores kundeservice:
Stena Line Denmark A/S,
Att:Frontline
Færgehavnsvej 10
9900 Frederikshavn

Et resumé af konventionen og dens tilpasninger som følge af Athen-forordningen findes via følgende link:

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

Et resumé af EU's passagerforordning 2010 findes via følgende link:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/summary_sv.pdf

Resumé af EU's lovgivning om passagerrettigheder 2012 findes via følgende link:

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

- 1.1 **Kontakt vores kundeservice:** Hvis du har spørgsmål m.v., bedes du kontakte vores kundeservice:

1.10.1 via e-mail: https://www.stenaline.dk/kundeservice/kontakt-os#Questions_Form

1.10.3 via telefon: +45 96200200 – tast 9

1.10.4 via post:

Stena Line Denmark A/S,
Att:Frontline
Færgehavnsvej 10
9900 Frederikshavn

2. KLAGEPROCEDURE

- 2.1 Hvis du har nogen klager vedrørende tjenester, kan du enten:

2.1.1 Fremlægge klagen for ledelsen direkte på det relevante sted. Hvor det er relevant, er dette den anbefalede fremgangsmåde til en retvis løsning af eventuelle klager.

2.1.2 Kontakte vores kundeservice via formularen i afsnit 1.10.1.

- 2.2 Når du kontakter vores kundeservice, venligst angiv dit bookingnummer, fyldestgørende oplysninger vedrørende din klage og om muligt en e-mailadresse eller

et telefonnummer, hvor du kan nås i løbet af dagen, så de kan foretage en grundig og hurtig undersøgelse.

- 2.3 Hvis en passager, der er omfattet af forordningen, ønsker at indgive en klage til transportudbyderen eller terminaloperatøren, skal denne gøre dette inden for to måneder fra den dato, hvor tjenesten blev eller skulle have været udført. Inden for en måned efter modtagelse af en klage skal transportudbyderen eller terminaloperatøren underrette passageren om, hvorvidt dennes klage er blevet accepteret, afvist eller stadig er under behandling.
- 2.4 Alternativ konfliktløsning er en proces, hvor en uafhængig instans tager højde for faktiske omstændigheder i en konflikt og forsøger at løse konflikten, uden at du behøver at gå til en domstol. Hvis du ikke er tilfreds med, hvordan vi har håndteret en klage, kan du kontakte den alternative konfliktløsningsinstans, som vi benytter os af. Du kan indsende en klage til instansen for håndtering af klager, der er anført nedenfor:

Allmänna reklamationsnämnden ("Det almene reklamationsnævn")
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 indsende en klage til de relevante instanser for håndtering af klager, der er angivet via følgende link:
- https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en
- 2.5 Derudover bedes du bemærke, at der kan indsendes tvister til håndtering online via [European Commission Online Dispute Resolution](#)-platformen.

3. BOOKING OG BETALING

3.1 **Alle køretøjer og trailere/campingvogne:**

Skal angives ved bookingen, herunder en eventuel tilføjelse af tagbøjler, cykler osv. For at undgå tvivl defineres varevogne som køretøjer bygget til kommercielle formål med enten (en del af) bagrummet overdækket og/eller med et lastrum. Varevogne skal angives som sådan ved bookingen. Varevogne bygget med personbiler som base med en del af bagrummet dækket kan bookes som biler ifølge deres dimensioner. Se afsnit 3.2 nedenfor, hvis der transporteres kommercielle varer. Manglende underretning til Stena Line om den nøjagtige køretøjstype og dimensionerne forud for rejsen kan påvirke vores evne til at transportere dit køretøj og kan påvirke vores evne til at transportere dit køretøj og kan medføre, at der opkræves et gebyr eller endda resultere i annullering af rejsen.

3.2 Varevogne op til og med 6 meter i længden og/eller køretøjer, der trækker en trailer/campingvogn med gods eller udstyr til kommercielle formål:

Disse skal bookes som fragt igennem vores fragtsystem ved at ringe til +45 96 200 222. I tilfælde af ukorrekte oplysning forbeholder Stena Line sig retten til at pålægge moms på den betalte pris.

3.3 Varevogne registreret i Irland og klassificeret og beskattet for irsk motorskat som kommercielle godskøretøjer: Hvis du rejser fra Republikken Irland, og dit køretøj er registreret i Irland og klassificeres og beskattes for irsk motorskat som et kommercielt køretøj, skal det bookes som fragt via vores fragtsystem ved at ringe til +45 96 200 222. I tilfælde af ukorrekte oplysning forbeholder Stena Line sig retten til at pålægge moms på den betalte pris.

3.4 Følgende køretøjer er underlagt fragtpriser og fragtbetingelser.

3.4.1 Alle køretøjer, der transporter handelsvarer eller er involveret i et kommercielt foretagende, som ikke nævnes i afsnit 3.2 og 3.3.

3.4.2 Køretøjer, der transporterer farligt gods.

3.4.3 Alle køretøjer konstrueret til transport af handelsvarer, som er over 6 meter i længden.

3.4.4 Alle køretøjer konstrueret til kommerciel brug og som trækker en påhængsvogn, hvor den samlede længde overstiger 12,5 meter.

3.4.5 Alle køretøjer konstrueret til kommerciel brug, der transporterer køretøjer til sportsbegivenheder.

Ring til +45 96 200 222. for yderligere information om fragtpriser og hvordan man booker.

3.5 Service ved påbegyndt, men ikke gennemført booking eller betaling: Som en del af vores service vil vi kontakte dig inden for 48 timer, hvis du af en eller anden grund ikke har gennemført din påbegyndte booking, eller hvis din reservation er gennemført, men betalingen ikke er. Hvis dette er tilfældet, modtager du maksimalt to påmindelser via den e-mailadresse, du har angivet. Vi gør dette for at gøre det lettere for dig at gennemføre din påbegyndte booking.

3.6 Godkendelse af din booking og oprettelse af din kontrakt: Vores godkendelse af en eventuel betaling foretaget af dig i forbindelse med en booking udgør ikke en godkendelse af din reservation. Din kontrakt til din booking træder i kraft, når vi accepterer din booking ved at udstede en bookingreference.

Du er forpligtet til at kontrollere reservationsbekræftelsen/rejsedokumenterne, så snart de er modtaget, samt at alle oplysninger er korrekte, herunder at navnene er stavet korrekt og i overensstemmelse med passet. Eventuelle fejl skal påtales så hurtigt som muligt. Vi forbeholder os retten til at opkræve et gebyr svarende til de faktiske omkostninger ved korrektion af forkerte oplysninger samt en rimelig kompensation for det yderligere arbejde, som korrektionen medfører. Hvis en fejl skyldes os eller nogen, vi har ansat, skal korrektionen ske uden omkostninger for den rejsende.

