

STENA LINE - WARUNKI PRZEWOZU

(OSTATNIA AKTUALIZACJA 2026-06-11)

- 1.1 **Warunki przewozu:** Dokonując rezerwacji, pasażer wyraża zgodę, na to, że niniejsze Warunki przewozu mają zastosowanie do niego oraz do wszystkich osób, w imieniu których dokonuje rezerwacji. Jednocześnie pasażer potwierdza, iż posiada upoważnienie od takich osób pozwalające na dokonanie takiej rezerwacji w ich imieniu.
- 1.2 **Definicje:**
- 1.2.1 Wszelkie użycie słów „my”, „nas”, „nasz” i ich odmian lub „Stena Line” odnosi się do spółek Stena Line Limited, Stena Line BV i/lub Stena Line Scandinavia AB oraz obejmuje ich pracowników oraz przedstawicieli (stosownie do przypadku).
- 1.2.2 Wszelkie użycie słowa „pasażer” odnosi się do pasażera dokonującego rezerwacji oraz do pasażerów, na rzecz których dokonano rezerwacji, co w przypadku przewozów promowych oznacza osobę przewożoną statkiem na mocy umowy przewozu lub osobę, która za zgodą przewoźnika towarzyszy pojazdowi lub żywym zwierzętom, objętym umową przewozu towarów niepodlegającą Konwencji.
- 1.2.3 Pod pojęciem „Konwencji” rozumie się Konwencję ateńską w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu, podpisaną w Atenach w 1974 r. z późniejszymi i przyszłymi zmianami.
- 1.2.4 „Bagaż kabinowy” oznacza bagaż, który pasażer przechowuje w swojej kabine lub który w inny sposób znajduje się w jego posiadaniu, pod jego opieką lub kontrolą.
- 1.2.5 „Przewóz” odnosi się do następujących okresów:
- 1.2.5.1 W odniesieniu do pasażera i jego bagażu kabinowego — czas, w którym pasażer i/lub jego bagaż kabinowy znajdują się na pokładzie statku lub w trakcie załadunku albo wyładunku. W odniesieniu do pasażera przewóz nie obejmuje czasu, w którym pasażer znajduje się na terminalu lub dworcu morskim, na nabrzeżu lub w jakimkolwiek innym obiekcie portowym.
- 1.2.5.2 W odniesieniu do bagażu kabinowego przewóz obejmuje również czas, w którym pasażer znajduje się na terminalu promowym lub dworcu morskim lub na nabrzeżu lub w jakimkolwiek innym obiekcie portowym, jeżeli bagaż ten został przejęty przez przewoźnika lub jego pracownika lub agenta i nie został zwrócony pasażerowi.
- 1.2.5.3 W odniesieniu do innego bagażu, który nie jest bagażem kabinowym, przewóz obejmuje czas od momentu przejścia bagażu przez przewoźnika lub jego pracownika albo agenta na ładzie lub na pokładzie, do momentu jego zwrócenia pasażerowi przez przewoźnika lub jego pracownika albo agenta.
- 1.2.6 „Umowa przewozu” oznacza umowę zawartą przez przewoźnika lub w jego imieniu na przewóz morzem pasażera lub pasażera i jego bagażu, w zależności od sytuacji.
- 1.2.7 „Rozporządzenie UE w sprawie pasażerów z 2010 r.” oznacza Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową, którego treść jest dostępna pod linkiem: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32010R1177>
- 1.2.8 „Podróż” oznacza podróż zorganizowaną i/lub obsługiwaną przez nas w celu spełnienia warunków rezerwacji.
- 1.2.9 „Bagaż” oznacza każdą rzecz lub pojazd przewożony przez przewoźnika na mocy umowy przewozu, z wyłączeniem:
- 1.2.9.1 Rzeczy i pojazdów przewożonych na podstawie czarteru, konosamentu (listu przewozowego) lub innej umowy, przede wszystkim dotyczącej przewozu ładunków, oraz
- 1.2.9.2 Żywych zwierząt.
- 1.2.10 „PLR” oznacza Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków, którego treść jest dostępna pod linkiem: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32009R0392>
- 1.2.11 „SDR” oznacza specjalne prawa ciągnięcia, dla których codzienne kursy wymiany można znaleźć w witrynie Międzynarodowego Funduszu Walutowego pod linkiem http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx.

- 1.3 **Strona umowy:** Umowa przewozu jest zawierana przez pasażera:
- 1.3.1 ze spółką Stena Line BV — w przypadku przewozu morskiego na trasie między Harwich a Hoek van Holland oraz na wszelkich innych trasach na Morzu Północnym. Spółka Stena Line BV jest zarejestrowana w Holandii pod numerem 24072680 i ma przypisany numer identyfikacji podatnika VAT: NLO0828511B01.
 - 1.3.2 ze spółką Stena Line Scandinavia AB - w przypadku przewozu morskiego na trasach w Skandynawii lub po Morzu Bałtyckim (w tym na trasie Gdynia – Karlskrona). Spółka Stena Line Scandinavia AB jest zarejestrowana w Szwecji pod numerem 556231-7825 z siedzibą pod adresem SE-405 19 Göteborg. Spółka Stena Line Scandinavia AB ma przypisany numer identyfikacji podatnika VAT: SE556231782501.
 - 1.3.3 ze spółką Stena Line Limited – w przypadku przewozu morskiego na trasie między Cairnryan a Belfastem oraz Belfastem a Liverpoolem (Birkenhead) oraz na trasach między Holyhead i Dublinem oraz Fishguard i Rosslare oraz na wszelkich innych trasach obsługiwanych przez Stena Line pomiędzy Wielką Brytanią a Republiką Irlandii. Spółka Stena Line Limited jest zarejestrowana w Anglii i Walii pod numerem 01402237 i ma przypisany numer identyfikacji podatnika VAT: GB404517186.
- 1.4 **Zmiany usług i/lub cen przed dokonaniem rezerwacji:** Zastrzegamy sobie prawo do zmiany- przed dokonaniem rezerwacji - usług opisanych w naszej witrynie internetowej i w naszych broszurach, w tym cen oraz dat i godzin rejsów, a także prawo do wykorzystania innego promu do konkretnej podróży. Zmiany te nie będą mieć wpływu na uprzednio przyjęte przez nas rezerwacje.
- 1.5 **Zmiany Warunków przewozu:** Niniejsze Warunki przewozu podlegają okresowym zmianom. Informacja o dacie ostatniej aktualizacji niniejszych Warunków znajduje się w górnej części pierwszej strony. Każda rezerwacja jest objęta Warunkami przewozu obowiązującymi w momencie dokonywania rezerwacji. Możemy wprowadzić zmiany do niniejszych Warunków przewozu w zakresie, w jakim mają zastosowanie do dokonanej rezerwacji, w celu uwzględnienia następujących okoliczności:
- 1.5.1 Zmian stosowanych przepisów i wymogów stawianych przez prawo
 - 1.5.2 Zmian naszych procesów i procedur
- Jeśli wystąpi konieczność zmiany niniejszych Warunków przewozu w zakresie, w jakim mają zastosowanie do dokonanej już rezerwacji, skontaktujemy się z pasażerem, aby odpowiednio wcześniej poinformować o tych zmianach oraz o ewentualnym sposobie anulowania rezerwacji, w przypadku braku akceptacji zmian. W razie anulowania rezerwacji pasażer otrzyma od nas pełny zwrot dokonanej wpłaty.
- 1.6 **Oferty specjalne i promocje:** Oferty specjalne i promocje mogą podlegać pewnym postanowieniom i warunkom, np. dotyczącym płatności, które różnią się od tych, zawartych w niniejszych Warunkach przewozu. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy ofertami specjalnymi i promocjami a niniejszymi Warunkami przewozu, pierwszeństwo zastosowania mają postanowienia i warunki ofert specjalnych i promocji.
- 1.7 **Dostępność miejsc:** Wszystkie usługi prezentowane w witrynie internetowej i w naszych broszurach są oferowane z zastrzeżeniem dostępności miejsc, których liczba może być ograniczona.
- 1.8 **Obowiązujące ustawodawstwo:**
- 1.8.1 Usługi oferowane przez nas podlegają różnym regulacjom prawnym, w tym Konwencji, PLR oraz Rozporządzeniu UE w sprawie pasażerów z 2010 r.
 - 1.8.2 W przypadku rozbieżności między niniejszymi Warunkami przewozu i jakimkolwiek mającym zastosowanie ustawodawstwem, pierwszeństwo mają postanowienia takiego ustawodawstwa.
 - 1.8.3 W przypadku rozbieżności między obowiązującymi przepisami ustawodawczymi, które mają zastosowanie, pierwszeństwo mają przepisy najbardziej korzystne dla pasażera.
 - 1.8.4 Pełne informacje na temat przepisów Konwencji, PLR oraz Rozporządzenia UE w sprawie pasażerów z 2010 r. dostępne są w naszym Dziale Obsługi Klienta pod adresem: Stena Line, ul. Polska 4, 81-339 Gdynia.

