

„STENA LINE“ – VEIKLOS SĄLYGOS

JŪSŲ REZERVACIJAI GALIOJA ŠIOS VEIKLOS SĄLYGOS. MES TIKIME, KAD ŠIOS VEIKLOS SĄLYGOS YRA SAŽININGOS, AIŠKIOS IR ATITINKA GALIOJANČIUS ĮSTATYMAS, TAČIAU JEI SU JOMIS NESUTINKATE, SUSISIEKITE SU MŪSŲ KLIENTŲ APTANRAVIMO SKYRIUMI.

ATIDŽIAI PERSKAITYKITE ŠIAS VEIKLOS SĄLYGAS PRIEŠ REZERVACIJĄ. ŠIOS VEIKLOS SĄLYGOS APIMA TAM TIKRAS IŠIMTIS IR APRIBOJIMUS, SUSIJUSIUS SU MŪSŲ ATSAKOMYBE PRIEŠ JUS. ATKREIPKITE DĖMESĮ Į 7.6 SK. (BAGAŽO PRARADIMAS/PAŽEIDIMAS IR 9 SK. (MŪSŲ ATSAKOMYBĖ).

1. JŪSŲ SUTARTIS SU MUMIS

1.1. Verslo sąlygos: atlikdami rezervaciją pas mus jūs sutinkate, kad jums ir visiems asmenims, kurių vardu atliekate rezervaciją, galioja šios Veiklos sąlygos, ir patvirtinate, kad turite reikalingą įgaliojimą tokių asmenų vardu tai patvirtinti.

1.2. Apibrėžimai:

1.2.1. Visos nuorodos „mes“, „mus“, „mūsų“ ir „Stena Line“ įvardina „Stena Line Scandinavia AB“ ir (arba) „Stena Line Limited“, „Stena Line BV“ ir apima jų darbuotojus bei tarpininkus (kaip taikoma).

1.2.2. Visos nuorodos „jūs“ arba „jūsų“ įvardina jus, kaip keleivį, arba bet kurį keleivį, kurio vardu atliekama ši rezervacija, kuri kelionės keltu atveju apima asmenį, pervežamą laivu pagal pervežimo sutartį, arba asmenį, kuris, gavęs vežėjo sutikimą, lydi pervežamą transporto priemonę arba gyvūnus, kaip tai numatoma prekių pervežimo sutartyje, kuriai negalioja Konvencijos sąlygos.

1.2.3. „Konvencija“ yra Atėnų Konvencija, susijusi su Keleivių ir jų bagažo pervežimu jūra, pasirašyta Atėnuose 1974 metais, su esamais (arba galimais) pataisymais; jos tekstą galite rasti čia: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010R1177&from=LV>

1.2.4. „Rankinis bagažas“ yra bagažas, kurį keleivis turi savo kabinete arba kuris jam yra žinomas, jam patikėtas ar yra jo nuosavybė.

1.2.5. „Pervežimas“ apima tokius laikotarpius:

1.2.5.1. kalbant apie keleivį ir jo rankinį bagažą, - tai yra laikotarpis, kurį keleivis ir (arba) jo rankinis bagažas yra laive, yra pakraunamas arba iškraunamas. Tačiau, kalbant apie keleivį, pervežimas neapima to laiko, kai keleivis yra jūrų uosto terminale, stotyje, prieplaukoje ar bet kioje kitoje uosto infrastruktūros dalyje;

1.2.5.2. kalbant apie rankinį bagažą, apimamas ir tas laikotarpis, kurį keleivis praleidžia jūrų uosto terminale, stotyje, prieplaukoje ar kioje nors kitoje uosto infrastruktūros dalyje, jei bagažą yra paėmęs vežėjas, jo darbuotojas ar tarpininkas, ir bagažas nebuvo vėl grąžintas keleiviui;

1.2.5.3. kalbant apie kitą bagažą, kuris nėra rankinis bagažas, tai yra laikotarpis nuo momento, kai bagažą perima vežėjas, jo darbuotojas ar tarpininkas krante arba laive, iki momento, kai vežėjas, jo darbuotojas ar tarpininkas vėl grąžina bagažą keleiviui.

1.2.6. „Vežimo sutartis“ – tai sutartis, sudaroma vežėjo arba jo vardu keleivio arba keleivio ir jo bagažo pervežimui jūra (kaip taikoma).

1.2.7. „2012 m. ES keleivių direktyva“ yra Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) Nr. 1177/2010, datuota 2014 m. lapkričio 24 d., dėl keleivių, keliaujančių jūra bei žemyniniais vandens keliais, teisių; jos tekstą galite rasti čia: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010R1177&from=EN>

1.2.8. „Kelionė“ yra mūsų parengtas ir (arba) vykdomas pervežimas, įvykdamas rezervacijos sąlygas.

1.2.9. „Bagažas“ yra bet koks daiktas ar transporto priemonė, kurią vežėjas perveža pagal vežimo sąlygas, išskyrus:

1.2.9.1. daiktus ir transporto priemones, pervežamus pagal frachtavimo sutartis, važtaraščius ar kitokias sutartis, visų pirma susijusias su prekių pervežimu, ir

1.2.9.2. gyvūnus.

1.2.10. „PLR“ yra Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) Nr. 392/2010, datuota 2009 m. balandžio 23 d., dėl jūra keleivius pervežančių vežėjų atsakomybės nelaimingo atsitikimo atveju; jos tekstą galite rasti čia: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=LEGISUM:tr0018&from=EN>

1.2.11. „SDR“ yra specialiosios finansinės taisyklės (angl. „Special Drawing Rights“), taikomas pagal jas konvertavimo kursas pateikiamas Tarptautinio valiutos fondo svetainėje http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx.

1.3. **Jūsų sutartis.** Jūsų sutartis sudaroma su:

1.3.1. „Stena Line BV“, jei keliaujate maršrutu tarp Harvičo ir Olandijos rago bei kitais maršrutais, kuriais gali būti vykdomi mūsų pervežimai Šiaurės jūroje („Dutch Route“). Tokiu atveju „Stena Line Limited“ veikia kaip tarpininkė. „Stena Line BV“ yra registruota Nyderlanduose, įmonės Nr. 24072680, jos reg. adresas yra Postbus 2, 3150AA Hoek Van Holland. „Stena Line BV“ pagrindinis verslo adresas yra Stationsweg 10, 3151 HS Hoek van Holland. „Stena Line BV“ PVM mokėtojo Nr. yra NL008285111B01.

1.3.2. „Stena Line Scandinavia AB“, jei plaukiate bet kuriuo Skandinavijos arba Baltijos jūros maršrutu. Tokiu atveju „Stena Line Limited“ veikia kaip tarpininkė. „Stena Line Scandinavia AB“ yra registruota Švedijoje, įmonės Nr. 556231-7825, jos reg. adresas yra SE-405 19 Goteborg. „Stena Line Scandinavia AB“ pagrindinis verslo adresas yra Masthuggskajen, SE-413 03 Göteborg. „Stena Line Scandinavia AB“ PVM mokėtojo Nr. yra SE556231782501; ir

1.3.3. „Stena Line Limited“, jei plaukiate maršrutu tarp Cairnryan ir Belfasto („Cairnryan Route“), jei plaukiate maršrutu tarp Belfasto ir Liverpulio (Birkenhead) („Liverpool Route“), maršrutais tarp Holyhead ir Dublino, Fishguard ir Rosslare bei kitais maršrutais, kuriais mes galime vykdyti pervežimus iš Didžiosios Britanijos į Airijos Respubliką („ROI Routes“) bei maršrutu tarp Rosslare ir Šerbūro („Continental Route“). „Stena Line Limited“ yra registruota Anglijoje ir Velse, įmonės Nr. 01402237, jos reg. adresas: Suite 4, First Floor Pluto House, Station Road, Ashford, Kent TN23 1PP. „Stena Line Limited“ pagrindinis verslo adresas yra Stena House, Station Approach, Holyhead, Anglesey LL65 1DQ. „Stena Line Limited“ PVM mokėtojo Nr. yra GB404517186.