Den hovedrejsende skal omgående underrette arrangøren om ændringer i adresse, e-mailadresse, telefonnummer eller anden information, der er relevant for arrangørens muligheder for at kontakte den rejsende.

3.7 Når betalingen foretages:

3.7.1 Med mindre andet er oplyst, betales alle bookinger, når de foretages.

3.8 **Sådan betaler man:** Betaling kan ske med kredit- eller betalingskort, internetbanker, gavekort, Stena MORE-point, delvis betaling samt faktura. Ved betaling med delvis betaling eller faktura tilføjes et faktura- eller oprettelsesgebyr. Betaling kan ske kontant, hvis du foretager din booking i en af vores terminaler.

3.9 Gældende priser

3.9.1 Priserne (inklusive alle gældende skatter, gebyrer og omkostninger) vist i danske kroner på vores hjemmeside eller i vores brochure gælder kun for bookinger foretaget på stenaline.dk.

3.9.2 Alle reservationer, der ikke foretages online, pålægges et reservationsgebyr på DKK 150, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Bookinggebyret opkræves én gang pr. booking. I tilfælde af personlig service opkræves også et servicegebyr på DKK 75 pr. ændring.

3.9.3 Der opkræves et gebyr på 40 DKK for passagerer, som kræver en skriftlig bekræftelse af deres rejse tilsendt per post. Der opkræves et gebyr på 10 DKK for passagerer, som kræver en skriftlig bekræftelse på rejsen tilsendt per SMS. Der opkræves ingen gebyr for bekræftelse via e-mail.

3.9.4 Medmindre andet udtrykkeligt fremgår, er prisen på rejsen baseret på indkvartering for to personer i en delt kahyt/dobbeltværelse. Ved indkvartering af én person i en kahyt/et dobbeltværelse eller en større kahyt beregnet til flere personer end én, har vi ret til at opkræve et ekstra gebyr.

4. FORSIKRING

Det anbefales, at du tilkøber vejhjælp og personlig rejseforsikring, der kan dække, hvis du er nødt til at annullere din rejse eller kompensere for forsinkelser og yde assistance, hvis dit køretøj bryder sammen.

5. REJSER MED STENA LINE

5.1 **Check-in:** Du skal checke ind senest den tid, der er angivet på din e-billet og i informationen for den pågældende booking, ellers kan din plads ikke garanteres og du kan muligvis ikke få tilladelse til at gå ombord. Afrejse på et andet tidspunkt og/eller en anden dato kan medføre et tillægsgebyr.

5.2 **Børn:** Personer under 18 år skal rejse med en ansvarlig værge. Børn fra 0 år til og med 3 år rejser gratis, men skal medregnes i antallet af passagerer ved bookingen. Børn, der skal rejse til en forælder, som bor i destinationslandet, kan rejse alene, dog kræves der en fuldmagt med ansvarsfraskrivelse. Dette gælder ikke for dagsture, dvs. tur/retur samme dag eller om aftenen.

5.3 **Bookingers gyldighed:** Din booking er kun gyldig på de angivne afrejsedatoer og -tider, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Hvis du rejser med en booking, som er købt til en åbenlys forkert pris end den, der korrekt opkræves for den pågældende rejse, har vi ret til at kræve forskellen betalt, inden du går ombord. Hvis du efter eget ønske rejser med en billigere afgang end den bookedede, refunderer vi forskellen i

billetprisen med fradrag af eventuelle ændringsgebyrer, hvis du ikke har købt en billet med Economy-regler, se punkt 8.3.2, så foretages der ikke nogen refusion.

- 5.4 **Køretøjer med 20 personer eller mere:** Køretøjer med 20 eller flere passagerer (inklusive chauffører og børn af enhver alder) skal bookes som en gruppe. Ring til vores grupperejseteam på +45 96 200 250 på hverdage ml. kl. 10-14.
- 5.5 **Dagsture og øvrige rejsearrangementer*.**

*Øvrige rejsearrangementer henviser til produkterne Polen tur/retur, Letland tur/retur, kombi-billet Göteborg – Kiel, special-tur/retur på ruterne Göteborg – Kiel, Trelleborg – Rostock.

- 5.5.1 Vi forbeholder os retten til at ændre eller annullere dagsture, sightseeingture og cruises frem til 36 timer før afgangstid/dato. De tilbydes afhængigt af tilgængeligheden af den tildelte plads, som kan være begrænset.
- 5.5.2 Du får mulighed for at acceptere ændringen i dagsturen, sightseeingturen eller cruiset eller at annullere bookingen uden ansvar. Hvis du eller vi annullerer en dagstur, sightseeingtur eller cruise i overensstemmelse med afsnit 5.5, giver vi dig en refusion af det betalte beløb.
- 5.5.3 No shows, hvis alle rejsende på en booking udebliver fra udrejse ved dagsture, cruises eller øvrige rejsearrangementer bliver bookingens hjemrejse automatisk annulleret. Hvis en eller flere rejsende checker ind ved udrejsen bliver bookingen ikke annulleret.

Værdien og tilgængeligheden af alle inkluderede måltider vil være som angivet på den gældende kupon. Bookingen gælder kun for returrejse samme dag, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Kun et enkelt stykke håndbagage er tilladt.

5.6 **Cruises og pakkerejser**

- 5.6.1 Tillægsture eller specialarrangementer indgår kun i pakkerejseaftalen, hvis disse bookes sammen og samtidigt med de ydelser, der er inkluderet i pakkerejsen, eller hvis disse sælges sammen med andre ydelser til en samlet pris.
- 5.6.2 Eventuelle ønsker eller særlige ydelser efter din anmodning er kun inkluderet i aftalen, hvis disse er udtrykkeligt bekræftet skriftligt af arrangøren.
- 5.6.3 **Din ret til at overdrage aftaler**
- 5.6.3.1 Du kan overdrage aftalen til en person, der opfylder alle betingelserne for at deltage i turen. En sådan betingelse kan for eksempel være at et transportselskab eller anden, som vi har ansat i henhold til gældende regler, skal acceptere en ændring af den rejsende. Du skal underrette os eller udbyderen om overdragelsen inden for en rimelig tid inden afgang. Underretning foretaget senest syv dage før afgang anses altid for at være foretaget inden for en rimelig tid.
- 5.6.3.2 Vi opkræver muligvis et rimeligt gebyr for overdragelsen. Gebyret må ikke overstige de omkostninger, som overdragelsen medfører for arrangøren. Vi vil vise, hvordan omkostningerne er beregnet.
- 5.6.3.3 Du og erhververen hæfter solidarisk over for os eller udbyderen for alt, der skal betales for rejsen og for de ekstra omkostninger, som overdragelsen medfører.
- 5.6.4 **Ændring af kontraktbetingelser inden afrejse**

Vi har ret til at foretage ændringer i aftalen, forudsat at vi informerer dig om ændringen på en klar, forståelig og tydelig måde på et tilgængeligt medie. Hvis ændringen er ubetydelig, for eksempel mindre ændringer i afgangstiderne, har du ikke ret til prisnedsættelse eller erstatning. I tilfælde af væsentlige ændringer på rejsen tilbydes du, hvis det er muligt, en alternativ rejse eller retten til at opsigse aftalen uden et afbestillingsgebyr.