Postanowienia Konwencji istotne dla stosowania PLR stanowią Załącznik I do PLR są dostępne pod poniższym linkiem: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32009R0392&from=EN#d1e41-29-1>

Streszczenie Rozporządzenia UE w sprawie pasażerów z 2010 r. w języku polskim jest dostępne pod poniższym linkiem: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=LEGISSUM:tr0049>

Streszczenia przepisów UE w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (PLR) można znaleźć pod poniższym linkiem:

https://transport.ec.europa.eu/system/files/2022-11/rights-in-case-of-accident_pl.pdf

1.9 **Kontakt z Działem Obsługi Klienta:** W przypadku jakichkolwiek pytań bądź wątpliwości prosimy o kontakt z naszym Działem Obsługi Klienta:

1.9.2 poprzez formularz <https://www.stenaline.pl/obsługa-klienta/skontaktuj-sie-z-nami>

1.9.3 telefonicznie pod numerem: +48 58 660 92 00

1.9.4 pocztą tradycyjną na adres: Stena Line, ul. Polska 4, 81-339 Gdynia.

2. PROCEDURA SKŁADANIA SKARG

2.1 W przypadku jakichkolwiek skarg na nasze usługi należy:

2.1.1 zgłosić skargę kierownictwu bezpośrednio na miejscu (np. na promie lub terminalu promowym). W stosownych przypadkach jest to zalecana procedura, umożliwiająca szybkie rozpatrzenie ewentualnych skarg.

2.1.2 skontaktować się z naszym Działem Obsługi Klienta za pomocą poczty e-mail lub poczty tradycyjnej (dane kontaktowe wskazane są w punkcie 1.9).

2.2 W celu umożliwienia pracownikom Działu Obsługi Klienta przeprowadzenia gruntownego i terminowego dochodzenia, prosimy o podanie numeru rezerwacji, pełnych informacji dotyczących skargi i, jeśli to możliwe, adresu e-mail lub numeru telefonu do kontaktu w ciągu dnia.

2.3 Skargę na przewoźnika na podstawie przepisów Rozporządzenia UE w sprawie pasażerów z 2010 r., należy wnieść do naszego Działu Obsługi Klienta, zgodnie z punktem 2.1.2, w ciągu 2 miesięcy od dnia, w którym usługa została wykonana lub w którym powinna być zostać wykonana. W ciągu 1 miesiąca od daty przyjęcia skargi przez przewoźnika, pasażer zostanie powiadomiony, czy skarga została uznana, oddalona lub czy jest w dalszym ciągu rozpatrywana, a ostateczna odpowiedź zostanie udzielona w ciągu 2 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

2.4 Alternatywne rozwiązywanie sporów to proces, w którym niezależny organ rozpatruje faktyczne okoliczności stanowiące podstawę sporu bez potrzeby wnoszenia sprawy do sądu. W przypadku nieuwzględnienia skargi złożonej przez pasażera poinformujemy go o możliwości rozwiązania sporu lub jej braku w ramach alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR).

2.5 W przypadku, gdy pasażer nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia przez przewoźnika skargi złożonej na podstawie przepisów Rozporządzenia UE w sprawie pasażerów z 2010 r., zgodnie z punktem 2.3, lub nie uzyska on odpowiedzi na taką skargę w wymaganym terminie, może wnieść skargę do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów właściwego ze względu na miejsce (port) rozpoczęcia podróży statkiem przez pasażera. Dane kontaktowe właściwych organów dostępne są pod poniższym linkiem: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

2.6 Poza tym, w przypadku dokonania rezerwacji przez Internet, spory konsumenckie mogą być rozpatrywane w trybie online za pośrednictwem administrowanej przez Komisję Europejską europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów dostępnej pod linkiem: Internetowe rozstrzygnięcie sporów | Komisja Europejska <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

3. REZERWACJA I PŁATNOŚĆ

3.1 **Wszystkie pojazdy i przyczepy/przyczepy kempingowe:**

Takie pojazdy należy zgłosić podczas rezerwacji. W stosownych przypadkach, należy również zgłosić dodatkowe bagażniki dachowe, rowery itp. W celu uniknięcia wątpliwości, samochody dostawcze zdefiniowane są jako pojazdy przeznaczone do użytku komercyjnego z zamkniętą (lub częściowo zamkniętą) tylną częścią i/lub przestrzenią ładunkową. Samochody dostawcze należy zgłaszać w momencie rezerwacji. Samochody dostawcze skonstruowane na bazie samochodu osobowego z częściowo zamkniętą tylną częścią mogą zostać ujęte w rezerwacji jako samochody osobowe zgodnie z ich wymiarami. W przypadku przewozu towarów w celach komercyjnych prosimy o zapoznanie się z punktem 3.2 poniżej. Niedopełnienie obowiązku zgłoszenia do Stena Line właściwego rodzaju i wymiarów pojazdu może wpłynąć na naszą możliwość przewiezienia pojazdu i może skutkować nałożeniem dodatkowej opłaty, a nawet odmową przewozu.

3.2 **Samochody dostawcze o długości do 6 metrów i/lub pojazdy holujące przyczepę/przyczepę kempingową, przewożące towary lub sprzęt w celach komercyjnych:** Takie pojazdy kwalifikują się do

odprawy frachtowej, a rezerwacje dla nich dokonywane są za pośrednictwem naszego systemu przewozów frachtowych pod numerem telefonu +48 58 660 92 93.

3.3 **Samochody dostawcze zarejestrowane w republice Irlandii i sklasyfikowane oraz opodatkowane irlandzkim podatkiem drogowym jako pojazdy towarowe:** W przypadku podróżowania z Republiki Irlandii pojazdem zarejestrowanym w Republice Irlandii, sklasyfikowanym i opodatkowanym irlandzkim podatkiem drogowym jako samochód towarowy, należy zgłosić fracht poprzez nasz system przewozów frachtowych, dzwoniąc pod numer +48 58 660 92 93. W przypadku podania błędnych informacji, Stena Line zastrzega sobie prawo do doliczenia do zapłaconej ceny dodatkowej opłaty, w szczególności wynikającej z konieczności prawidłowego naliczenia podatku od towarów i usług (VAT).