1.4. **Pervežimas geležinkeliais ir turistiniais autobusais:** per mus rezervuotiems pervežimams geležinkeliais ir turistiniais autobusais galios atitinkamos konkrečios vežėjo geležinkeliais ar autobusais sąlygos ir nuostatos bei atitinkamos tarptautinės konvencijos. Daugiau informacijos esant poreikiui galima gauti iš atitinkamos pervežimo geležinkeliais ar autobusais įmonės.

1.5. **Paslaugų ir (arba) kainų variantai prieš jūsų rezervaciją:** mes pasiliekaime teisę prieš jūsų rezervaciją pateikti mūsų svetainėje ir mūsų lankstinukuose pateiktų paslaugų variantų, įskaitant kainas ir išvykimo datą ir laiką, bei konkrečiai kelionei skirti kitą keltą. Tai neturės įtakos jokiai rezervacijai, kurią mes jau patvirtinome.

1.6. **Veiklos sąlygų variantai:** kartais mes šias Veiklos sąlygas koreguojame. Puslapio viršuje patikrinkite, kada paskutinį kartą buvo atnaujintos šios Veiklos sąlygos. Kiekvieną kartą, kai atliekate rezervaciją pas mus, galioja tos Veiklos sąlygos, kurios galiojo jūsų rezervacijos momentu. Mes galime peržiūrėti šias

Veiklos sąlygas, kaip jos taikomos jūsų rezervacijai, kartais siekdami atspindėti tokias aplinkybes:

1.6.1. pasikeitusius galiojančius įstatymus ir reglamentuojančius reikalavimus; ir

1.6.2. pasikeitusius mūsų procesus ir procedūras.

Jei jums reikia peržiūrėti šias Veiklos sąlygas, kaip jos taikomos jūsų rezervacijai, mes susisieksime su jumis ir iš anksto per pagrįstą laikotarpį informuosime apie tokius pokyčius bei apie tai, kad jei jie jūsų netenkina, savo rezervaciją galite atšaukti. Jei savo rezervaciją atšaukiate, jums grąžinsime visus sumokėtus pinigus.

1.7. **Specialūs pasiūlymai ir akcijos:** specialūs pasiūlymai ir akcijos gali būti siūlomi pagal tam tikras sąlygas, t. y. susijusias su mokėjimais, kurios skiriasi nuo sąlygų, pateiktų šiose Veiklos sąlygose. Jei būtų neatitikimų tarp bet kokio specialaus pasiūlymo ir akcijos bei šių Veiklos sąlygų, galios specialaus pasiūlymo ir akcijos sąlygos.

1.8. **Laisva vieta:** visi mūsų svetainėje arba mūsų lankstinukuose pristatomi produktai siūlomi pagal turimą vietą, kuri gali būti ribota.

1.9. Galiojantys įstatymai:

1.9.1. Paslaugoms, kurias jums teikiame, gali galioti įvairūs įstatymai, įskaitant Konvenciją, PLR ir 2010 m. ES keleivių direktyvą;

1.9.2. Jei esama neatitikimų tarp šių Veiklos sąlygų ir bet kokių galiojančių įstatymų, galios tokių įstatymų nuostatos;

1.9.3. Jei esama neatitikimų tarp galiojančių įstatymų, galios įstatymas, kurio nuostatos jums bus palankiausios;

1.9.4. Visą informaciją apie Konvenciją, PLR ir 2010 m. ES keleivių direktyvą rasite mūsų „Stena Line“ keleiviniame terminale, Dārzu street 6, Ventspils, LV 3601, Latvija.

Konvencijos su PLR pataisymais santrauką rasite šiuo adresu: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010R1177&from=LV>

2010 m. ES keleivių direktyvos santrauką rasite šiuo adresu: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010R1177&from=EN>

2010 m. ES keleivių direktyvos santrauką vietine kalba rasite šiuo adresu: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010R1177&from=EN>

1.10. Susisiekimasis su mūsų Klientų aptarnavimo skyriumi: jei turite klausimų ar pastabų, susisiekite su mūsų Klientų aptarnavimo skyriumi:

1.10.1. el. paštu: Claims.lv@stenaline.com

1.10.2. telefonu: +371 636 22999 dėl užklausų apie keliones, jau atliktų rezervacijų ar pretenzijų. dėl „Rail&Sail“ (JK) užklausų tel. +44 8445 762762;

1.10.3. paštu: Passenger Terminal, „Stena Line“, Dārzu street 6, Ventspils, LV 3601, Latvija.

El. paštu: info.lt@stenaline.com

Telefonu: +370 46 310561

Paštu: N. Sodo g. 1, Klaipėda, LT-92118, Lietuva.

2. SKUNDŲ PATEIKIMO PROCEDŪRA

2.1. Jei turite nusiskundimų dėl paslaugų arba:

2.1.1. pateikite skundą atitinkamos vietos administracijai. Jei tinka, tai yra rekomenduojamas sprendimo būdas siekiant greitai išspręsti bet kokią turimą nusiskundimą; arba

2.1.2. susisiekite su mūsų Klientų aptarnavimo skyriumi numeriu, nurodytu 1.10 sk.

2.2. Jei susisiekiate su mūsų Klientų aptarnavimo centru, kad jie galėtų laiku ir tinkamai išnagrinėti jūsų pretenziją, nurodykite savo rezervacijos numerį, išsamiai apibūdinkite savo nusiskundimą ir, jei įmanoma, pateikite telefoną, su kuriuo galime susisiekti su jumis dienos metu, arba el. pašto adresą.

2.3. Bet kokie skundai, turi būti nagrinėjami vadovaujantis ES keleivių direktyva 2010, bei turi būti pateikti mūsų Klientų aptarnavimo skyriui, remiantis 1.10 punktu, per 2 mėnesius nuo paslaugos suteikimo datos. Vieno mėnesio laikotarpyje mūsų bendrovė, nuo Jūsų skundo gavimo, informuos, ar skundas yra pagrįstas arba atmestas, arba dar yra svarstomas bei galutinai pateiks atsakymą per 2 mėnesius.

2.4. Alternatyvus ginčų sprendimas yra procesas, kurio metu faktus įvertina nepriklausoma šalis ir siekia ginčą išspręsti jums nesikreipiant į teismą. Jei nesate patenkinti dėl to, kaip išsprendėme jūsų pretenziją, galite kreiptis į alternatyvią ginčų sprendimo šalį, kurios paslaugomis mes naudojames. Pretenziją galite pateikti šioms skundus nagrinėjančioms įstaigoms.

Latvijoje	Lietuvoje	Estijoje
Vartotojų teisių apsaugos centras	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	Vartotojų teisių apsaugos valdyba
Tel.: +371 65452554	Tel.: +370 5 262 6751	Tel.: +372 6201700

El. paštas: ptac@ptac.gov.lv	El. paštas: tamyba@vvtat.lt	El. paštas: info@tarbijakaitseamet.ee
--	--	--

2.5. Pretenziją taip pat galite pateikti atitinkamai skundus nagrinėjančiai institucijai, įtrauktai į toliau pateikiamą sąrašą: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf

2.6. Be to, atkreipkite dėmesį, kad skundą galima pateikti nagrinėti internetu per [Europos Komisijos Internetinę pretenzijų nagrinėjimo platformą](#).

3. REZERVACIJA IR MOKĖJIMAS

3.1. Transporto priemonės, priekabos ir automobiliai-furgonai, kurių ilgis viršija 6 m ir (arba) aukštis viršija 2 m: Apie tokias transporto priemones reikia informuoti rezervacijos metu, nurodant, kai tai taikoma, papildomas konstrukcijas ant stogų bagažinių, dviračius ant stogo ir pan. Tokioms transporto priemonėms gali būti taikomi papildomi mokesčiai. Siekiant išvengti abejonių, furgonais laikomos komerciniams tikslams skirtos transporto priemonės su (atitinkamai) galinę dalį atskiriančiomis plokštėmis ir (arba) erdve kroviniams pervežti. Kad transporto priemonė yra furgonas, reikia nurodyti rezervacijos metu. Iš lengvųjų automobilių perdarytais furgonais yra laikomi iš keleivinių lengvųjų automobilių perdaryti furgonai su galinę dalį atskiriančiomis plokštėmis, kuriuos rezervacijos metu dėl jų matmenų galima registruoti kaip lengvuosius automobilius. Mikroautobusais laikomos transporto priemonės su nuo 9 iki 16 sėdimųjų vietų be vairuotojo vietos. Jei pervežamos komercinės prekės, žr. 3.2 sk. toliau. Iš anksto nenurodžius „Stena Line“ tikslaus transporto priemonės tipo ir matmenų, mes galime negalėti pervežti jūsų transporto priemonės ir gali tekti jums mokėti papildomai arba mes net galime atsisakyti pervežti tokią transporto priemonę.