5.6.5 Din ret til at opsigse aftalen uden afbestillingsgebyr

5.6.5.1 Hvis du vil opsigse aftalen på grund af en væsentlig ændring, for eksempel hvis prisen forhøjes med mere end 8 % af den samlede pris for pakkerejsen, skal du meddele os, at aftalen opsiges inden for en rimelig tid, der er angivet af os fra det tidspunkt, hvor vi informerede dig om ændringen. Hvis du ikke gør det, er du bundet af den nye aftale.

5.6.5.2 Hvis pakkerejseaftalen opsiges, skal vi refundere hele rejseprisen uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at aftalen blev opsagt.

5.6.6 Vores og din ret til at opsigse aftalen i tilfælde af uundgåelige og ekstraordinære begivenheder inden afgang

5.6.6.1 Både vi og du har ret til at opsigse aftalen om gennemførelsen af pakkerejsen eller transport af passagerer til destinationen, der er væsentligt påvirket af uundgåelige og ekstraordinære begivenheder på destinationen eller i dens umiddelbare nærhed. Uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder henviser til for eksempel alvorlige sikkerhedsproblemer som krig, terrorisme, udbrud af alvorlig sygdom eller naturkatastrofer. I sådanne tilfælde har den rejsende ret til at opsigse aftalen uden at betale annulleringsgebyr. Hvis vi opsiger aftalen i overensstemmelse med dette punkt, er du ikke berettiget til erstatning. I sådanne tilfælde har du ret til fuld refusion på den måde, der er beskrevet i 8.3.2.

5.6.6.2 Du har ikke ret til at opsigse aftalen, hvis de uundgåelige og ekstraordinære begivenheder generelt var kendt på det tidspunkt, hvor aftalen blev indgået.

5.6.6.3 For at undersøge, om hændelsen er af en så alvorlig karakter som nævnt ovenfor, skal svenske eksperter eller internationale myndigheder konsulteres. En gældende frarådning fra Udenrigsministeriet skal altid betragtes som et grundlag for opsigelse.

5.6.7 Mangelende gennemførelse

Hvis en rejseservice ikke udføres i overensstemmelse med aftalen, vil vi rette fejlen inden for en rimelig tid. Vi er dog ikke forpligtet til at afhjælpe fejlen, hvis den er umulig, eller hvis afhjælpningen vil medføre uforholdsmæssigt store omkostninger. Hvis vi ikke afhjælper fejlen, kan du være berettiget til prisnedsættelse og erstatning.

5.6.8 Væsentlige fejl

5.6.8.1 Hvis en væsentlig del af de aftalte services ikke kan leveres efter afrejse, arrangerer vi, hvis det er muligt, ækvivalente eller mindst tilsvarende alternativer uden ekstra omkostninger for dig. Hvis vi ikke kan tilbyde dette, kan vi tilbyde alternativer af lavere kvalitet i forbindelse med en rimelig prisnedsættelse. Du må kun afvise sådanne alternativer, hvis disse ikke kan betragtes som sammenlignelige med dem, der ville være leveret ifølge aftalen, eller hvis den tilbudte prisnedsættelse ikke kan betragtes som rimelig.

- 5.6.8.2 Kan vi ikke tilbyde noget alternativ eller hvis du har ret til at afvise sådanne alternativer ifølge 5.6.8.1., kan du have ret til prisnedsættelse eller erstatning.
- 5.6.8.3 I tilfælde af fejl, der i væsentlig grad påvirker gennemførelsen af pakkerejsen, og som vi ikke har afhjulpet inden for en rimelig tid, kan du opsige aftalen og muligvis også have ret til prisnedsættelse og erstatning.
- 5.6.8.4 Kan vi ikke tilbyde noget alternativ, eller hvis du har ret til at afvise sådanne alternativer i henhold til 5.6.8.1. Eller hvis du har opsagt aftalen i henhold til 5.6.8.3, har du ret til tilsvarende hjemtransport uden unødigt forsinkelse og uden ekstra omkostninger, hvis pakken inkluderer transport og den rejsende er på destinationen.

5.6.9 **Prisnedsættelse og erstatning**

- 5.6.9.1 Prisnedsættelse gives ikke, hvis vi kan vise, at fejlen skyldes dig.
- 5.6.9.2 Du er ikke berettiget til erstatning, hvis vi viser, at fejlen skyldes dig eller en tredjepart, der ikke er relateret til levering af rejseservices, der er inkluderet i pakkerejsen, eller hvis fejlen skyldes uundgåelige og ekstraordinære begivenheder.
- 5.6.9.3 Hvis fejlen skyldes en person, vi har ansat, er vi kun fri for erstatningsansvar ifølge disse rejsebetingelser, hvis også den person, vi har ansat, ville være fri ifølge denne bestemmelse. Det samme gælder, hvis fejlen skyldes en anden i en tidligere fase.
- 5.6.9.4 Retten til erstatning, der skyldes, at vi annullerer rejsen, foreligger ikke, hvis vi viser, at færre personer end et i aftalen angivet minimumsantal, tilmeldte sig turen, og vi får besked skriftligt inden for en frist, der er angivet i aftalen, om at rejsen er annulleret.
Underretning om at en rejse er aflyst, skal indsendes senest
- 20 dage før afrejse, hvis turen varer længere end 6 dage
 - 7 dage før afrejse, hvis rejsen varer mellem 2 og 6 dage
 - 48 timer før afrejse, hvis rejsen er kortere end 2 dage

5.6.10 **Reklamation**

- 5.6.10.1 Du må kun påberåbe dig fejl i de aftalte services, hvis du inden for en rimelig tid efter, at du bemærker eller burde bemærke fejlen, underretter arrangøren eller udbyderen om fejlen. Dette skal gøres så hurtigt som muligt og om muligt på destinationen.