3.4 **Wymienione niżej pojazdy są wyłączone z taryf i Warunków przewozu dla pasażerów i podlegają odrębnym taryfom frachtowym oraz warunkom handlowym dla przewozów frachtowych:**

- 3.4.1 Wszystkie pojazdy przewożące towary lub przeznaczone do działalności komercyjnej, niewymienione w punktach 3.2 i 3.3.
- 3.4.2 Pojazdy przewożące towary niebezpieczne.
- 3.4.3 Wszystkie pojazdy zaprojektowane do przewozu towarów, które mają ponad 6 m długości.
- 3.4.4 Wszystkie pojazdy zaprojektowane do użytku komercyjnego holujące przyczepę, których łączna długość zestawu przekracza 12,5 m.
- 3.4.5 Wszystkie pojazdy zaprojektowane do użytku komercyjnego, przewożące pojazdy na imprezy sportowe.

Informacje o taryfach frachtowych i sposobach rezerwacji dostępne są w Dziale Frachtu pod numerem telefonu +48 58 660 92 93.

3.5 **Obsługa związana z nieukończeniem rezerwacji lub płatności:** Jeżeli pasażer nie ukończył rezerwacji lub jeżeli rezerwaacja została zakończona, a my nie otrzymaliśmy jeszcze płatności, możemy skontaktować się z pasażerem w ciągu 48 godzin. W takim przypadku pasażer otrzyma maksymalnie dwa przypomnienia na adres e-mail, który przekazał w trakcie rezerwacji. Usługa ma na celu ułatwienie pasażerom zakończenia procesu rezerwacji i płatności.

3.6 **Przyjęcie rezerwacji i zawarcie umowy:** Przyjęcie przez nas płatności od pasażera w związku z rezerwacją nie oznacza potwierdzenia rezerwacji. Umowa na usługi ujęte w rezerwacji wchodzi w życie po potwierdzeniu rezerwacji poprzez wydanie numeru rezerwacji.

Pasażer jest zobowiązany sprawdzić potwierdzenie rezerwacji/dokument podróży zaraz po ich otrzymaniu pod kątem poprawnej pisowni imion i nazwisk oraz ich zgodności z dokumentem tożsamości. Ewentualne błędy należy zgłaszać w możliwie najkrótszym czasie. Zastrzegamy sobie prawo pobrania opłaty w wysokości odpowiadającej faktycznym kosztom zmiany błędnych danych oraz wynagrodzenia za dodatkową pracę związaną z korektą danych. Jeśli błędy wynikają z przyczyn leżących po naszej stronie lub po stronie naszego podwykonawcy, korekta odbywa się bez dodatkowych kosztów dla pasażera.

Pasażer główny jest zobowiązany natychmiast zgłosić do Stena Line ewentualne zmiany adresu zamieszkania, adresu e-mail, numeru telefonu lub innych danych, które są niezbędne Stena Line w celu kontaktu z pasażerem.

3.7 **Kiedy należy dokonać płatności:**

3.7.1 Jeżeli nie wskazano inaczej, płatności za wszystkie rezerwacje należy realizować w momencie

3.8 **Metody płatności:** Akceptujemy płatności dokonywane większością kart kredytowych i debetowych, bankowością internetową, własnymi kartami podarunkowymi, punktami programu Extra oraz gotówką podczas rezerwacji w kasach terminalu promowego.

3.9 **Obowiązujące ceny:**

3.9.1 Ceny (obejmujące wszystkie obowiązujące podatki, opłaty i koszty) podane w złotych (PLN) w naszej witrynie internetowej pod adresem www.stenaline.pl oraz w naszych publikacjach w języku polskim dotyczą wyłącznie rezerwacji przyjmowanych w Polsce lub dokonywanych online za pośrednictwem naszej witryny internetowej wskazanej powyżej.

3.9.2 Wszystkie rezerwacje, które nie są dokonywane online (tj. poprzez dialog rezerwacyjny dostępny w naszej witrynie internetowej pod adresem www.stenaline.pl), podlegają opłacie rezerwacyjnej w wysokości 40 zł. Opłata rezerwacyjna jest pobierana za pojedynczą rezerwację, chyba że wskazano inaczej. Zmiany rezerwacji, które nie są dokonywane online podlegają bezzwrotnej opłacie za obsługę w wysokości 10 zł.

- 3.9.3 Pasażerowie, którzy skorzystają z usługi SMS w celu otrzymania pisemnego potwierdzenia rezerwacji w formie wiadomości tekstowej SMS, zostaną obciążeni opłatą w wysokości 4 zł. Potwierdzenia rezerwacji wysyłane pocztą elektroniczną są bezpłatne.
- 3.9.4 Jeżeli nie wskazano inaczej, cena wycieczki jednodniowej, programu zwiedzania lub rejsu turystycznego zaprezentowana w materiałach handlowych Stena Line, została skalkulowana przy założeniu, że dwie osoby zostaną zakwaterowane w kabinie dwuosobowej określonej kategorii. W przypadku wyboru innej konfiguracji niż dwie osoby w kabinie dwuosobowej lub innej kategorii kabiny, cena wycieczki jednodniowej, programu zwiedzania lub rejsu turystycznego zostanie ponownie skalkulowana w procesie rezerwacji i w przeliczeniu na osobę może inna niż cena zaprezentowana w materiałach handlowych.

4. UBEZPIECZENIE

Zalecamy wykupienie dobrowolnego ubezpieczenia assistance i ubezpieczenia turystycznego, które może pokryć koszty w przypadku przerwania podróży, opóźnień, rezygnacji z wyjazdu (w celu uniknięcia lub zminimalizowania kosztów anulowania rezerwacji) lub konieczności skorzystania z pomocy drogowej w razie awarii pojazdu.

5. PODRÓŻ ZE STENA LINE

- 5.1 Odprawa: Obowiązkiem pasażera jest dokonanie odprawy nie później niż w terminie wskazanym w bilecie elektronicznym i/lub potwierdzeniu rezerwacji. W przeciwnym razie nie możemy zagwarantować dostępności miejsca i wpuszczenia na pokład. Podróż o innej godzinie i/lub innego dnia może się wiązać dodatkową opłatą.
- 5.2 Dzieci: Osoby w wieku poniżej 16 lat mogą uczestniczyć w podróży wyłącznie w towarzystwie osoby dorosłej/opiekuna, natomiast małoletni w wieku od 16 lat do ukończenia 18 lat muszą mieć pisemne zezwolenie od rodzica lub opiekuna na samodzielną podróż. Dzieci w wieku do ukończenia 3 lat podróżują bezpłatnie, ale dla celów rezerwacji muszą być wliczone w liczbę pasażerów.
- 5.3 Ważność rezerwacji: Rezerwacja jest ważna tylko w odniesieniu do podanych dat i godzin wypłynięć, chyba że wyraźnie wskazano inaczej. W przypadku, gdy rezerwacja została zakupiona po wyraźnie nieprawidłowej cenie, która jest niższa niż prawidłowo naliczona cena właściwa dla rezerwacji dokonanej przez pasażera, mamy prawo do zażądania dopłaty różnicy w cenie przed wejściem na pokład. Jeśli pasażer, na własne życzenie, dokona zmiany rezerwacji w zakresie trasy, daty lub godziny podróży i/lub zmiany liczby pasażerów bądź pojazdów i/lub dodatkowych produktów lub usług, i nowa cena rezerwacji, skalkulowana z uwzględnieniem dokonanych zmian, będzie niższa niż pierwotna cena rezerwacji, zwrócimy różnicę w cenie rezerwacji po potrąceniu ewentualnych opłat za zmianę podróży (zgodnie z punktem 8.3.2.), o ile pasażer nie wybrał taryfy ekonomicznej, w którym to przypadku nie przysługuje żaden zwrot.
- 5.4 Pojazdy przewożące co najmniej 20 pasażerów: Pojazdy przewożące co najmniej 20 pasażerów (włączając w to kierowcę i dzieci niezależnie od wieku) muszą zostać zarezerwowane jako przewozy grupowe. Prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 58 660 92 00.
- 5.5 Wycieczki jednodniowe, programy zwiedzania i rejsy turystyczne
- 5.5.1 Zastrzegamy sobie prawo do zmiany lub odwołania wycieczek jednodniowych, programów zwiedzania i rejsów turystycznych do 36 godzin przed godziną/datą odjazdu. Takie usługi oferowane są w zależności od dostępności przydzielonej przestrzeni, która może być ograniczona.
- 5.5.2 Pasażer może zaakceptować każdą zmianę wycieczki, programu zwiedzania lub rejsu turystycznego albo anulować rezerwację bez konsekwencji. W przypadku odwołania wycieczki, programu zwiedzania lub rejsu turystycznego przez nas lub przez Pasażera zgodnie z niniejszym punktem 5.5 zwrócimy wszelkie wpłacone kwoty.
- 5.5.3 Niestawienie się do odprawy: Pasażerom, którzy nie stawiają się do odprawy, rezerwacja zostanie całkowicie anulowana, włącznie z rejsem powrotnym.
- 5.6 **Zwierzęta domowe:** Ze względu na zdrowie pasażerów i ich bezpieczeństwo zwierzęta nie mogą przebywać w pomieszczeniach ogólnodostępnych (z wyjątkiem certyfikowanych psów przewodników).