3.2. Furgonai iki 6 m ilgio (imtinai) ir (arba) transporto priemonės, velkančios priekabą / automobiliai-furgonai, kuriuos pervežamos prekės arba įranga komerciniams tikslams:

3.2.1 Airijos maršrutai: furgonai iki ir 12 m ilgio imtinai turi būti deklaruoti rezervacijos metu. Furgonai ilgesni nei 12 m, furgonai, minimi žemiau pateiktame 3.4 skyriuje ir bet kokio ilgio furgonų priekabos turi būti rezervuoti kaip kroviniai per mūsų krovinų sistemą skambinant telefonu 0845 070 4000 (JK) arba 048 9078 6062 (Airija).

3.2.2 Liverpulio ir Kernrajano maršrutai: furgonai ir furgonų priekabos iki ir 12 m ilgio turi būti deklaruoti rezervacijos metu. Furgonai ir furgonų priekabos ilgesnės nei 12 m turi būti rezervuoti kaip kroviniai per mūsų krovinų sistemą skambinant telefonu 0845 070 4000 iš JK arba 048 9078 6062 iš Airijos.

3.2.3 Žemyniniai maršrutai: furgonai, ilgesni nei 6 m ilgio ir furgonai, minimi žemiau pateiktame 3.4 skyriuje, turi būti rezervuoti kaip kroviniai per mūsų krovinų sistemą skambinant telefonu 0845 070 4000 iš JK arba 048 9078 6062 iš Airijos.

3.2.4 Nyderlandų maršrutas: išsamesnės informacijos apie furgonų, ilgesnių nei 6 m ir iki 8 m, rezervaciją ir taikytinus atkainius galite sužinoti paskambinę telefonu 03447 707 070 (JK) arba 01 907 5555 (Airija). Furgonai, ilgesni nei 8 m, turi būti rezervuoti kaip kroviniai per mūsų krovinų sistemą skambinant telefonu 0845 070 4000 iš JK arba 048 9078 6062 iš Airijos.

3.3. Furgonai, registruoti Airijos Respublikoje, klasifikuojami ir apmokestinami pagal Airijos variklinių transporto priemonių mokestį kaip Komercinių prekių pervežimo transporto priemonės: jei keliaujate iš Airijos Respublikos ir jūsų transporto priemonė yra registruota Airijos Respublikoje, klasifikuojama ir apmokestinama pagal Airijos Motorinių transporto priemonių mokestį kaip Komercinių prekių pervežimo transporto priemonę, jums reikės registruoti ją kaip krovinį per mūsų krovinų registravimo sistemą paskambinant mums tel. +353 845 070 4000. Jei paskirtis ar tipas

nurodomi neteisingai, „Stena Line“ pasilieka teisę papildomai apmokestinti tokią transporto priemonę pridedant PVM mokesį prie sumokėtos sumos.

3.4. Turistinės kainos netaikomos toliau išvardintoms transporto priemonėms, kurios yra apmokestinamos pagal Krovinių pervežimo mokesčius, ir jos galioja Krovinių pervežimo veiklos sąlygos.

3.4.1. Visos transporto priemonės, pervežančios komercines prekes arba susijusios su komercine veikla, nepaminėta 3.2 ir 3.3 sk.

3.4.2. Transporto priemonės, kuriomis pervežamos pavojingos prekės.

3.4.3. Visos transporto priemonės, skirtos pervežti komercines prekes, ilgesnes nei 6 m. ilgio.

3.4.4. Visos transporto priemonės, skirtos komerciniams tikslams, velkančios priekabas, kai sąstato bendrasis ilgis viršija 14 m.

3.4.5. Visos transporto priemonės, skirtos komerciniams tikslams, pervežančios transporto priemones į sporto renginius.

Daugiau informacijos apie krovinių pervežimo kainas bei rezervaciją teiraukitės tel. +371 636 07335.

3.5. Jūsų rezervacijos patvirtinimas ir jūsų sutarties sudarymas: tai, kad mes priimame bet kokią jūsų atliktą mokėjimą, susijusį su bet kokia jūsų rezervacija, nereiškia, kad mes patvirtiname jūsų rezervaciją. Jūsų sutartis jūsų rezervacijai įsigalioja nuo to momento, kai mes patvirtiname jūsų rezervaciją, suteikdami rezervacijos numerį.

3.6. Kada reikia atlikti mokėjimą:

3.6.1. Jei nenurodyta kitaip, mokėjimus už visas rezervacijas reikia atlikti rezervacijos metu.

3.6.2. Jei rezervuojate bilietą anksčiau nei likus 3 dienoms (72 valandoms) iki kelionės Baltijos jūros Šiauriniais maršrutais (Ventspils-Nynāshamn-Ventspils ir Liepāja-Travemünde-Liepāja), visą rezervacijos kainą turite sumokėti per 3 dienas (72 valandas) nuo rezervacijos atlikimo momento. Jei nesumokėjote visos reikalingos sumos iki momento, nurodyto rezervacijos metu, mes turime teisę panaikinti jūsų rezervaciją be atskiro pranešimo ir jūsų atžvilgiu neprisiimame jokios atsakomybės bei neturėsime jokių įsipareigojimų. Už bet kokius perkainojimus ar mokesčius, susijusius su koregavimais ar atšaukimais pagal jūsų rezervaciją, pagal 8.3.2 sk. nuostatas esate atsakingi jūs.

3.7. **Kaip sumokėti:** Mokėjimai gali būti atliekami kredito, debeto kortelėmis ar dovanų kuponais. Mokėjimus galima atlikti grynaisiais pinigais, jei rezervacija atliekama viename iš mūsų klientų aptarnavimo centrų.

3.8. Taikomos kainos:

3.8.1. Visos kainos (su visais galiojančiais mokesčiais, rinkliavomis ir kaštais) mūsų svetainėje bei mūsų lankstinukuose pateikiamos eurai (EUR) ir galioja tik rezervacijoms, atliekamoms Latvijoje, Lietuvoje ir Estijoje.

3.8.2. Visoms rezervacijoms ne internetu taikomas 15 eurų aptarnavimo mokestis. Toks aptarnavimo mokestis taikomas kiekvienai rezervacijai, jei atskirai nėra nurodyta kitaip. Užsienio šalyse atliekamoms rezervacijoms kitomis valiutomis kainos pateikiamos atskirame lankstinuke.

3.8.3. Keleiviams, kuriems reikalingas jų kelionės raštiškas patvirtinimas SMS žinute, bus taikomas 1 euro mokestis. Už pranešimą el. paštu mokestis neimamas.

3.9. **Mes pateiksime jums informaciją apie tam tikrus pokyčius tokiais atvejais:** jei pasikeistų galiojantys mokesčiai, rinkliavos ar sąnaudos, kurių mes patiriame dėl trečiųjų šalių įtakos (t. y. dėl valstybinių sprendimų, pasikeitusių kuro mokesčių, aplinkosaugos mokesčių, uosto mokesčių ir pan.), nuo to momento, kai atlikote savo rezervaciją, iki jūsų kelionės datos, mes pasiliekame teisę pakoreguoti jūsų mokėtinų mokesčių, rinkliavų ir (arba) sąnaudų (kaip taikoma) mokėjimo dydį. Jūs turėsite galimybę patvirtinti tokį pasikeitimą arba atšaukti savo rezervaciją be jokių įsipareigojimų.

3.10. **Neužbaigtas bilieto užsakymas ar neatliktas mokėjimas:** mes galime susisiekti su Jumis per 48 valandas, jei dėl kokių nors priežasčių Jūs pradėjote, bet nebaigėte patvirtinti užsakymo, arba, jei užsakymas baigtas, bet mes dar negavome Jūsų apmokėjimo. Tokiu atveju, gausite ne daugiau kaip du priminimus el. pašto adresu, kurį mums nurodėte. Ši paslauga teikiama, kad Jums būtų lengviau atlikti rezervaciją.