Ved bestemmelse af en eventuel prisnedsættelse eller skadeerstatning tages højde for det tidspunkt, hvor du klagede, hvis en sådan besked havde betydet, at vi kunne have afhjulpet fejlen.

- 5.6.10.2 Uden hindring af punkt 5.6.9.1. kan du påberåbe dig en fejl, hvis vi eller udbyderen har handlet med grov uagtsomhed eller i strid med god tro.

5.6.11 **Den rejsendes ansvar under rejsen**

5.6.11.1 **Arrangørens anvisninger**

Du er forpligtet til at følge anvisninger til gennemførelsen af rejsen, som gives af rejseguiden eller af en anden person, vi ansætter. Du er forpligtet til at respektere de ordensregler, der gælder for rejsen og på destinationen og opføre dig, så medrejsende eller andre ikke forstyrres. Hvis du overtræder

dette væsentligt, kan vi opsige aftalen, uden at du er berettiget til erstatning eller refusion.

5.6.11.2 **Den rejsendes ansvar for skader**

Du er ansvarlig for eventuel skadeerstatning på grund af skader, du har forårsaget os grundet uagtsomhed.

5.6.11.3 **Den rejsendes ansvar for formaliteter**

Du er ansvarlig for at overholde de nødvendige formaliteter for gennemførelsen af rejsen, såsom besiddelse af et gyldigt pas, visum, vaccinationer og forsikring.

Du skal have gennemført check-in for alle transporttjenester, der er inkluderet i pakkerejsen i overensstemmelse med rejseplanen eller andre instruktioner fra arrangøren eller transportudbyderen.

Du er ansvarlig for alle omkostninger, der opstår på grund af mangler i de nævnte formaliteter, såsom hjemtransport på grund af manglende pas, medmindre manglerne skyldes forkert information fra arrangøren eller udbyderen.

Du er ansvarlig for at tage del i den information, som stilles til rådighed af arrangøren.

5.6.11.4 **Udeblivelse fra arrangement**

Hvis du, efter rejsen er påbegyndt, udebliver fra arrangementet, er du forpligtet til at meddele dette til os eller vores repræsentant.

5.6.12 **Vores forpligtelse til at yde hjælp**

Hvis du er i vanskeligheder under rejsen, er vi forpligtede til at yde passende hjælp uden unødigt forsinkelse. Sådant hjælp kan for eksempel være information om sundhedstjenester, lokale myndigheder og konsulær bistand. Vi har ret til at opkræve et rimeligt gebyr for sådan hjælp, hvis situationen er forårsaget forsætligt eller ved uagtsomhed fra din side.

- 5.7 **Kæledyr:** Af sundheds- og sikkerhedsmæssige årsager må dit kæledyr ikke være på offentlige områder ombord (med undtagelse af dokumenterede førerhunde). Hvis du rejser med et kæledyr, skal dette tilkendegives inden rejsen på tidspunktet for reservationen. Lokale regler gælder.

Se https://www.stenaline.dk/faq/foer_rejsen/husdyr-ombord-stena-line for information.

For mere information om nødvendig dokumentation, besøg: http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/index_en.htm. Bemærk, at det er dit eget ansvar at stille alle nødvendige dokumenter til rådighed og stå for alle foranstaltninger, herunder karantæne, hvis det er nødvendigt, for at opfylde alle lovmæssige krav.

6. TRANSPORT, TIDER, RUTER

- 6.1 Vi vil forsøge at tilbyde dig og din bagage den rejse, som er angivet på din e-billet og bookingoplysninger, men vær opmærksom på, at færger, afgangstider/datoer og destinationer kan påvirkes af vejr- eller havneforhold eller kan ændres (efter vores skøn) pga. operationelle forhold.
- 6.2 I tilfælde af aflysning eller forsinket afgang vil vi informere dig om situationen så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter den planlagte afgangstid. Vi vil også informere dig om de forventede afgangs- og ankomsttider for din rejse, så snart disse oplysninger er tilgængelige.

6.3 Hvis du ikke når en transportforbindelse på grund af aflyst rejse eller forsinkelse, vil vi gøre en rimelig indsats for at informere dig om alternative, tilgængelige forbindelser.

6.4 Hvis vi med rimelighed forventer, at en færges afgang annulleres eller forsinkes mere end 90 minutter efter den planlagte afgangstid:

6.4.1 Vil vi tilbyde dig forfriskninger, snacks eller måltider i rimeligt forhold til ventetiden, hvis dette er tilgængeligt og med rimelighed kan leveres.

6.4.2 Vil vi forsøge at arrangere en passende alternativ færgeoverfart til din slutdestination som angivet på din e-billet og bookingoplysninger, forudsat at alternative rejser er tilgængelige og med rimelighed kan leveres.

Hvis vi ikke kan tilbyde alternative rejser, eller hvis du ikke ønsker at anvende de alternative rejser, der tilbydes, har du ret til kompensation for billetprisen for den relevante del af rejsen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til den første afrejsedestination, som den er angivet i din e-billet og bookingoplysninger, så hurtigt som muligt.

6.5 6.5.1 Hvis en forsinket afgang kræver et ophold på over en eller flere nætter, vil vi tilbyde, medmindre andet er aftalt at arrangere en passende indkvartering ombord eller på land samt transportere til og fra havneterminalen og stedet for indkvarteringen. Den totale omkostning for indkvartering på land, eksklusiv transport til og fra havneterminalen og indkvarteringen, er begrænset til 80 EUR eller tilsvarende beløb i DKK per person per nat i højst 3 nætter. Vi vil også levere transport til og fra havneterminalen og indkvarteringen, kompensation for dine rimelige omkostninger ved fremvisning af kvitteringer (efter hvad der er relevant) eller, hvis du bruger dit eget køretøj, i overensstemmelse med Stena Lines nuværende politik for kørselskompensation.

6.5.2 Hvis den annullerede rejse eller forsinkede afgang kræver yderligere udgifter mellem dit hjem og havneterminalen, kan vi begrænse vores udgifter og kun kompensere tilstrækkelige omkostninger ved fremvisning af gyldige kvitteringer eller, hvis du bruger dit eget køretøj, i overensstemmelse med Stena Lines nuværende politik for kørselskompensation.

6.5.3 For at tydeliggøre: Hvis et tilbud om en rimelig alternativ rute afvises, og du i stedet vælger at vente i terminalen, vil ingen indkvartering blive stillet til rådighed eller finansieret.