Zamiar przewozu zwierzęcia należy bezwzględnie zgłosić podczas dokonywania rezerwacji. Należy zapoznać się z właściwymi lokalnymi przepisami dotyczącymi przewozu zwierząt.

Więcej informacji na temat przewozu zwierząt promami Stena Line znajduje się pod linkiem <https://www.stenaline.pl/obsługa-klienta/przed-podroza/czy-moge-zabrac-ze-soba-swoje-zwierze>.

Więcej informacji na temat lokalnych przepisów dotyczących przewozu zwierząt i wymaganej dokumentacji można znaleźć pod linkiem: https://food.ec.europa.eu/animals/movement-pets_en.

Pasażer odpowiada za dostarczenie wszystkich niezbędnych dokumentów i dopełnienie wszelkich formalności przewidzianych przez właściwe przepisy prawa, w tym — jeśli to konieczne — kwarantanny.

6. TRANSPORT, GODZINY ROZPOCZĘCIA I ZAKOŃCZENIA PODRÓŻY, TRASY

6.1 Dokładamy wszelkich starań, aby zaoferować pasażerom podróż i przewóz bagażu zgodnie z informacjami zawartymi w bilecie elektronicznym i/lub potwierdzeniu rezerwacji. Należy jednak pamiętać, że typ promu, godziny/daty rejsów i miejsca docelowe podróży mogą być uzależnione od zaistniałych warunków pogodowych lub decyzji o zamknięciu portów, a także mogą ulegać zmianom (zgodnie z naszym uznaniem) w zależności od wymogów operacyjnych.

6.2 W przypadku odwołania lub opóźnienia wypłynięcia promu poinformujemy pasażerów o tej sytuacji możliwe jak najszybciej, przy czym nie później niż 30 minut po planowanym czasie wypłynięcia. Poinformujemy również pasażerów o przewidywanych godzinach wypłynięcia i przybycia promu, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.

6.3 Jeżeli z powodu odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi przewozu pasażer spóźni się na skomunikowane połączenia przewozu pasażerskiego drogą morską, podejmiemy racjonalnie uzasadnione starania w celu poinformowania pasażera o dostępnych połączeniach alternatywnych.

6.4 Jeśli z uzasadnionych względów spodziewamy się, że rozpoczęcie usługi przewozu (wypłynięcie promu) zostanie odwołane lub opóźni się o ponad 90 minut w stosunku do planowanego czasu rozpoczęcia podróży:

6.4.1 Zaoferujemy pasażerowi napoje, przekąski lub posiłki odpowiednio do czasu oczekiwania, pod warunkiem, że są one dostępne lub mogą być dostarczone przy rozsądnym nakładzie środków.

6.4.2 Spróbujemy zorganizować alternatywne odpowiednie połączenie promowe do punktu docelowego wskazanego w bilecie elektronicznym i/lub potwierdzeniu rezerwacji, w najwcześniejszym możliwym terminie i bez dodatkowych opłat o ile takie alternatywne połączenie jest dostępne i może być zapewnione

Jeśli pasażer nie chce skorzystać z oferowanych alternatywnych połączeń, pasażerowi będzie przysługiwać prawo uzyskania zwrotu ceny biletu za niewykonany odcinek podróży oraz w stosownych wypadkach, bezpłatna podróż powrotna do miejsca rozpoczęcia podróży, wskazanego w bilecie elektronicznym i/lub potwierdzeniu rezerwacji, w najwcześniejszym możliwym terminie.

6.5

6.5.1 Jeżeli odwołanie lub opóźnienie wypłynięcia promu wymaga oczekiwania przez jedną lub więcej nocy, zaoferujemy oraz — jeżeli nie uzgodniono inaczej — zorganizujemy na nasz koszt odpowiednie zakwaterowanie na pokładzie promu lub na łodzi oraz transport w obu kierunkach między terminalem promowym a miejscem zakwaterowania. W odniesieniu do każdego pasażera, całkowity koszt takiego zakwaterowania na łodzi, z wyłączeniem transportu w obu kierunkach między terminalem promowym a miejscem zakwaterowania, podlega ograniczeniu do kwoty 80 euro za noc i osobę (lub ekwiwalentu tej kwoty w PLN), przez maksymalnie 3 noce. Zapewnimy również transport z/do terminala promowego i miejsca zakwaterowania lub zwrot poniesionych przez pasażera uzasadnionych kosztów transportu na podstawie przedstawionych rachunków (jeśli jest to wskazane) lub, w przypadku korzystania z własnego środka transportu, zgodnie ze standardem obliczania ryczałtu kilometrowego stosowanym przez Stena Line.

6.5.2 Jeżeli odwołanie lub opóźnienie wypłynięcia promu powoduje konieczność poniesienia dodatkowych kosztów na trasie między miejscem zamieszkania pasażera a terminalem promowym, możemy ograniczyć nasze koszty i zwrócić pasażerowi jedynie konieczne i uzasadnione wydatki na podstawie odpowiednich przedstawionych rachunków lub, w przypadku korzystania z własnego środka transportu, zgodnie ze standardem obliczania ryczałtu kilometrowego stosowanym przez Stena Line.