4. DRAUDIMAS

Rekomenduojame jums apsidrausti Gedimų pagalbos ir asmeniniu kelionės draudimu, kuris galėtų padengti jūsų išlaidas tuo atveju, jei turėtumėte atšaukti savo kelionę, ar kompensuoti išlaidas dėl atidėjimų, bei padėti tuo atveju, jei sugestų transporto priemonė.

5. KELIONĖ „STENA LINE“ KELTU

5.1. Registracija: turite registruotis ne vėliau nei jūsų el. biliete nurodytu laiku, pagal konkrečią rekomendaciją pateiktą jūsų rezervacijoje; priešingu atveju negalėsime užtikrinti jums vietos laive ir galite į jį nepatekti. Už kelionę kitu laiku ir (arba) kitą dieną gali būti imamas papildomas mokestis

5.2. Vaikai: vaikai iki 16 metų amžiaus turi būti lydimi atsakingo suaugusiojo asmens; vaikai nuo 16 iki 18 metų amžiaus gali keliauti savarankiškai, bet privalo turėti raštišką vieno iš tėvų ar globėjų sutikimą. Vaikai nuo 0 iki 3 metų (imtinai) gali keliauti nemokamai, bet juos reikia įtraukti į rezervaciją, nurodant keleivių skaičių. Mūsų Baltijos jūros šiauriniuose maršrutuose (Ventspils–Nynäshamn–Ventspils ir Liepāja–Travemünde–Liepāja), jei keliaujate su vaiku nuo 0 iki 3 metų (imtinai), yra privaloma rezervuoti kajutę; nėra leidžiama keliauti rezervavus atskiras lovas kajutėje ar sėdimas vietas.

5.3. Rezervacijos galiojimas: Jūsų rezervacija galioja tik nurodytai išvykimo datai ir laikui, jei atskirai nėra nurodyta kitaip. Jei keliaujate pagal rezervaciją, atliktą už mažesnę kainą nei motyvuotai yra mokėtina už konkrečią kelionę, turėsime teisę reikalauti sumokėti skirtumą prieš jums patenkant į laivą. Jei, jūsų prašymu, keliaujate pigesniu variantu negu rezervavote, mes grąžinsime jums mokesčių skirtumą, mažesnę už galiojančius koregavimo mokesčius, išskyrus atvejį, jei įsigijote ekonominio tarifo bilietą, už kurį pinigai nėra grąžinami.

5.4. 20 ir daugiau asmenų grupės: Transporto priemonės su 20 ar daugiau keleivių (įskaitant vairuotojus ir bet kokio amžiaus vaikus) turi būti rezervuojamos kaip grupės. Skambinkite mums tel. +370 46 310561.

5.5. Dienos išvykos, ekskursijos ir kruizai:

5.5.1. Pasilikame teisę pakeisti ar atšaukti dienos išvykas, ekskursijas ir kruizus likus ne mažiau nei 36 valandoms iki išvykimo laiko/dienos. Jie siūlomi pagal turimą vietą, kuri gali būti ribota.

5.5.2. Jūs turėsite galimybę patvirtinti tokį išvykos, ekskursijos ar kruizo pasikeitimą arba atšaukti savo rezervaciją be jokių įsipareigojimų. Jei atšaukiate išvyką, ekskursiją ar kruizą pagal 5.5 sk. nuostatas, jums grąžinsime bet kokią sumokėtą už tai sumą.

Į kainą įeinančio maisto vertė ir prieinamumas bus nurodytas atitinkamame kupone. Rezervacijos galioja tik kelionėms pirmyn ir atgal tą pačią dieną, jei atskirai nėra nurodyta kitaip. Galima turėti tik vieną vienetą rankinio bagažo.

5.6. Gyvūnai: Sveikatos ir saugumo sumetimais jūsų gyvūnai turi būti pervežami vadovaujantis kiekvieno laivo reikalavimais (žr. toliau). Saugumo sumetimais laive viešosiose zonose gyvūnai turi būti su uždėtais antsnukiais arba kelionės metu nešami gyvūnų transportavimo krepšyje. Negalima vestis gyvūnų į maitinimo sales. Atkreipkite dėmesį, kad jūs privalote pasirūpinti, kad gyvūnai turėtų visus reikalingus dokumentus, ir pasirūpinti visais kitais aspektais, įskaitant (jei reikia) karantiną, pagal galiojančius teisinius reikalavimus. Vienas keliaujantis asmuo vienoje kajutėje gali turėti ne daugiau nei 5 gyvūnus. Gyvūnai be prižiūrinčio asmens negali būti pervežami (transportuojami). Apie tai, kad ketinate vežtis gyvūną, turite informuoti mus rezervacijos metu prieš kelionę.

5.6.1. „*Stena Flavia*“ **keltas:** gyvūnai gali būti laikomi tik kajutėse. 5.6.2. „*Stena Scandica*“ **keltas:** gyvūnai gali būti laikomi tik kajutėse, pritaikytose gyvūnų transportavimui arba galite palikti gyvūną savo transporto priemonėje (nuo gegužės 1 d. iki rugsėjo 30 d.). Jei gyvūnas paliekamas transporto priemonėje, už kiekvieną gyvūną taikomas 15 eurų mokestis. Transporto priemonėms skirtame denyje pervežimo metu galima lankytis tik lydinč laivo ekipažo nariui.

5.6.3. „*Stena Livia*“ **keltas:** gyvūnai gali būti laikomi tik kajutėse.

5.6.4. „Stena Baltica“ keltas: gyvūnai gali būti laikomi tik kajutėse, pritaikytose gyvūnų transportavimui arba galite palikti gyvūną savo transporto priemonėje (nuo gegužės 1 d. iki rugsėjo 30 d.). Jei gyvūnas paliekamas transporto priemonėje, už kiekvieną gyvūną taikomas 15 eurų mokestis. Transporto priemonėms skirtame denyje pervežimo metu galima lankytis tik lydint laivo ekipažo nariui.

5.6.6. Daugiau informacijos dėl reikalingų dokumentų ieškokite: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:300203_2&from=LV

6. PERVEŽIMAS, GRAFIKAI, MARŠRUTAI

6.1. Mes siekiame jus ir jūsų bagažą pervežti maršrutu, nurodytu jūsų el. biliete ir rezervacijos patvirtinime, tačiau įspėjame, kad keltams, plaukimo laikui, datai ir paskirties vietoms gali turėti įtakos oro sąlygos, uostų uždarymai, arba jos gali būti pakeistos (mūsų nuožiūra) dėl darbinių reikalavimų.

6.2. Jei išvykimas bus atšauktas arba atidėtas, jus apie situaciją informuosime kiek įmanoma greičiau, bet kuriuo atveju – ne vėliau nei likus 30 minučių iki suplanuoto išvykimo laiko. Taip pat jus informuosime apie numatomą jūsų kelto išvykimo ir atvykimo laiką iš karto, kai tik turėsime tokią informaciją.

6.3. Jei nespėjate į tolimesnį tarpinį transportą dėl to, kad kelionė buvo atšaukta arba atidėta, imsime motyvuotų priemonių jus informuoti apie galimus alternatyvius kelionės tęsimą būdus.

6.4. Jei mes pagrįstai tikime, kad kelto išvykimas bus atšauktas arba atidėtas ilgesniam laikotarpiui nei 90 minučių nuo suplanuoto išvykimo laiko:

6.4.1. Mes galime jums pasiūlyti gėrimų, užkandžių ar maisto pagal numatomą laukimo laiką, jei jų yra ir įmanoma juos pateikti. Arba (savo nuožiūra) mes galime jums pasiūlyti kuponą, už kurį galite įsigyti prekių bet kuriame „Stena Line“ uoste arba laivo parduotuvėje, tokio kupono vertė priklausys nuo laukimo laiko; ir

6.4.2. Mes bandysime pasirūpinti tinkamu alternatyviu jūsų pervežimu keltu į galutinį vykimo tikslą, kaip nurodyta jūsų el. biliete ir rezervacijos patvirtinime, tuo atveju, jei toks alternatyvus pervežimas būtų įmanomas ir būtų įmanoma jį tinkamai pasiūlyti.