6.6 Uden at miste retten til transport kan du anmode om kompensation fra os, hvis du oplever forsinket ankomst til din destinationshavn, end hvad som er angivet på din e-billet og bookingoplysninger. Minimumsbeløbet for kompensation udgør 25 % af billetprisen, som betales for den pågældende del af rejsen, med forsinkelse på mindst:

6.6.1 en time i tilfælde af en planlagt rejse på op til fire timer,

6.6.2 to timer i tilfælde af en planlagt rejse på mere end fire timer, men højst otte timer,

6.6.3 tre timer ved tilfælde af en planlagt rejse på mere end otte timer, men højst 24 timer,

6.6.4 seks timer ved tilfælde af en planlagt rejse på mere end 24 timer.

- 6.7 Hvis forsinkelsen overstiger det dobbelte af den tid, der er angivet i afsnit 6.6 ovenfor, udgør kompensationen 50 % af billetprisen for den pågældende del af rejsen.
- 6.8 Hvis du har en kombineret billet med en udrejse og returrejse beregnes kompensationen i afsnit 6.6 og 6.7 ovenfor i forhold til 50 % af prisen, som er betalt for den kombinerede billet.
- 6.9 Kompensationen, der skal betales i henhold til afsnit 6.6 til 6.8 ovenfor, skal udbetales i form af en voucher, med mindre at du anmoder om kontant betaling.
- 6.10 Vi betaler ikke nogen kompensation i henhold til afsnit 6.5 til 6.8, hvis beløbet er under 6 EUR eller det tilsvarende i DKK
- 6.11 Bistand i tilfælde af aflyst eller forsinket afgang, omdirigering og refusion samt kompensation for billetpris ved forsinket ankomst gælder ikke, hvis du har en åben billet, så længe afgangstiden ikke er specificeret, eller hvis du blev informeret om den aflyste eller forsinket afgang, inden du købte din billet, eller hvis den aflyste eller forsinket afgang skyldes din fejl.
- 6.12 6.12.1 Du er ikke berettiget kompensation i henhold til afsnit 6.6, 6.7 og 6.9 eller tilbud om indkvartering uden omkostninger i henhold til punkt 6.5, hvis den aflyste eller forsinket afgang skyldes vejrforhold, der bringer skibets sikkerhed i fare eller ved ekstraordinære omstændigheder, der forhindrer passagerservice, og som ikke kunne have været undgået, selv hvis alle rimelige foranstaltninger var truffet.
- 6.12.2 Vejrforhold omfatter stærke vinde, store bølger, stærke strømme, vanskelige isforhold, ekstremt høje eller lave vandniveauer, orkaner, tornadoer og oversvømmelser. Ekstraordinære omstændigheder inkluderer, men er ikke begrænset til, naturkatastrofer herunder brande og jordskælv, terrorangreb, krig og militære eller civile våbenkonflikter, oprør, militære eller ulovlige konfiskationer, arbejdskonflikter, landgang af syge, tilskadekomne eller omkommet personer, eftersøgnings- og redningsoperationer til søs eller indre vandveje, foranstaltninger, der er nødvendige for at beskytte miljøet, beslutninger truffet af trafikforvaltningsorganer eller havnemyndigheder eller truffet af de relevante myndigheder med hensyn til offentlig orden og sikkerhed samt til at dække presserende transportbehov.

7. DIT ANSVAR

- 7.1 **Refusioner:** Du accepterer, at du ikke er berettiget refusion, hvis du ændrer eller annullerer rejsearrangementer for din booking, bortset fra det som udtrykkeligt fremgår af afsnit 8.
- 7.2 **Sikkerhed:**
- 7.2.1 Du accepterer, at vi efter eget skøn er berettiget til at (kun mod refusion af billetprisen) nægte at give transport til enhver person, bagage eller køretøjer af nogen årsag i forbindelse med sikkerhedsspørgsmål eller for at beskytte andre passagerers interesser eller for at sikre overholdelse af indvandringsbestemmelser, told, helbred eller andre gældende bestemmelser. Du skal overholde alle sikkerhedsbestemmelser og -meddelelser og instruktioner fra vores medarbejdere eller agenter.
- 7.2.2 Du skal til enhver tid opføre dig på en måde, der ikke truer eller skader nogen person eller ejendom, skader eller overfalder nogen person, truer, mishandler

eller fornærmer andre passagerer eller besætningsmedlemmer, forårsager tyveri, tab af eller skade på ejendom, påvirker sundheden af eller forårsager angst, ubehag eller unødvendige gener hos andre passagerer eller besætningsmedlemmer. Hvis du efter vores rimelige opfattelse kan give anledning til bekymring, forbeholder vi os retten til at nægte dig adgang ombord eller kræve, at du går af og/eller forlader terminalfaciliteterne, og vi kan også rapportere sagen til relevant politi- eller anden retshåndhævende myndighed. Vi forbeholder os også retten til at nægte at transportere dig på din returrejse. Under sådanne omstændigheder vil vi ikke refundere nogen penge, som du har betalt for den pågældende rejse. Vi er ikke ansvarlige for dig som følge af annulleringen, og du refunderer os alle omkostninger, som vi pådrager os for at reparere eller udskifte ejendom, som er tabt, beskadiget eller ødelagt af dig og for at kompensere eventuelle passagerer eller besætningsmedlem, der er påvirket af dine handlinger.

- 7.3 **Skydevåben, farligt gods og dyr:** Du må ikke besidde eller transportere farligt gods (herunder men ikke begrænset til gasflasker), skydevåben eller dyr på din rejse uden vores forudgående skriftlige tilladelse, og uden at alle gældende regler er opfyldt, og at alle relevante licenser er opnået.
- 7.4 **Visitationer:** Du accepterer, at vi og alle relevante havnemyndigheder har ret til at udføre visitationer af passagerer og køretøjer i overensstemmelse med juridiske eller andre lovkrav.
- 7.5 **Rejser med anden operatør:** Du accepterer, at hvis du af en eller anden grund rejser med en anden søfartsoperatør (eller rejser med vores færge i stedet for en anden operatør), så gælder disse salgsbetingelser.
- 7.6 **Efterladt bagage hos os:** Hvis ejendele efterlades hos os, efter at rejsen er afsluttet, kan vi sælge ejedele, efter en rimelig periode er gået. Vi er kun ansvarlige overfor dig for de midler, som er modtaget ved salget, efter fradrag af opbevaring og andre omkostninger, hvis du gør krav på reklamation inden for tre måneder.
- 7.7 **Manglende afstigning:** Hvis du og/eller din bagage af en eller anden grund (hvis årsagen ikke er en fejl fra vores side) ikke kommer i land, når rejsen slutter, kan du og/eller din bagage returneres (efter vores valg) til afgangshavnen eller tages til en anden havn, og du vil blive opkrævet den rimelig billetpris i hvert enkelt tilfælde.
- 7.8 **Dokumentation:** Du accepterer at refundere os fuldt ud for bøder, repatriering eller andre bortskaffelsesomkostninger, tilbageholdelsesomkostninger og andre relaterede omkostninger, som vi bærer eller pådrager os på grund af, at du ikke har al den dokumentation, som kræves af indvandrings-, told-, sundheds- eller andre gældende regler. Det er hensigtsmæssigt altid at have en form for personlig dokumentation med billede, når du rejser.
- 7.9 **Alkohol:** Der må ikke medbringes alkohol til forbrug ved overfarten. Vi forbeholder os retten til efter eget skøn at konfiskere al alkohol uden compensation, hvis det anses for at være til dette formål. Kun alkohol købt fra barer eller restauranter ombord må indtages ombord. Vi forbeholder os retten til at konfiskere al anden alkohol, som forbruges ombord (herunder alkohol købt fra butikker ombord), uden compensation.