- 6.5.3 W celu uniknięcia wątpliwości - w przypadku odrzucenia oferty alternatywnego połączenia i podjęcia decyzji o oczekiwaniu w terminalu promowym, pasażerowi nie przysługuje ani zapewnienie, ani finansowanie żadnego zakwaterowania.
- 6.6 Nie tracąc prawa do przewozu, pasażerowie mogą domagać się od przewoźnika odszkodowania w przypadku opóźnionego przybycia do portu docelowego określonego w bilecie elektronicznym (potwierdzeniu rezerwacji). Minimalny poziom odszkodowania wynosi 25% ceny biletu zapłaconej za aktualną część podróży w przypadku opóźnienia wynoszącego co najmniej:
- 6.6.1 godzinę w przypadku rejsu rozkładowego trwającego do czterech godzin,
- 6.6.2 dwie godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż cztery godziny, ale nieprzekraczającego ośmiu godzin,
- 6.6.3 trzy godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż osiem godzin, ale nieprzekraczającego 24 godzin,
- 6.6.4 sześć godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż 24 godziny.
- 6.7 Jeżeli opóźnienie ponad dwukrotnie przekracza czas określony w punkcie 6.6 powyżej, odszkodowanie wynosi 50% ceny biletu.
- 6.8 W przypadku biletu łączonego na podróż w obie strony, odszkodowanie, o którym mowa w punkcie 6.6 i 6.7 powyżej za opóźnienie podróży tam lub z powrotem jest obliczane na podstawie połowy ceny zapłaconej za usługę przewozu pasażerskiego.
- 6.9 Odszkodowanie, o którym mowa w punktach 6.6 - 6.8 powyżej, ma postać vouchera, z zastrzeżeniem, iż na wniosek pasażera odszkodowanie jest wypłacane w formie pieniężnej.
- 6.10 Odszkodowanie przysługujące na podstawie punktów 6.6 - 6.8 powyżej, nie zostanie wypłacone, jeżeli jego kwota nie przekracza 6 euro lub ekwiwalentu tej kwoty w PLN.
- 6.11 Pomoc w razie odwołania lub opóźnienia wypłynięcia, zmiana trasy oraz zwrot i rekompensata kosztów biletu w przypadku opóźnionego zakończenia podróży nie przysługuje, jeśli pasażer posiada bilet otwarty; jeżeli czas wypłynięcia nie jest wyszczególniony lub jeżeli pasażer został poinformowany o odwołaniu lub opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli odwołanie bądź opóźnienie rozpoczęcia podróży wynika z winy pasażera.
- 6.12
- 6.12.1 Pasażerowi nie przysługuje odszkodowanie na podstawie punktów 6.6-6.8 powyżej, jeżeli odwołanie lub opóźnienie są spowodowane warunkami pogodowymi, które zagrażają bezpiecznej eksploatacji statku lub nadzwyczajnymi okolicznościami utrudniającymi wykonanie usługi przewozu, których nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich racjonalnych środków. Pasażerowi nie przysługują uprawnienia do bezpłatnego zakwaterowania, transportu lub zwrotu kosztów, o których mowa w punkcie 6.5 powyżej, jeżeli odwołanie lub opóźnienie są spowodowane warunkami pogodowymi, które zagrażają bezpiecznej eksploatacji statku.
- 6.12.2 Warunki pogodowe stwarzające zagrożenie dla bezpiecznej eksploatacji statku obejmują między innymi silne wiatry, wzburzone morze, silne prądy wodne, trudne warunki związane z występowaniem lodu, skrajnie wysokie lub niskie poziomy wód, huragany, tornada i powodzie. Nadzwyczajne okoliczności obejmują, bez ograniczenia do, między innymi: klęski żywiołowe, w tym pożary i trzęsienia ziemi, ataki terrorystyczne, działania wojenne i wojskowe lub cywilne konflikty zbrojne, powstania, wojskowe lub bezprawne rekwizycje, spory pracownicze, wysadzanie na ląd wszelkich osób chorych, rannych lub zmarłych, operacje poszukiwawcze i ratownicze na morzu lub śródlądowych drogach wodnych, działania niezbędne, aby chronić środowisko, decyzje podjęte przez organy zarządzające ruchem lub władze portowe oraz decyzje podjęte przez właściwe organy w zakresie porządku i bezpieczeństwa publicznego, a także w odpowiedzi na pilne potrzeby transportowe.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PASAŻERÓW

- 7.1 **Zwroty:** Pasażerowie akceptują, że w przypadku dokonania przez nich zmiany lub anulowania podróży objętej rezerwacją w inny sposób niż ten wyraźnie wskazany w punkcie 8, mogą nie być uprawnione do zwrotu całości lub części poniesionych kosztów.
- 7.2 **Bezpieczeństwo:**
- 7.2.1 Pasażer przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że jesteśmy uprawnieni według własnego uznania (jedynie z zastrzeżeniem zwrotu ceny biletu) do odmowy usługi przewozu każdej osoby, bagażu lub pojazdu z jakiegokolwiek powodu związanego z bezpieczeństwem, ochroną interesów innych pasażerów oraz w celu zapewnienia przestrzegania przepisów imigracyjnych, celnych, zdrowotnych lub innych obowiązujących regulacji. Pasażer musi przestrzegać wszelkich regulacji i

komunikatów w zakresie bezpieczeństwa oraz komunikatów i instrukcji przekazywanych przez naszych pracowników lub agentów.

7.2.2 Pasażer jest zobowiązany do zachowywania się przez cały czas w sposób niestwarzający niebezpieczeństwa lub zagrożenia dla jakichkolwiek osób lub mienia, nie może powodować obrażeń u osób ani dopuszczać się napaści na jakiegokolwiek osoby, dopuszczać się gróźb, przemocy, ani obelżywego traktowania wobec innych pasażerów lub członków załogi, dopuszczać się kradzieży, ani powodować utraty lub uszkodzenia mienia, powodować uszczerbku na zdrowiu, jak również strachu, dyskomfortu i niepotrzebnej niedogodności dla jakiegokolwiek pasażera lub członka załogi. Jeżeli zachowanie pasażera, według naszej rozsądnej oceny, może powodować obawy, problemy, zastrzegamy sobie prawo do odmowy wejścia na pokład lub zażądania opuszczenia pokładu statku i/lub opuszczenia obiektów terminala. Ponadto możemy zgłosić tę sprawę właściwej jednostce policji lub innym organom ścigania. Zastrzegamy sobie również prawo do odmowy przewozu pasażera w drodze powrotnej. W takich okolicznościach nie zostanie zwrócona żadna kwota uiszczona za daną podróż. Nie będziemy również ponosić żadnej odpowiedzialności za pasażera w wyniku anulowania podróży, a pasażer będzie zobowiązany do zwrotu wszelkich kosztów, które ponieśliśmy w związku z naprawą lub wymianą utraconego, uszkodzonego lub zniszczonego przez pasażera mienia oraz wypłatą odszkodowania jakiegokolwiek innemu pasażerowi lub członkowi załogi z tytułu działań pasażera.

7.3 **Broń palna, towary niebezpieczne i zwierzęta:** Zabrania się posiadania i przewożenia ze sobą podczas podróży niebezpiecznych towarów (włącznie z, ale bez ograniczenia do, butli gazowych), broni palnej oraz zwierząt nie uzyskawszy uprzednio naszej zgody w formie dokumentowej i bez spełnienia wszystkich obowiązujących regulacji i uzyskania wszelkich stosownych licencji.

7.4 **Przeszukanie:** Pasażer akceptuje, że zarówno my, jak i wszelkie właściwe władze portowe, jesteśmy uprawnieni do dokonywania przeszukań pasażerów i pojazdów zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawach lub innych aktach prawnych.

7.5 **Podróż z innym przewoźnikiem:** Pasażer akceptuje, że niniejsze Warunki przewozu obowiązują podczas podróży w zastępstwie z innym operatorem promowym (lub podróży promem Stena Line w zastępstwie za innego operatora).

7.6 **Pozostawiony bagaż:** Bagaż pozostawiony po zakończeniu podróży może zostać sprzedany po upływie uzasadnionego okresu czasu. W stosunku do pasażera odpowiadamy wyłącznie do wysokości kwoty, którą uzyskano ze sprzedaży, po potrąceniu kosztów przechowywania i innych kosztów, jeśli pasażer zgłosi roszczenie w ciągu trzech miesięcy od zakończenia podróży.

7.7 **Pozostanie na pokładzie:** Jeżeli pasażer i/lub jego bagaż z jakiegokolwiek przyczyny (która nie jest przez nas zawiniona) nie opuści pokładu po zakończeniu podróży, pasażer i/lub bagaż może zostać (według naszego uznania) przewieziony z powrotem do portu początkowego lub do innego portu. Pasażer pokrywa w takiej sytuacji cenę biletu.