6.5. Jei mes negalėsime jums pasiūlyti alternatyvaus pervežimo būdo arba, jei nenorite naudotis pasiūlytu alternatyviu pervežimo būdu, turėsite teisę atgauti už bilietą sumokėtą kainą tai kelionės atkarpai ir, jei taikoma, nemokamai keliauti atgal iki pirmojo išvykimo taško, kaip tai nurodyta jūsų el. biliete ir rezervacijos pažymoje, anksčiausiu įmanomu metu.

6.5.1. Tais atvejais, kai dėl vėlaus išvykimo, būtina apsistoti nakčiai arba daugiau naktų, jums pasiūlysiame, nebent sutarta kitaip, suderinsime, mūsų lėšomis, tinkamą apgyvendinimą laive arba sausumoje, ir nuvešime į ir iš uosto terminalo ir apgyvendinimo vietos. Bendra tokio apgyvendinimo sausumoje suma, neįskaitant vežimą į ir iš uosto terminalo ir apgyvendinimo vietos, negali viršyti 80 Eur (kai išvykimo uostas yra ES) arba 70 GBP (kai išvykimo uostas yra JK) asmeniui už naktį daugiausiai 3 naktims. Taip pat parūpinsime nuvežimą į ir iš uosto terminalo ir apgyvendinimo vietos, padengdami jūsų patirtas išlaidas pateikus tokias išlaidas patvirtinančius kvitus (taikytinus), arba laikantis naujausios „Stena Line“ ridos politikos nuostatų, jeigu naudojate savo transporto priemonę.

6.5.2. Jei dėl išvykimo atšaukimo arba atidėjimo patiriamos papildomos išlaidos nuo jūsų namų iki uosto terminalo, galime apriboti savo išlaidas ir kompensuoti jums tik motyvuotas išlaidas pagal pateiktus kvitus arba, jei važiuojate savo automobiliu, pagal galiojančią „Stena Line“ kilometražo politiką.

6.5.3. Siekiant išvengti abejonių, jei pagrįsto alternatyvaus maršruto pasiūlymas yra atmetamas ir vietoje to pasirenkate laukti terminale, joks apgyvendinimas jums nebus siūlomas ar kompensuojamas.

6.6. Neprarasdami savo teisės į pervežimą, galite iš mūsų prašyti kompensacijos, jei susiduriate su kelionės atidėjimu į atvykimo vietą, kaip tai nustatyta jūsų el. biliete ir rezervacijoje. Kompensacija sieks mažiausiai 25% nuo bilieto kainos, sumokėtos už tą kelionės atkarpą, kurioje bus vėluojama, už mažiausiai:

6.6.1. vieną valandą, jei suplanuota kelionė trunka iki keturių valandų;

6.6.2. dvi valandas, jei suplanuota kelionė trunka daugiau nei keturias, bet neviršija aštuonių valandų;

6.6.3. tris valandas, jei suplanuota kelionė trunka daugiau nei aštuonias, bet neviršija dvylikos valandų; arba

6.6.4. šešias valandas, jei suplanuota kelionė trunka daugiau nei 24 valandas.

6.7. Jei atidėjimo laikas dvigubai viršija laiką, nustatytą 6.6 sk. aukščiau, kompensacija sudarys 50% nuo bilieto kainos už tą kelionės atkarpą.

6.8. Jei turite kombinuotą bilietą kelionei pirmyn ir atgal, kompensacija pagal 6.6 ir 6.7 sk. aukščiau bus skaičiuojama kaip 50% nuo kainos, sumokėtos už kombinuotą bilietą.

6.9. Kompensacija, mokėtina pagal 6.6–6.8 sk. aukščiau, bus mokama kuponais, jei nepareikalausite išmokėti jos grynaisiais pinigais.

6.10. Mes nekompensuosime 6.5 bei 6.8 punktų, kai suma yra mažesnė nei 5 EUR.

6.11. Pagalba atšaukto arba atidėto išvykimo, maršruto pakeitimo, bilieto kainos atlyginimo ir kompensavimo atvykimo atidėjimo atveju netaikoma tuo atveju, jei turite bilietą atvira data, jei išvykimo laikas nėra nurodytas, arba jei buvote informuoti apie atšaukimą arba atidėjimą prieš tai, kai įsigijote bilietą, arba jei atšaukimas arba atidėjimas yra dėl jūsų kaltės.

6.12.1. Neturėsite teisės į kompensaciją pagal 6.6, 6.7 ir 6.9 sk. arba apgyvendinimo pasiūlymą nemokamai pagal 6.5 sk. nuostatas, jei atšaukimas arba atidėjimas yra nulemtas oro sąlygų, keliančių pavojų saugiam laivo eksploatavimui, arba dėl ypatingų aplinkybių, kurios neleistų teikti keleivių pervežimo paslaugų, kurių negalėtumėte išvengti net imdamiesi visų pagrįstų priemonių to išvengti.

6.12.2. Terminas „oro sąlygos“ apima stiprius vėjus, stiprų jūros bangavimą, stiprias sroves, sudėtingas ledų sąlygas, ypač pakilusį arba ypač stipriai nuslūgusį vandens lygį, uraganus, tornadus ir potvynius. Ypatingos sąlygos apima, bet jomis neapsiriboja, gamtines katastrofas, tokias kaip gaisrai ir žemės drebėjimai, teroristų išpuoliai, karai ir kariniai ar ginkluoti civiliniai konfliktai, sukilimai, kariniai ar nelegalių prekių konfiskavimas, ginčai dėl darbinių santykių, sergančių, sužeistų ar mirusių asmenų iškėlimas į krantą, paieškos ir gelbėjimo operacijos jūrose ar žemyniniuose vandens keliuose, aplinkosaugos priemonės, eismo kontrolės tarnybų priimti sprendimai, kompetentingų institucijų priimti sprendimai dėl viešosios tvarkos ir saugumo bei poreikis patenkinti skubius pervežimo poreikius.

7. MŪSŲ ATSAKOMYBĖ

7.1. **Grąžinimas:** Jūs sutinkate, kad neturėsite teisės į pinigų grąžinimą, jei pakeičiate arba atšaukiate savo rezervacijai taikomas kelionės sąlygas kitaip, nei atskirai išdėstyta 8 sk.

7.2 **Sauga ir saugumas:** sutinkate, kad turime teisę savo nuožiūra (įpareigoti tik kompensuoti sumokėtą mokestį) atsisakyti nuvežti asmenį, lagaminą arba transporto priemonę dėl bet kokios priežasties, susijusios su kitų keleivių asmenų sauga, saugumu, interesais, arba laikantis imigracijos, muitinių, sveikatos ar kitų taikytinų taisyklių. Privalote laikytis visų mūsų darbuotojų ir agentų jums pateiktų saugos ir saugumo taisyklių, įspėjimų ir nurodymų.

7.3 Jūsų elgesys

7.3.1 Visais atvejais privalote elgtis taip, kad saugotumėte visų kitų keleivių sveikatą, atsižvelgtumėte į kitus asmenis, jų saugumą laivo denyje arba sausumos terminaluose ir patenkintumėte pagrįstą mūsų personalo nario prašymą.