8. ÆNDRINGER/AFBESTILLINGER

- 8.1 Du kan annullere en booking, som kun er gyldig til rejser når som helst før afrejse, med forbehold for de afbestillingsgebyrer, der er specificeret i afsnit 8.3.2 i vores salgsbetingelser.

8.2 **Sådan annullerer man:** Du kan annullere en booking, som kun gælder for rejser via telefon, vores hjemmeside eller ved at informere os skriftligt.

8.3 **Ændrings-/afbestillingsgebyrer (havne-til-havn-priser):**

8.3.1 Ændringer i ruten, datoen eller tidspunktet for din rejse og/eller ændringer i passagertal eller køretøjer og/eller ekstra varer/services tilføjet til din reservation (afhængigt af tilgængelighed) kan medføre en stigning i prisen, som skal betales ("en merpris").

8.3.2 Gebyrer for ændringer eller afbestilling samt andre gebyrer, der skal betales af dig, er angivet nedenfor. Alle produkter, der ikke er Flexi eller Premium, er omfattet af Economy-regler:

	Economy	Flexi	Premium
Hvad vil jeg blive opkrævet, hvis jeg ændrer min booking inden rejsen:	for bilreservationer én vej plus der beregnes en ny, højere pris. Priser for ændringsgebyr i tabellen nedenfor for reservationer som en enkeltrejse til fodgænger plus en ny en ny, højere pris. Priser for ændringsgebyr i tabellen nedenfor For personlig service opkræves også et servicegebyr på DKK 75 pr. ændring.	Der beregnes ny pris, men ingen ændringsgebyr. For personlig service opkræves også et servicegebyr på DKK 75 pr. ændring.	Der beregnes ny pris, men ingen ændringsgebyr. For personlig service opkræves også et servicegebyr på DKK 75 pr. ændring.
Hvad vil jeg blive opkrævet, hvis jeg annullerer bookingen inden rejsen:			
Op til 24 timer inden rejsen	100 % af bookingprisen	Kun 30 DKK afbestillingsgebyr	Kun 30 DKK afbestillingsgebyr
Op til 2 timer før rejsen	100 % af bookingprisen	50 % min 30 DKK i afbestillingsgebyr	Kun 30 DKK afbestillingsgebyr
Inden for 2 timer før afgang	100 % af bookingprisen	100 % af bookingprisen	100 % af bookingprisen

Hvad vil jeg blive opkrævet, hvis jeg afbestiller efter min afrejse eller ikke møder op:	100 % af bookingprisen	100 % af bookingprisen	100 % af bookingprisen
Hvad sker der, hvis jeg fx annullerer mad fra min reservation?	Ingen refundering	Ingen refundering	Ingen refundering
Er der noget ekstra inkluderet:	Intet	Intet	Se punkt 8.3.4 for information per rute.
Er der et reservationsgebyr:	Et servicegebyr på 150 DKK for alle bookninger, der ikke er foretaget online. Intet gebyr for online booking. Kan ikke refunderes i tilfælde af aflysning.	Et servicegebyr på 150 DKK for alle bookninger, der ikke er foretaget online. Intet gebyr for online booking. Kan ikke refunderes i tilfælde af aflysning.	Et servicegebyr på 150 DKK for alle bookninger, der ikke er foretaget online. Intet gebyr for online booking. Kan ikke refunderes i tilfælde af aflysning..
Er der et gebyr, hvis jeg vil udskyde betalingen?	Ikke tilgængeligt	Et ikke-refunderbart gebyr på 49 DKK i overensstemmelse med afsnit 3.7.2 ovenfor.	Et ikke-refunderbart gebyr på 49 DKK i overensstemmelse med afsnit 3.7.2 ovenfor.
Er der et gebyr ved transport af husdyr?	Der opkræves et gebyr for kæledyr. Lokale regler gælder.	Der opkræves et gebyr for kæledyr. Lokale regler gælder.	Der opkræves et gebyr for kæledyr. Lokale regler gælder.
Opgradering af billet	Kan ikke opgraderes til Flexi eller Premium	Kan opgraderes til Premium frem til 24 timer før afrejse	Kan ikke opgraderes

Priser for ændringsgebyr:

Rute		Rejse med køretøj	Gående passagerer
Frederikshavn Gøteborg	-	342 kr per enkeltrejse + prisforskel	103 kr per enkeltrejse + prisforskel
Karlskrona – Gdynia		342 kr per enkeltrejse + prisforskel	103 kr per enkeltrejse + prisforskel
Hoek van Holland Harwich	-	335 kr per enkeltrejse + prisforskel	112 kr per enkeltrejse + prisforskel

Kiel – Gøteborg	478 kr per enkeltrejse + prisforskel	103 kr per enkeltrejse + prisforskel
Rostock – Trelleborg	342 kr per enkeltrejse + prisforskel	103 kr per enkeltrejse + prisforskel
Travemünde – Liepāja	335 kr per enkeltrejse + prisforskel	112 kr per enkeltrejse + prisforskel
Nynäshamn – Ventspils	335 kr per enkeltrejse + prisforskel	112 kr per enkeltrejse + prisforskel
Cairnryan – Belfast	173 kr per enkeltrejse + prisforskel	43 kr per enkeltrejse + prisforskel
Liverpool – Belfast	173 kr per enkeltrejse + prisforskel	43 kr per enkeltrejse + prisforskel
Holyhead – Dublin	173 kr per enkeltrejse + prisforskel	43 kr per enkeltrejse + prisforskel
Fishguard – Rosslare	173 kr per enkeltrejse + prisforskel	43 kr per enkeltrejse + prisforskel

8.3.3 Der betales ingen refusion, når du annullerer dagsudflugter, sightseeingture eller cruises, udover hvor afsnit 5.5 gælder.