7.8 **Dokumentacja:** Pasażer akceptuje obowiązek zrekompensowania nam w całości wszelkich grzywien, kosztów repatriacji lub innych kosztów wydalenia, kosztów zatrzymania i innych powiązanych wydatków poniesionych przez nas z powodu nieposiadania przez pasażera wszystkich dokumentów wymaganych przez przepisy imigracyjne, celne, zdrowotne i inne obowiązujące regulacje. Wybierając się w podróż należy zabrać ze sobą ważny dokument tożsamości ze zdjęciem, czyli paszport lub dowód osobisty.

7.9 **Alkohol:** Wnoszenie alkoholu na pokład statku w celu konsumpcji podczas podróży jest niedozwolone. Zastrzegamy sobie prawo, wedle własnego uznania, konfiskaty wszelkiego alkoholu, bez prawa do rekompensaty, w przypadku którego można założyć, że został zabrany w tym celu. Na pokładzie można spożywać wyłącznie alkohol, który został zakupiony w barach i restauracjach na pokładzie. Zastrzegamy sobie prawo do konfiskaty wszelkiego innego alkoholu spożywanego na pokładzie (w tym zakupionego w sklepach na pokładzie) bez prawa do rekompensaty.

8. ZMIANY/ANULOWANIE REZERWACJI

8.1 Pasażer może anulować rezerwację dotyczącą samej podróży w dowolnym momencie przed wypłynięciem, jednak może to skutkować potrąceniem opłat za anulowanie rezerwacji wskazanych w punkcie 8.3.2 niniejszych Warunków przewozu.

8.2 **Procedura anulowania/zmiany rezerwacji:** Rezerwację można anulować telefonicznie, za pośrednictwem naszej witryny internetowej lub informując nas pisemnie.

8.3 **Opłaty za zmianę/anulowanie rezerwacji (opłaty dotyczą podróży w jedną stronę, z portu do portu):**

8.3.1 Zmiany trasy, daty lub godziny podróży i/lub zmiany liczby pasażerów bądź pojazdów i/lub dodanie dodatkowych produktów lub usług do rezerwacji (w miarę dostępności miejsc) może skutkować wzrostem należnej ceny („ponowna kalkulacja ceny”).

8.3.2 Poniżej wyszczególniono opłaty za zmianę lub anulowanie rezerwacji wraz z innymi opłatami pokrywanymi przez pasażera. Wszystkie rezerwacje nienależące do taryf Flexi lub Premium podlegają zasadom obowiązującym dla taryfy ekonomicznej (Economy).

	Taryfa Economy	Taryfa Flexi	Taryfa Premium
Opłaty za zmianę rezerwacji przed podróżą:	<p>za zmianę trasy, daty lub godziny podróży w jedną stronę dla pasażerów z pojazdem (z wyjątkiem roweru) oraz ponowna kalkulacja ceny. Ceny zmian w poniższej tabeli</p> <p>za zmianę trasy, daty lub godziny podróży w jedną stronę dla pasażerów bez pojazdu oraz pasażerów z rowerem oraz ponowna kalkulacja ceny. Ceny zmian w poniższej tabeli</p> <p>Bezzwrotna opłata za obsługę w wysokości 10 zł za wszystkie zmiany rezerwacji, które nie są dokonywane online.</p>	<p>Ponowna kalkulacja ceny, ale bez opłaty za zmianę.</p> <p>Bezzwrotna opłata za obsługę w wysokości 10 zł za wszystkie zmiany rezerwacji, które nie są dokonywane online.</p>	<p>Ponowna kalkulacja ceny, ale bez opłaty za zmianę.</p> <p>Bezzwrotna opłata za obsługę w wysokości 10 zł za wszystkie zmiany rezerwacji, które nie są dokonywane online.</p>
Opłaty za anulowanie rezerwacji przed podróżą:			
Do 24 godzin przed planowanym wypłynięciem	100% wartości rezerwacji	Tylko opłata za anulowanie w wysokości 12 zł	Tylko opłata za anulowanie w wysokości 12 zł
Do 2 godzin przed planowanym wypłynięciem	100% wartości rezerwacji	50% wartości rezerwacji (z wyłączeniem wartości świadczeń na promie takich jak posiłki i kabina), nie mniej niż 12 zł	Tylko opłata za anulowanie w wysokości 12 zł
W ciągu 2 godzin do planowanego wypłynięcia	100% wartości rezerwacji	100% wartości rezerwacji	100% wartości rezerwacji
Opłaty za odwołanie rezerwacji po wypłynięciu lub w razie niestawienia się pasażera do odprawy:	100% wartości rezerwacji	100% wartości rezerwacji	100% wartości rezerwacji
Konsekwencje anulowania	Brak zwrotu	Zwrot ceny danego świadczenia, z	Zwrot ceny danego świadczenia, z

zarezerwowanych świadczeń na promie np. posiłków lub kabiny:		potrąceniem bezzwrotnej opłaty za obsługę która nie jest dokonywana online.	potrąceniem bezzwrotnej opłaty za obsługę która nie jest dokonywana online
Dodatkowe świadczenia:	Brak	Brak	Patrz punkt 8.3.4 dla danej trasy.
Opłata za rezerwację:	Opłata za rezerwację w wysokości 55 zł. Brak opłat za rezerwację online. Nie podlega zwrotowi w razie anulowania rezerwacji.	Opłata za rezerwację w wysokości 55 zł. Brak opłat za rezerwację online. Nie podlega zwrotowi w razie anulowania rezerwacji.	Opłata za rezerwację w wysokości 55 zł. Brak opłat za rezerwację online. Nie podlega zwrotowi w razie anulowania rezerwacji.
Opłata za odroczenie płatności (usługa pay-to-pay later):	Usługa niedostępna.	Bezzwrotna opłata za odroczenie płatności w wysokości 45 zł według punktu 3.7.2 powyżej.	Bezzwrotna opłata za odroczenie płatności w wysokości 45 zł według punktu 3.7.2 powyżej.
Opłata za przewóz zwierząt domowych:	Przewóz zwierząt domowych może podlegać opłacie. Informacji szczegółowych udziela nasz Dział Obsługi Klienta.	Przewóz zwierząt domowych może podlegać opłacie. Informacji szczegółowych udziela nasz Dział Obsługi Klienta.	Przewóz zwierząt domowych może podlegać opłacie. Informacji szczegółowych udziela nasz Dział Obsługi Klienta.
Zmiana taryfy na wyższą:	Nie można zamienić na Flexi lub Premium	Można zamienić na Premium do 24 godzin przed wypłynięciem	Nie można zmienić na wyższą

Trasa	Podróż pojazdem	Podróż pieszo
Hook of Holland-Harwich	191 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	64 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Cairnryan-Belfast	99 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	25 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Liverpool-Belfast	99 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	25 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Holyhead-Dublin	99 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	25 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Fishguard-Rosslare	99 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	25 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Kiel-Gothenburg	273 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	58 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Frederikshavn-Gothenburg	195 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	58 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Gdynia-Karlskrona	195 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	58 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Nynashamn-Ventspils	191 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	64 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Rostock-Trelleborg	195 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	58 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu
Travemunde-Liepaja	191 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu	64 zł za podróż w jedną stronę + dopłata różnicy w cenie biletu

8.3.3 Zwrot ceny rezerwacji nie przysługuje w przypadku anulowania rezerwacji wycieczki jednodniowej, programu zwiedzania lub jednodniowego rejsu wycieczkowego, za wyjątkiem sytuacji, w których mają zastosowanie postanowienia punktu 5.5.