7.3.2. Jeigu mūsų pagrįsta nuomone, jūsų arba asmens, už kurį esate atsakingas, elgesys:

7.3.2.1 kelia grėsmę saugiam plaukimui; ir (arba)

7.3.2.2 kelia pavojų arba problemų, diskomfortą arba nereikalingus nepatogumus kitiems keleiviams, mūsų personalui ar įgulai; ir (arba)

7.3.2.3 kelia pavojų, grėsmę, sužeidžiate, užpuolate, tyčiojate ar įžeidžiate kitus keleivius, personalą arba įgulą; ir (arba)

7.3.2.4 sudaro aplinkybes denyje arba sausumoje esančiuose terminaluose mūsų turto, įskaitant ir priedus, baldinius aksesuarus ir įrangą, arba kitų asmenų turto vagystei, praradimui ar sugadinimui; ir (arba)

7.3.2.5 po jūsų vizito laivo kajutės įrengimo dalių, baldų detalių ir įrangos būseną tampa nepatenkinama ar apgadinta, pasilieka teisę atvesti jūsų dabartinę ir rezervacijas ateityje arba atsisakyti jums leisti keliauti arba prašyti jūsų išsilaipinti ir (arba) palikti terminalo patalpas ir mes taip pat galime pranešti apie įvykį artimiausiam policijos skyriui arba kitai teisėsaugos institucijai. Mes taip pat pasilieka teisę atsisakyti jus vežti atgalinei kelionei arba bet kuriuo laiku ateityje. Esant tokioms aplinkybėms, negrąžinsime pinigų, kuriuos sumokėjote už atitinkamą kelionę, nenešame atsakomybės dėl jūsų kelionės atšaukimo ir jūs turėsite padengti visas išlaidas, kurias patyrėme atliekant jūsų sugadintos mūsų nuosavybės remontą arba pakeitimą, įskaitant prarastus, sugadintus, suniokotus arba paliktus netinkamos būklės įrengimo dalis, baldų detales ir įrangą, ir atlyginsite kito keleivio ar įgulos nario patirtas išlaidas dėl jūsų veiksmų.

7.4. Šaunamieji ginklai, pavojingos prekės ir gyvūnai: Jūs neturite laikyti ar vežtis su savimi pavojingų prekių (įskaitant, bet neapsiribojant dujų cilindrais), šaunamųjų ginklų ar gyvūnų, prieš tai negavę mūsų raštiško sutikimo ir nesilaikydami visų galiojančių taisyklių bei neturėdami visų reikalingų leidimų.

7.5. Apieškojimas: Jūs sutinkate, kad mes ir atitinkamos uosto institucijos turi teisę apieškoti keleivius ir transporto priemones pagal galiojančius statutinius ar kitus teisinius reikalavimus.

7.6. Keliavimas su kitu vežėju: Jūs sutinkate, kad jei dėl kokios nors priežasties keliaujate su kitu vežėju jūra (arba keliaujate su mūsų keltu vietoje kito vežėjo keltu), galioja šios Veiklos sąlygos.

7.7. Bagažo sugadinimas / praradimas: Atsižvelgiant į šias verslo sąlygas, mes būsimės atsakingi už žalą, patirtą dėl žalos jūsų bagažui, jei incidentas įvyko vežant ir buvo sugadintas dėl „Stena Line“ ar jos tarnautojų ar agentų kaltės ar neatsargumo.

7.7.1. prieš rankinio bagažo iškrovimą ar iškrovimo metu; ir

7.7.2. prieš viso kito bagažo grąžinimą ar jo metu.

Jei bagažo pažeidimas nėra akivaizdus, pranešimą raštu reikia pateikti per penkiolika dienų nuo bagažo iškrovimo arba grąžinimo, arba nuo laiko, kai toks bagažas turėtų būti grąžintas. Bus laikoma, kad gavote savo bagažą nepažeistą, jei mūsų neinformuosite per numatytą tam laikotarpį, kaip nurodyta, išskyrus atvejį, jei bagažas jo gavimo metu bus bendrojo patikrinimo ar tyrimo dalis, tokiu atveju pranešimo raštu pateikti nereikia. Mes nebūsimės atsakingi dėl jokių grynųjų pinigų, vertybinių popierių, aukso, sidabro, papuošalų, papuošimų, meno kūrinių, elektroninės įrangos ar kitų vertingų gaminių pažeidimų ar praradimų, jei jie nebuvo identifikuoti ir mums pagal sutartį perduoti saugiai saugoti kelionės metu. Mūsų atsakomybė, jei tokia taikoma, kitu atveju bus apibrėžiama pagal Konvenciją, jai visada taikant 149 SDR atskaitymą, taikytiną bet kokiai pretenzijai dėl bagažo, ir taikant 330 SDR atskaitymą, taikytiną transporto priemonės pažeidimo atveju, tokias sumas išskaitant iš jums mokėtinų nuostolių ar žalos atlyginimo sumų.

7.8. Pas mus paliktas bagažas: jei pas mus jūsų bagažas liko po jūsų kelionės, praėjus numatytam laikotarpiui mes galime jį parduoti ir jums apie gautus pinigus (atskaičius sandėliavimo ir pardavimo išlaidas) pranešti tik tuo atveju, jei dėl bagažo kreipiatės į mus per 3 mėnesius nuo savo kelionės pabaigos.

7.9. Neišlipimas ir bagažo neiškrovimas: jei dėl kokios nors priežasties (jei priežastis nėra mūsų kaltė) jūs neišlipate ir (arba) jūsų bagažas nėra iškraunamas kelionės pabaigoje, jūs ir (arba) jūsų bagažas gali būti grąžinami į išvykimo uostą arba nugabenti į kitą uostą, jums kiekvienu atveju taikant atitinkamą, mūsų nuožiūra parinktą mokestį.

7.10. Dokumentai: jūs esate atsakingi, kad turėtume visus reikalingus kelionės dokumentus, atitinkančius imigracijos, muitinių, sveikatos ir kitas atitinkamas taisykles. Pasilieka teisę patikrinti ir įrašyti tokių dokumentų informaciją ir neleisti įlipti į laivą, jeigu minėti dokumentai neatitinka anksčiau nurodytų reikalavimų. Jūs sutinkate mums visiškai kompensuoti patirtas baudų, repatriacijos ar kitas

nušalinimo, sulaikymo ir kitas susijusias išlaidas, kurias turėsime sumokėti arba patyrėme dėl to, kad neturėjote visų reikalingų dokumentų, atitinkančius imigracijos, muitinių, sveikatos ir kitas atitinkamus reikalavimus.

7.11. **Alkoholis:** draudžiama į laivą įsinešti, jame arba tranzito metu vartoti savo atsineštą alkoholį. Pasilieka teisė, mūsų nuožiūra, konfiskuoti be kompensacijos bet kokį tariamai šiam tikslui skirtą alkoholį. Vartoti alkoholį laive galime tik įsigijus denio baruose ir restoranuose. Pasilieka teisė be kompensacijos konfiskuoti bet kurį kitą alkoholį, vartotą laive (įskaitant ir alkoholį, įsigytą denyje įsikūrusiose parduotuvėse), ir pažeidus bent vieną iš šių sąlygų, pasilieka teisė atsisakyti jus vežti ateityje mažiausiai trijų mėnesių laikotarpiui.

8. PAKEITIMAI / ATŠAUKIMAS

8.1. Rezervaciją tik kelionei galite atšaukti bet kuriuo metu prieš išvykimą, sumokėdami atšaukimo mokestį, nurodytą mūsų Veiklos sąlygų 8.3.2 sk.

8.2. Kaip atšaukti: rezervaciją tik kelionei galite atšaukti telefonu, mūsų svetainėje arba informuodami mus raštu.

8.3. Keitimo / atšaukimo mokesčiai („nuo uosto iki uosto“):

8.3.1. Pasikeitus jūsų kelionės maršrutui, datai ar laikui, pasikeitus keleivių ar transporto priemonių skaičiui, ir (arba) prie jūsų rezervacijos pridėjus papildomų elementų (jei taikoma), gali padidėti mokėtina kaina („kainų skirtumas“).