8.3.4 På følgende ruter er Premium-billetter tilgængelige:

Göteborg-Frederikshavn	Prioriteret ombordkørsel og ilandkørsel (ved check-in senest 35 minutter før afgang)
Göteborg-Kiel	Morgenmad inkluderet
Karlskrona-Gdynia	For afgang indtil 31.08.2023, prioriteret afgang (ved check-in mindst 60 minutter før afgang). Morgenmad er inkluderet For afgang fra 1.09.2023 prioriteret boarding (ved check-in mindst 60 minutter før afgang).
Nynäshamn-Ventspils	Morgenmad inkluderet
Hoek van Holland-Harwich	Morgenmad inkluderet ved natsejladser. Fri adgang til Stena Plus Lounge
Fishguard-Rosslare	Prioriteret ombordkørsel og ilandkørsel. Fri adgang til Stena Plus Lounge
Belfast-Cairnryan	Prioriteret ombordkørsel og ilandkørsel. Fri adgang til Stena Plus Lounge
Belfast-Liverpool	Fri adgang til Stena Plus Lounge
Dublin-Holyhead	Prioriteret ombordkørsel og ilandkørsel. Fri adgang til Stena Plus Lounge
Halmstad – Grenaa	Prioriteret ombordkørsel og ilandkørsel (ved check-in senest 35 minutter før afgang)

8.4 **Refusioner:** Udbetaling af kompensation (med voucher eller andet), som der henvises til i afsnit 6.6 til 6.9, skal udbetales inden for en måned efter, at anmodningen om kompensation er indgivet, med undtagelse af eventuelle afbestillingsgebyrer og med forbehold for særlige vilkår for det købte produkt, forudsat at der indgives et krav inden for 12 måneder efter den planlagte afrejsedato. Refusion gives ikke ved:

8.4.1 Annullering af forudbestilte togsæder.

8.4.2 Ubrugte elementer i din booking.

8.5 **Billetter og bookingreferencer:** Sørg for, at du har din billet eller bookingreference til rådighed for serviceoperatøren, når du vil bruge den bookedte tjeneste.

8.6 **Dårligt vejr:** Dårligt vejr eller havforhold kan føre til aflysninger af services. Vi vil gøre vores bedste for at hjælpe passagerer, når dette er tilfældet.

9. VORES ANSVAR

9.1 Medmindre andet er angivet i afsnit 9, er vi ansvarlige for de omkostninger, der opstår som følge af dødsfald eller personskade og tab eller beskadigelse af din bagage, hvis den hændelse, der forårsagede skaden, opstod under transporten og skyldtes fejl eller forsømmelse fra transportudbyderens side eller dennes medarbejder eller agenter, der handler på dennes vegne.

9.2 Begrænsninger og udelukkelser:

Vi har under ingen omstændigheder nogen kontraktlige forpligtelser, hvis vi ikke har leveret i overensstemmelse med vores forpligtelser, og dette er forårsaget af:

9.2.1 din egen fejl eller en fejl begået af nogen anden, som indgår i din booking, eller

9.2.2 en tredjepart, som ikke er forbundet med leveringen af en aftalt tjenesteydelse, og fejlen er uforudsigelig eller uundgåelig, eller

9.2.3 Stena Line kan ikke holdes ansvarlig for bortkommet eller stjålet ejendom. Alle passagerer rådes til at opbevare deres værdigenstande sikkert låst i deres køretøj. Passagerer bør aldrig efterlade deres ejendele uden opsyn på offentlige steder.

9.2.4

9.2.4.1 enhver usædvanlig og uforudsigelig omstændighed uden for vores kontrol, hvis konsekvens ikke kunne have været undgået, selvom al behørig omhu var blevet udøvet, eller

9.2.4.2 en hændelse, som vi eller enhver leverandør af tjenester selv ved brug af den yderste forsigtighed ikke kunne forudse eller forhindre.

9.2.5 For visse rejser kræves et minimum antal deltagere, for at turen kan gennemføres. I så fald skal du modtage tydelig information om dette senest på reservationstidspunktet.

9.3 **Vores ansvar i tilfælde af skader på - eller tab af ejendom:** Med forbehold for, hvad der ellers fremgår af disse vilkår, er vi ansvarlige for skader, der er opstået som følge af tab eller beskadigelse af håndbagage, hvis du beviser, at hændelsen, der forårsagede skaden, skyldtes fejl eller forsømmelse fra vores side. Fejl eller forsømmelse fra vores side antages at foreligge, hvis skaden er forårsaget af en søfartsulykke.

Passageren skal skriftligt underrette transportudbyderen eller den person, transportudbyderen har ansat til befordring, ved tilfælde af åbenlys skade på bagage:

9.3.1 vedrørende håndbagage før eller i forbindelse med passagerens landgang

9.3.2 vedrørende al anden bagage før eller i forbindelse med udleveringen i tilfælde af bagageskader, der ikke er åbenlys, eller i tilfælde af tab af bagage, inden for femten dage fra landgang eller udlevering af bagagen eller fra det tidspunkt, hvor en sådan udlevering ville have fundet sted.

Hvis passageren ikke følger bestemmelserne i denne artikel, antages det, at denne har modtaget bagagen i ubeskadiget stand, medmindre det modsatte bevises.

Skriftlig underretning behøver ikke at blive givet, hvis bagagens tilstand har været genstand for fælles besigtigelse eller inspektion på modtagelsestidspunktet.

Vores ansvar, hvis noget, bestemmes derudover i overensstemmelse med konventionen, altid med forbehold for et fradrag på 149 SDR, der gælder for eventuelle fordringer på bagage og et fradrag på 330 SDR, der gælder ved skader på et køretøj, dette/disse beløb skal trækkes fra ethvert tab eller skader, som påføres dig.

9.4 **Tidsgrænse for handling:** Eventuelle skadeerstatninger som følge af dødsfald eller personskaade på en passager eller for tab eller beskadigelse af bagage har en tidsfrist på en periode af to år, med forbehold for eventuelle suspension og afbrydelse, der kan tillades i henhold til konventionen/Athen-forordningen.