8.3.4 Na poniższych trasach są dostępne bilety w taryfie Premium, w których cenie są zawarte następujące świadczenia dodatkowe:

Göteborg-Fredrikshamn	Priorytetowy wjazd na i zjazd z promu (pod warunkiem odprawy do 35 minut przed wypłynięciem)
Göteborg-Kilonia	Śniadanie wliczone w cenę
Karlskrona-Gdynia	Na rejsy do 31.08.2023 priorytetowy wjazd z promu (pod warunkiem odprawy do 60 minut przed wypłynięciem) Śniadanie wliczone w cenę Na rejsy od 1.09.2023 priorytetowy wjazd (pod warunkiem odprawy do 60 minut przed wypłynięciem).
Nynäshamn-Ventspils	Śniadanie wliczone w cenę
Hoek van Holland-Harwich	Podczas rejsów nocnych śniadanie jest wliczone w cenę. Bezpłatny wstęp do Stena Plus Lounge
Fishguard-Rosslare	Priorytetowy wjazd na i zjazd z promu Bezpłatny wstęp do Stena Plus Lounge
Belfast-Cairnryan	Priorytetowy wjazd na i zjazd z promu Bezpłatny wstęp do Stena Plus Lounge
Belfast-Liverpool	Bezpłatny wstęp do Stena Plus Lounge
Dublin-Holyhead	Priorytetowy wjazd na i zjazd z promu Bezpłatny wstęp do Stena Plus Lounge

8.4 **Zwroty:** Wypłata odszkodowania (w formie vouchera lub innej), o którym mowa w punktach 6.6-6.9, zostanie zrealizowana w ciągu jednego miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie, z zastrzeżeniem potrącenia wszelkich opłat za anulowanie i z zastrzeżeniem wszelkich warunków szczególnych

dotyczących zakupionego produktu, pod warunkiem, że roszczenie zostanie zgłoszone w ciągu 12 miesięcy od planowanej daty wypłynięcia. Zwroty nie przysługują w przypadku:

8.4.1 rezygnacji ze wstępnie zarezerwowanych miejsc w pociągu.

8.4.2 niewykorzystanych elementów rezerwacji.

8.5 **Bilety i potwierdzenia rezerwacji:** Pasażer musi posiadać przy sobie bilet lub potwierdzenie rezerwacji w celu okazania przewoźnikowi w razie chęci skorzystania z zarezerwowanej usługi.

8.6 **Złe warunki pogodowe:** Złe warunki pogodowe lub stan morza mogą skutkować odwołaniem niektórych usług. Dołożymy wszelkich starań, aby zapewnić pasażerom wsparcie w takich sytuacjach.

9. NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

9.1 O ile w punkcie 9 nie wskazano inaczej, ponosimy odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku śmierci lub szkody na osobie, utraty lub uszkodzenia bagażu, jeżeli incydent, który spowodował szkodę, wystąpił w trakcie przewozu i wynikał z winy lub niedbalstwa przewoźnika bądź jego pracowników lub agentów działających na jego rzecz.

9.2 Ograniczenia i wyłączenia:

Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy Konwencji, PLR lub innych mających zastosowanie przepisy nie przewidują inaczej, w żadnym wypadku nie odpowiadamy w żaden sposób przed pasażerem w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania jakiegokolwiek zobowiązania umownego z powodu:

9.2.1 winy pasażera lub innej osoby objętej rezerwacją pasażera, lub

9.2.2 działania lub zaniechania osoby trzeciej, niezwiązanej ze świadczeniem jakiegokolwiek usługi

zawartej w umowie przewozu, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, lub

9.2.3 Stena Line nie ponosi odpowiedzialności za utracone lub skradzione mienie. Wszystkim pasażerom zaleca się bezpieczne zamykanie cennych przedmiotów w pojeździe. Pasażerowie nigdy nie powinni pozostawiać swoich rzeczy bez opieki w miejscach publicznych.

9.2.4

9.2.4.1 jakichkolwiek nietypowych i nieprzewidywalnych okoliczności pozostających poza naszą kontrolą, których konsekwencji nie można byłoby uniknąć nawet przy dołożeniu należytej staranności, lub

9.2.4.2 jakichkolwiek nietypowych i nieprzewidywalnych okoliczności pozostających poza naszą kontrolą, których konsekwencji nie można byłoby uniknąć nawet przy dołożeniu należytej staranności.

9.2.5 Realizacja niektórych podróży/impres turystycznych wymaga minimalnej liczby uczestników. Informacja na ten temat zostanie przekazana pasażerowi najpóźniej w momencie rezerwacji.

9.3 Nasza odpowiedzialność w przypadku uszkodzenia lub utraty mienia: Z zastrzeżeniem postanowień niniejszych Warunków, ponosimy odpowiedzialność za szkody poniesione w wyniku utraty lub uszkodzenia bagażu kabinowego, jeżeli pasażer udowodni, że zdarzenie, które spowodowało szkodę powstało z naszej winy lub niedbalstwa.

Wina lub niedbalstwo z naszej strony występuje w przypadku, gdy szkoda została spowodowana w wyniku wypadku na morzu.

Pasażer jest zobowiązany poinformować pisemnie przewoźnika lub podmiot, który ten zatrudnił w celu wykonania przewozu:

9.3.1 w sytuacji widocznego uszkodzenia bagażu

9.3.1.1 w przypadku bagażu kabinowego, przed lub w trakcie zejścia pasażera na ląd,

9.3.1.2 w przypadku innego bagażu, przed lub w czasie przekazywania go pasażerowi.

9.3.2 w odniesieniu do niewidocznego uszkodzenia bagażu lub utraty bagażu, w ciągu piętnastu dni od daty zejścia na ląd, lub daty wydania bagażu kabinowego lub momentu, kiedy takie wydanie miało mieć miejsce.

Jeżeli pasażer nie zastosuje się do postanowień niniejszego artykułu, uznaje się, że pasażer odebrał bagaż w stanie nieuszkodzonym, o ile pasażer nie jest w stanie udowodnić przeciwnej sytuacji. Powiadomienie w formie pisemnej nie jest jednak konieczne, gdy stan bagażu w momencie przyjmowania był przedmiotem wspólnych oględzin lub inspekcji.

Nasza ewentualna odpowiedzialność jest ustalana zgodnie z postanowieniami Konwencji i zawsze podlega potrąceniu w wysokości 149 SDR w stosunku do każdego ewentualnego roszczenia dotyczącego bagażu

oraz potrąceniu w wysokości 330 SDR w razie uszkodzenia pojazdu, które to kwoty będą potrącane od należności za stratę lub uszkodzenie, na jakie został narażony pasażer.

- 9.4 Przedawnienie roszczeń:** Ewentualne roszczenia odszkodowawcze wynikające ze śmierci lub szkody na osobie pasażera, albo utraty lub uszkodzenia bagażu przedawnia się po dwóch latach z zastrzeżeniem ewentualnego zawieszenia lub przerwy w biegu przedawnienia, które mogą być dopuszczalne zgodnie z Konwencją lub PLR.

Okres przedawnienia oblicza się w następujący sposób:

- 9.4.1 w przypadku szkody na osobie — od dnia opuszczenia statku przez pasażera;
- 9.4.2 w przypadku śmierci podczas przewozu — od dnia, w którym pasażer powinien był opuścić statek, a w razie odniesienia w czasie przewozu szkody na osobie powodującej śmierć pasażera po opuszczeniu statku - od daty zgonu, przy czym okres ten nie może przekraczać trzech lat od daty opuszczenia statku, oraz
- 9.4.3 w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu — od dnia opuszczenia statku lub dnia, w którym powinno nastąpić opuszczenie statku, zależnie od tego, który z nich jest późniejszy.

10. PRZEPISY CELNE W PRZYPADKU PODRÓŻY Z/DO WIELKIEJ BRYTANII DO/Z UNII EUROPEJSKIEJ ORAZ PODRÓŻY Z/DO WIELKIEJ BRYTANII DO/Z IRLANDII PÓŁNOCNEJ

- 10.1 Towary komercyjne w bagażu: Towary komercyjne w bagażu to towary przeznaczone na handel lub do użytku komercyjnego. W przypadku przewożenia towarów komercyjnych w bagażu może być konieczne złożenie odpowiedniej deklaracji celnej. Pasażer odpowiada za złożenie deklaracji celnych, tam gdzie jest to wymagane i za posiadanie dokumentów wymaganych przez właściwe władze państwowe. Stena Line nie ponosi żadnej odpowiedzialności i nie odpowiada za wypełnienie i złożenie i/lub weryfikację niezbędnych deklaracji i dokumentów.