8.3.2. Keitimo ar atšaukimo mokesčiai kartu su kitais mokesčiais, kuriuos privalote sumokėti, Baltijos jūros rinkoms (Latvijai, Lietuvai, Estijai) pateikiami toliau:

	ECONOMY	FLEXI	PREMIUM
Kiek turėsiu mokėti už savo rezervacijos pakeitimą prieš kelionę:	45 eurų už rezervaciją plus kainų skirtumą. 15 eurų už rezervaciją kelionei į vieną pusę plus kainų skirtumą.	Kainų skirtumą be keitimo mokesčio.	Kainų skirtumą be keitimo mokesčio.
Kiek turėsiu sumokėti, jei atšauksiu kelionę prieš išplaukimą:			
Likus daugiau nei 24 valandoms iki išvykimo	100% rezervacijos kainos	0% rezervacijos kainos (taikomas 3 EUR anuliavimo mokestis už kiekvieną maršrutą)*	0% rezervacijos kainos* (taikomas 3 EUR anuliavimo mokestis už kiekvieną maršrutą)*
Likus daugiau nei 2 valandoms iki išvykimo	100% rezervacijos kainos	50% rezervacijos kainos (min taikomas 3 EUR anuliavimo mokestis už kiekvieną maršrutą)*	0% rezervacijos kainos* (taikomas 3 EUR anuliavimo mokestis už kiekvieną maršrutą)*
Likus mažiau nei 2 valandoms iki išvykimo	100% rezervacijos kainos	100% rezervacijos kainos	100% rezervacijos kainos
Kiek turėsiu sumokėti, jei atšauksiu rezervaciją po mano kelionės pradžios arba neatvyksiu:	100% rezervacijos kainos	100% rezervacijos kainos	100% rezervacijos kainos
Ar yra papildomų paslaugų:	Nėra	Nėra	Nemokami pusryčiai ir pirmenybė įvažiuoti ir

			išvažiuoti iš laivo transporto priemonėms
Ar yra rezervacijos mokestis:	Rezervacijoms ne internetu taikomas 15 eurų aptarnavimo mokestis. Rezervacijoms internetu mokestis netaikomas.	Rezervacijoms ne internetu taikomas 15 eurų aptarnavimo mokestis. Rezervacijoms internetu mokestis netaikomas.	Rezervacijoms ne internetu taikomas 15 eurų aptarnavimo mokestis. Rezervacijoms internetu mokestis netaikomas.
Ar yra taikomas mokestis, jei noriu atidėti mokėjimą	Netaikoma	Norint atidėti mokėjimą, turi būti įmokėtas depozitas ir negražinamas mokestis. Maršrutas Ventspils–Nynāshamn–Ventspils: • depozitas lygus 10% rezervacijos vertės • negražinamas mokestis 10 eurų • mokėjimo atidėjimas 7 dienoms Maršrutas Liepāja–Travemünde–Liepāja: • depozitas lygus 20% rezervacijos vertės • negražinamas mokestis 20 eurų • mokėjimo atidėjimas 14 dienoms	Norint atidėti mokėjimą, turi būti įmokėtas depozitas ir negražinamas mokestis. Maršrutas Ventspils–Nynāshamn–Ventspils: • depozitas lygus 10% rezervacijos vertės • negražinamas mokestis 10 eurų • mokėjimo atidėjimas 7 dienoms Maršrutas Liepāja–Travemünde–Liepāja: netaikoma.

* Aptarnavimo, rezervacijos patvirtinimo SMS žinute ir keitimo mokesčiai negražinami.

8.3.3. Pinigai negražinami už atšauktas rezervuotas dienas keliones, ekskursijas ar kruizus, jei rezervaciją galima atšaukti, išskyrus atvejus, jei taikomos 5.5 sk. nuostatos.

8.3.4. Atskiri atšaukimo mokesčiai taikomi „Rail & Sail“ tipo rezervacijoms, atsižvelgiant į bilieto tipą – daugiau informacijos teiraukitės tel. (JK) +44 8445 762 762 arba ieškokite sąlygų internete šiuo adresu: <https://www.stenaline.co.uk/ferries-to-ireland/rail-sail>.

8.4. **Gražinimas:** Pinigai pagal 6.4.1 par. nuostatas bus gražinti per 30 dienų. Kompensacija (kuponu ar kitu būdu), minima 6.6–6.9 sk., bus išmokėta per vieną mėnesį po kompensacijos prašymo pateikimo, atėmus atšaukimo mokesčius, ir pagal specialias sąlygas, taikomas įsigytam produktui, jei pretenzija pateikiama per 12 mėnesių nuo numatytos išvykimo dienos. Pinigai nebus gražinami už:

8.4.1. iš anksto rezervuotų vietų traukinyje atšaukimą;

8.4.2. nepanaudotas jūsų rezervacijos dalis.

8.5. **Bilietai ir rezervacijos patvirtinimai:** Turėkite savo bilietą arba rezervacijos patvirtinimą, kad galėtumėte pateikti jį paslaugų operatoriui, kai norite pasinaudoti tokia rezervuota paslauga.

8.6. **Blogas oras:** dėl blogo oro arba sudėtingų sąlygų jūroje paslaugų teikimas gali būti atšauktas. Įsimėns visų galimų priemonių padėti savo keleiviams tokiu atveju, bet neprisiimame atsakomybės už išlaidas ar patirtus nepatogumus.

9. MŪSŲ ATSAKOMYBĖ

9.1. Pagal 7.6 sk. ir likusią šio 9 sk. dalį mes atsakysime dėl žalos, patirtos dėl jūsų asmeninio sužalojimo ar mirties, jūsų bagažo praradimo ar sugadinimo, jei incidentas, kuris sukėlė žalą, įvyko

pervežimo metu dėl vežėjo, jo darbuotojų ar tarpininkų, veikiančių pagal savo darbinius įgaliojimus, kaltės ar aplaidumo.

9.2. Apribojimai ir išimtys:

9.2.1. Mūsų atsakomybė mirties ar asmeninio sužalojimo atveju, kurio nesukėlė mūsų aplaidumas, jokių atvejų neviršys atitinkamos sumos pagal Konvenciją ir (arba) PLR nuostatas, atsižvelgiant į tai, kurios nuostatos yra taikomos. Mūsų atsakomybė už prarastą arba sugadintą nuosavybę (neatsižvelgiant į tai, kur buvo prarasta ar sugadinta tokia nuosavybė) jokių atvejų neviršys sumos, prilygstančios atitinkamai sumai pagal Konvenciją arba PLR nuostatas, atsižvelgiant į tai, kurios nuostatos yra taikomos.

9.2.2. Daugiau informacijos apie kitus mūsų atsakomybės apribojimus konkreitiems objektams ieškokite 7.6 sk. Mes neprisiimame jokios atsakomybės prieš jus (ar kitus keleivius, keliaujančius pagal jūsų atliktą rezervaciją) už bet kokius nuostolius, kurie nėra atsiradę įprastu būdu, jei apie tai mūsų neinformavote raštu prieš arba po to, kai atlikote rezervaciją, nurodydami konkrečius faktus ar aplinkybes, susijusias su tokia pretenzija, ir mes nepriėmėme informuoto sutikimo, susijusio su papildoma rizika.

9.2.3. „Stena Line“ neprisiima atsakomybės už keleivių prarastą turtą dėl aplaidumo ar vagystės. Visiems keleiviams rekomenduojame vertingus daiktus laikyti saugiai užrakintus transporto priemonėse, o viešose vietose nepalikti jų be priežiūros.

9.3. Jei nėra kitaip nustatyta pagal Konvenciją ir (arba) PLR ar kitus galiojančius įstatymus, mes nenešame jokios atsakomybės prieš jus dėl negalėjimo vykdyti ar netinkamo bet kokių sutartinių įsipareigojimų vykdymo, jei tai nulėmė:

9.3.1. jūsų arba kito pagal jūsų rezervaciją keliaujančio asmens kaltė; arba

9.3.2. trečioji šalis, nesusijusi su bet kokių paslaugų, kurioms teikti buvo pasamdyta, teikimu, ir toks nevykdymas buvo neįmanomas numatyti arba neišvengiamas; arba

9.3.3. kokios nors neįprastos ir negalimos numatyti aplinkybės, kurių mes negalime kontroliuoti ar kurių pasekmių mes negalėtume išvengti net imdamiesi visų galimų pagrįstų priemonių tam išvengti; arba

9.3.4. tuo atveju, jei mes arba kitas paslaugų teikėjas negalėjo numatyti ar užbėgti už akių tokiai situacijai net imdamiesi visų galimų pagrįstų priemonių.

9.4. Laikotarpis, per kurį gali būti imamas veiksmų: Bet kokių veiksmų dėl žalos, kylančios dėl keleivio mirties ar asmeninio sužalojimo, arba dėl bagažo praradimo ar sugadinimo, nebebus imamas praėjus dvejiems metams, atsižvelgiant į bet kokius atidėjimus ir pertraukimus, kurie gali būti leidžiami pagal Konvencijos/PRL nuostatas.