Forældelsesfristen beregnes som følger:

9.4.1 i tilfælde af personskaade, fra og med dagen for passagerens afstigning

9.4.2 i tilfælde af dødsfald, der er sket under transport, fra den dato, hvor passageren skulle være gået i land og i tilfælde af personskaade, der er sket under transporten og resulterer i passagerens død efter afstigning fra og med dødsdatoen, forudsat at denne periode ikke overstiger tre år fra datoen for afstigning, og

9.4.3 i tilfælde af tab eller beskadigelse af bagage fra datoen for afstigning eller fra den dato, hvor afstigningen skulle have fundet sted, alt efter hvilken dato, der er senest.

10. PASSAGERER MED FUNKTIONSNEDSÆTTELSE

10.1 **Generelt og bookinger:** Hvis du har en funktionsnedsættelse, og du har brug for særlig assistance med hensyn til faciliteterne ombord (herunder kahytter, hvis relevant), siddepladser, nødvendige ydelser eller behovet for at medbringe eget medicinsk udstyr eller en førerhund, skal du informere os på tidspunktet for bookingen. Vi kontakter herefter dig ca 48 timer før afgang for at afklare dit behov for assistance. Ved spørgsmål kan du kontakt os på <https://www.stenaline.dk/kundeservice/kontakt-os> eller +45 96 200 200.

- 10.2 Hvis du har en funktionsnedsættelse, vil vi hjælpe dig, hvor der er foretaget arrangementer for at imødekomme dine særlige behov. Hvis du ikke informerer os om dine særlige behov på tidspunktet for bookingen, eller senest 48 timer før den særlige assistance er påkrævet, vil vi alligevel anvende rimelige bestræbelser på at imødekomme dine særlige behov.
- 10.3 Du skal identificere dig selv på det angivne sted i afgangshavnen mindst 60 minutter før den beregnede boardingtid eller andet tidspunkt, der er angivet i din e-billet og bookinginformation.
- 10.4 **Rejser med en ledsager:**
Vi kan kræve, at du rejser med en ledsager, hvis det af sikkerhedsmæssige grunde er nødvendigt, eller hvis du ikke kan hjælpe med din egen evakuering fra færgen, eller hvis du ikke kan forstå sikkerhedsinstruktionerne. Enhver sådan ledsager vil rejse omkostningsfrit ved indlevering af gældende beviser, for eksempel en lægeerklæring om, at en sådan assistance er nødvendig.
- 10.5 Vi kan begrænse antallet af personer med funktionsnedsættelse eller bevægelseshæmmede personer, der deltager på en bestemt rejse:
- 10.5.1 for at opfylde gældende sikkerhedskrav fastsat i international, EU- eller national lovgivning eller for at opfylde sikkerhedskravene som fastsættes af de relevante myndigheder,
- 10.5.2 hvor udformningen af en færge- eller havneterminals infrastruktur gør det umuligt at gennemføre ombordstigning, afstigningen eller transport af personen på en sikker eller operationel gennemførlig måde,
- 10.5.3 for at opfylde Stena Lines sikkerhedspolitik, eller
- 10.5.4 hvor der ikke er tilstrækkelig passende indkvartering ombord.
- Da antallet af person med funktionsnedsættelse eller bevægelseshæmmede personer, som vi er i stand til at transportere, kan variere fra fartøj til fartøj og havn til havn, er det vigtigt, at du giver os besked om eventuelle funktionsnedsættelse og krav til særlig assistance i overensstemmelse med afsnit 10.1 ovenfor.
- 10.6 Hvis vi har fået information om dine særlige krav i henhold til afsnit 10.1, og det ikke er muligt at transportere dig af årsager, der er beskrevet i afsnit 10.5 ovenfor, skal vi gøre alle rimelige bestræbelser for at foreslå passende alternativ transport eller tilbyde refusion af billetprisen.
- 10.7 Hvis vi forårsager tab eller beskadigelse af dine bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler på grund af vores forsømmelse eller fejl, skal vi betale erstatning svarende til erstatningsværdien for de pågældende hjælpemidler eller rimelige reparationsomkostninger, hvis det er muligt at reparere hjælpemidlerne.

11. SÅDAN KAN VI BRUGE DINE PERSONLIGE OPLYSNINGER

Sådan kan vi bruge dine personlige oplysninger. Stena Line bruger dine personlige oplysninger i overensstemmelse med vores privatlivspolitik. For mere information henvises til Stena Lines privatlivspolitik via følgende link: <https://www.stenaline.dk/stena-lines-generelle-bestemmelser/privacy-policy>
Venligst tag dig tid til at læse dette, da det er vigtige betingelser, der gælder for dig.

12. ANDRE VIGTIGE BETINGELSER

- 12.1 **Vi kan overføre vores rettigheder og forpligtelser i henhold til disse salgsbetingelser til en anden.** Vi kan overføre vores rettigheder og forpligtelser i henhold til disse salgsbetingelser til en anden organisation, men dette påvirker ikke dine rettigheder eller vores forpligtelser i henhold til disse betingelser.
- 12.2 **Du skal have vores samtykke til at overføre dine rettigheder til en anden.** Du må kun overføre dine rettigheder eller dine forpligtelser i henhold til disse salgsbetingelser til en anden person, hvis vi godkender dette skriftligt.
- 12.3 **Hvis en domstol finder visse dele af disse salgsbetingelser ulovlige, vil de øvrige dele forsat være gældende.** Hvert afsnit i disse salgsbetingelser gælder separat. Hvis en domstol eller en relevant myndighed beslutter, at nogen af afsnittene er ulovlige, er de øvrige afsnit fortsat fuldt ud gældende.
- 12.4 **Selvom vi udsætter håndhævelsen af disse salgsbetingelser, kan vi stadig håndhæve dem senere.** Hvis vi ikke straks insisterer på, at du gør noget, der kræves af dig i henhold til disse salgsbetingelser, eller hvis vi med forsinkelse gør tiltag mod dig i forbindelse med din misligholdelse af denne aftale, betyder det ikke, at du ikke behøver at gøre noget ved det, og det forhindrer os ikke i at gøre tiltag mod dig på et senere tidspunkt.
- 12.5 **Uoverensstemmelse mellem disse salgsbetingelser og andre gældende betingelser:** I tilfælde af uoverensstemmelse mellem disse salgsbetingelser og en gældende lov, vil de betingelser, som er mest fordelagtige for dig være gældende.
- 12.6 **Lovgivning og jurisdiktion:** Svensk lov gælder for de aftaler, der er indgået med dig, og svenske domstole skal have en ikke-eksklusiv jurisdiktion over alle retslige processer mellem os og dig.