Przewóz towarów w bagażu pasażerskim do Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, patrz: <https://www.gov.uk/guidance/bringing-merchandise-to-the-uk-in-your-baggage>

Przewóz towarów w bagażu pasażerskim z Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, patrz: <https://www.gov.uk/guidance/taking-merchandise-from-the-uk-in-your-baggage>

Import i eksport towarów w bagażu do / z Irlandii, patrz: <https://www.revenue.ie/en/customs/individuals/info-travelling-duty-free/commercial-merch-bags/airport-or-port.aspx>

11. PASAŻEROWIE Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

- 11.1 **Postanowienia ogólne:** Osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny nas powiadomić o swoich szczególnych potrzebach w zakresie zakwaterowania, miejsc siedzących lub wymaganych usług lub o potrzebie wniesienia na pokład sprzętu medycznego lub psa przewodnika, w momencie dokonywania rezerwacji lub najpóźniej co najmniej 48 godzin przed koniecznością udzielenia pomocy, za pośrednictwem formularza <https://www.stenaline.pl/obsługa-klienta/skontaktuj-sie-z-nami> wybierając temat "Asysta dla pasażerów o ograniczonej mobilności" lub telefonicznie (+48 58 660 92 00).
- 11.2 Pasażerom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej udzielimy pomocy w miejscach dostosowanych do specyficznych potrzeb osób niepełnosprawnych. Jeżeli pasażer nie poinformuje nas o swoich specyficznych potrzebach co najmniej 48 godzin przed koniecznością udzielenia pomocy, i tak podejmiemy racjonalnie uzasadnione starania mające na celu zaspokojenia specyficznych potrzeb pasażera.
- 11.3 Pasażer, o którym mowa w punkcie 11.1 powyżej powinien zgłosić się do oznaczonego punktu w porcie (terminalu promowym Stena Line) na co najmniej 60 minut przed planowaną godziną rozpoczęcia podróży lub o godzinie podanej w bilecie elektronicznym i/lub potwierdzeniu rezerwacji.
- 11.4 **Podróż z opiekunem:** Pasażer może zostać zobowiązany do podróży z opiekunem, jeśli jest to bezwzględnie konieczne w celu zapewnienia bezpieczeństwa lub jeśli pasażer nie jest w stanie samodzielnie opuścić promu lub zrozumieć instrukcji bezpieczeństwa. Każdy taki opiekun podróżuje bezpłatnie po

przedstawieniu odpowiedniego dokumentu, np. zaświadczenia od lekarza, poświadczającego konieczność posiadania opiekuna przez pasażera.

- 11.5 Możemy ograniczyć liczbę osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących podczas jednego rejsu:
- 11.5.1 w celu spełnienia wymagań bezpieczeństwa określonych w międzynarodowych, unijnych lub krajowych aktach prawnych lub w celu spełnienia wymagań bezpieczeństwa stawianych przez właściwe organy,
 - 11.5.2 w przypadkach gdy konstrukcja promu lub infrastruktura portu i jego wyposażenie, w tym terminali portowych, uniemożliwia wejście na pokład lub zejście na ląd lub przewóz rzeczony osoby nie może być przeprowadzony w bezpieczny sposób lub jest niewykonalny z eksploatacyjnego punktu widzenia,
 - 11.5.3 w celu zachowania zgodności z polityką bezpieczeństwa Stena Line lub

Ponieważ liczba przewożonych pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej może się różnić w zależności od statku i portu, istotne jest powiadomienie nas o swojej niepełnosprawności lub o ograniczonej sprawności ruchowej i wymogach specjalnej pomocy zgodnie z punktem 11.1 powyżej.

- 11.6 Jeżeli zostaniemy poinformowani o szczególnych potrzebach zgodnie z punktem 11.1, ale przewóz pasażera nie będzie możliwy z powodów, o których mowa w punkcie 11.5 powyżej, dołożymy wszelkich zasadnych starań, aby zaproponować odpowiedni alternatywny transport lub zwrot ceny biletu.
- 11.7 Ponosimy odpowiedzialność za szkody wynikające z utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub innego sprzętu specjalistycznego, jeżeli do zdarzenia, które spowodowało szkodę doszło w wyniku naszego błędu lub zaniedbania. Wysokość odszkodowania odpowiada wartości odtworzeniowej tego sprzętu lub, w odpowiednich przypadkach, kosztem jego naprawy.

12. DOZWOLONE CELE WYKORZYSTYWANIA DANYCH OSOBOWYCH

Cele wykorzystywania danych osobowych: Dane osobowe pasażerów będą wykorzystywane przez Stena Line zgodnie z Polityką prywatności firmy. Szczegóły dostępne są w zakładce Polityka prywatności w witrynie Stena Line pod poniższym linkiem: <https://www.stenaline.pl/warunki-przewozu/polityka-prywatnosci>. Prosimy o zapoznanie się z treścią naszej Polityki prywatności, ponieważ zawiera ona ważne informacje dla pasażerów.

13. INNE WAŻNE WARUNKI

- 13.1 **Możemy przenieść nasze prawa i obowiązki wynikające z niniejszych Warunków na inne podmioty.** Nasze prawa i obowiązki wynikające z niniejszych Warunków przewozu możemy przenieść na inny podmiot prawny, jednak nie będzie to mieć wpływu na prawa pasażerów i nasze obowiązki wynikające z niniejszych Warunków.
- 13.2 **Przeniesienie przez pasażerów ich praw na inną osobę wymaga naszej zgody.** Pasażerowie są uprawnieni do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszych Warunków przewozu na inną osobę wyłącznie po uzyskaniu naszej pisemnej zgody.
- 13.3 **W przypadku stwierdzenia przez sąd, że część niniejszych warunków przewozu jest niezgodna z prawem, pozostałe warunki pozostają w mocy.** Każdy z punktów niniejszych Warunków przewozu obowiązuje niezależnie od innych. Jeżeli jakkolwiek sąd lub inny właściwy organ zdecyduje, że jakkolwiek z nich jest niezgodny z prawem, pozostałe punkty pozostają w mocy.
- 13.4 **Opóźnienie w egzekwowaniu przez nas postanowień niniejszych warunków przewozu, nie stoi na przeszkodzie dla wyegzekwowania ich w przyszłości.** Jeżeli nie zobowiązemy pasażera niezwłocznie do spełnienia jakiegokolwiek wymogu wynikającego z niniejszych Warunków przewozu lub jeśli opóźnimy podjęcie działań wobec pasażera w związku z naruszeniem umowy, nie będzie oznaczać to, że wspomniany wymóg pasażera nie obowiązuje i nie będzie to przeszkodą w podjęciu działań wobec pasażera w późniejszym terminie.
- 13.5 **Rozbieżności między niniejszymi Warunkami przewozu i innymi obowiązującymi warunkami:** W przypadku rozbieżności między niniejszymi Warunkami przewozu i jakimkolwiek bezwzględnie obowiązującymi przepisami, mają zastosowanie warunki bardziej korzystne dla pasażera.

13.6 **Prawo właściwe i jurysdykcja sądowa:** Zawarta z pasażerem umowa oraz wszelkie związane z tym ustalenia podlegają właściwości prawa szwedzkiego, a wszelkie postępowania sądowe między nami a pasażerem będą podlegać jurysdykcji sądowej, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym niewyłącznej właściwości sądów szwedzkich.