Apribojimo laikotarpis bus apskaičiuojamas taip:

9.4.1. asmeninio sužalojimo atveju – nuo keleivio išlipimo iš laivo dienos;

9.4.2. jei pervežimo metu asmuo mirė – nuo datos, kai keleivis turėjo išlipti; asmeninio sužalojimo pervežimo metu, dėl kurio keleivis mirė po išlaipinimo – nuo mirties datos, jei šis laikotarpis neviršija trejų metų nuo išlipimo iš laivo datos; ir

9.4.3. bagažo sugadinimo ar praradimo atveju – nuo bagažo iškrovimo iš laivo datos arba nuo datos, kai bagažas turėjo būti iškrautas, atsižvelgiant į tai, kas įvyko vėliau.

9.5. JŪSŲ JURIDINĖS TEISĖS

9.5.1. Pagal galiojančius įstatymus mes privalome teikti paslaugas pagal sutartis, turėdami reikalingų įgūdžių ir imdamiesi reikalingų atsargumo priemonių.

9.5.2. Niekas šiose Veiklos sąlygose neturės įtakos jūsų juridinėms teisėms ir jūsų teisei į atlyginimą pagal galiojančius įstatymus.

9.5.3. Išsamios informacijos apie savo juridines teises ir teisę į atlyginimą teiraukitės Piliečių konsultacijų agentūroje.

10. KELEIVIAI SU NEGALIA

10.1. Bendrosios nuostatos ir rezervacija: Jei turite negalią ir jums reikalinga pagalba laive (įskaitant, jei yra, pritaikytas kajutes), sėdimąsias vietas, reikalingas paslaugas ar būtinybę į laivą pasiimti nuosavą medicininę įrangą ar šunį-vedlį, apie tai turite mus informuoti rezervacijos metu arba ne vėliau nei likus

48 valandoms iki atskiros pagalbos poreikio atsiradimo el. paštu info.lv@stenaline.com arba telefonu +371 636 22999, keliaujant Baltijos jūros šiauriniais maršrutais (Ventspils–Nynäshamn–Ventspils ir Liepāja–Travemünde–Liepāja).

10.2. Jei turite negalią, mes nukreipsime jus ten, kur buvo imtasi atitinkamų priemonių pasirūpinti jūsų specialiaisiais poreikiais. Jei neinformuojate mūsų apie savo specialiuosius poreikius rezervacijos metu ar ne vėliau nei likus 48 valandoms iki, kai iškyla specialiosios pagalbos poreikis, mes vis tiek imsime visų įmanomų priemonių pasirūpinti jūsų specialiaisiais poreikiais.

10.3. Į nurodytą išvykimo vietą turite atvykti likus ne mažiau nei 60 minučių iki paskelbto išvykimo laiko arba kito laiko, nurodyto jūsų el. biliete ir rezervacijos patvirtinime.

10.4. Kelionė su asistentu: Galime pareikalauti, kad keliautumėte su asistentu, jei tai yra būtina sveikatos sumetimais arba negalėsite patys pasirūpinti savo evakuacija iš kelto arba nepajėgiate suprasti saugos instrukcijų. Toks asistentas pateiks atitinkamus įrodymus, pvz., pažymą iš gydytojo, kad tokia pagalba yra būtina, bus vežamas nemokamai.

10.5. Galime apriboti negalią turinčių žmonių ar riboto mobilumo žmonių, keliaujančių viename konkrečiame reise, skaičių:

- 10.5.1. pagal atitinkamus saugos reikalavimus, nustatytus pagal tarptautinius, ES ar nacionalinius įstatymus, arba pagal kompetentingų institucijų nustatytus saugos reikalavimus;
- 10.5.2. jei dėl kelto dizaino ar uosto terminalo infrastruktūros ypatybių neįmanoma užtikrinti saugaus ir tinkamo asmens pervežimo į laivą, pervežimo laivu ir išvežimo iš laivo;
- 10.5.3. pagal „Stena Line“ saugos politikos nuostatas; arba
- 10.5.4. jei nėra pakankamai tinkamų apgyvendinimo alternatyvų.

Atsižvelgiant į laivus ir uostus, skaičius asmenų su negalia arba asmenų su ribotu mobilumu, kuriuos galime pervežti, skaičius skiriasi, todėl svarbu, kad mus informuotumėte apie bet kokią negalią ir specialiuosius poreikius iš anksto pagal 10.1 sk. nuostatas aukščiau.

10.6. Jei buvome informuoti apie jūsų specialiuosius poreikius pagal 10.1 sk. nuostatas ir neįmanoma jūsų pervežti dėl priežasčių, išdėstytų 10.5 sk. aukščiau, imsime visų pagrįstų priemonių pasiūlyti tinkamą alternatyvų pervežimo būdą arba pasiūlysiame grąžinti sumokėtą už bilietą kainą.

10.7. Jei dėl mūsų kaltės ar aplaidumo sugadinama arba prarandama jūsų mobilumo įranga, mes sumokėsime kompensaciją pagal atitinkamos įrangos pakeitimo kainą arba atitinkamą remonto kainą, jei įrangą yra įmanoma suremontuoti.

11. KAIP MES GALIME NAUDOTI JŪSŲ ASMENINĘ INFORMACIJĄ

Kaip mes naudosime jūsų asmeninę informaciją. „Stena Line“ jūsų asmeninę informaciją naudos pagal savo Privatumo politikos nuostatas. Daugiau informacijos ieškokite „Stena Line Limited“ privatumo politikoje šioje svetainėje: <https://www.stenaline.lt/slapukai>

Skirkite dėmesio ir atidžiai ją perskaitykite, nes ten yra svarbių nuostatų, kurios yra taikomos jums.

12. KITOS SVARBIOS SĄLYGOS

12.1. **Savo teises ir įsipareigojimus pagal šias Veiklos sąlygas galime perduoti kažkam kitam.** Savo teises ir įsipareigojimus pagal šias Veiklos sąlygas mes galime perduoti kitai organizacijai, tačiau tai neturės įtakos jūsų teisėms ar mūsų įsipareigojimams pagal šias sąlygas.

12.2. **Jums reikia mūsų sutikimo norint perduoti savo teises kažkam kitam.** Savo teises ar savo įsipareigojimus pagal šias Veiklos sąlygas kitam asmeniui galite perduoti tik tuo atveju, jei mes duodame raštišką sutikimą.

12.3. **Jei teismas pripažintų dalį šių Veiklos sąlygų negaliojančiomis, tai neturės įtakos likusios dalies galiojimui.** Kiekvienas šių Veiklos sąlygų paragrafas taikomas atskirai. Jei teismas ar atitinkama

institucija pripažįsta, kad kuris nors paragrafas yra neteisėtas, likę paragrafai liks galioti visa savo apimtimi.

12.4. Net jei atidedame šių Veiklos sąlygų privalomą vykdymą, galime pareikalausti jas įvykdyti ir vėliau. Jei iškart nepareikalaujame, kad imtumėtės konkrečių veiksmų, kurių privalote imtis pagal šias Veiklos sąlygas, arba jei atidedame veiksmų prieš jus ėmimąsi dėl to, kad pažeidėte šią sutartį, tai nereiškia, kad neprivalote imtis tokių veiksmų ir tai neapriboja mūsų teisės imtis veiksmų jūsų atžvilgiu ateityje.

12.5. Neatitikimai tarp šių Veiklos sąlygų ir kitų galiojančių sąlygų: Jei esama neatitikimų tarp šių Veiklos sąlygų ir bet kokių galiojančių sąlygų, galios jums palankiausia sąlyga.

12.6. Įstatymai ir jurisdikcija: Susitarimams su jumis galios Anglijos įstatymai, ir bet kokie juridiniai ginčai tarp mūsų ir jūsų nagrinėjimai vyks Anglijos teisme pagal neišskirtinę jurisdikcijos teisę. Jei gyvenate Škotijoje, galite perkelti teisinį svarstymą į Škotijos arba į Anglijos teismą. Jei gyvenate Šiaurės Airijoje, galite perkelti teisinį svarstymą arba į Šiaurės Airijos, arba į Anglijos teismą.