

ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN

DEZE VOORWAARDEN ZIJN VAN TOEPASSING OP UW BOEKING. WIJ GELOVEN DAT DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN EERLIJK EN DUIDELIJK ZIJN EN VOLDOEN AAN DE TOEPASSELIJKE WETGEVING. ALS U HET HIER NIET MEE EENS BENT, NEEM DAN CONTACT OP MET ONZE KLANTENSERVICE.

LEES DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVULDIG DOOR VOORDAT U RESERVEERT. DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN BEVATTEN BEPAALDE BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN MET BETREKKING TOT ONZE AANSPRAKELIJKHEID TEN OPZICHTE VAN U. WE WILLEN MET NAME UW AANDACHT VESTIGEN OP PARAGRAAF 7.6 (VERLIES VAN/SCHADE AAN BAGAGE) EN PARAGRAAF 9 (ONZE AANSPRAKELIJKHEID).

laatste update: 2026-06-11

1. UW OVEREENKOMST MET ONS

1.1 **Algemene voorwaarden:** Door bij ons te boeken, gaat u ermee akkoord dat deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn op u en alle personen namens wie u boekt en u bevestigt daarbij over de nodige bevoegdheid te beschikken om namens hen te boeken.

1.2 Definities:

1.2.1 Elke verwijzing naar "**wij**" "**ons**" "**onze**" of "**Stena Line**" heeft betrekking op Stena Line Limited, Stena Line BV en/of Stena Line Scandinavia AB en omvat de desbetreffende aangestelde en lasthebbers (zoals van toepassing).

1.2.2 Elke verwijzing naar "**u**" of "**uw**" heeft betrekking op u als passagiers of een passagier namens wie u boekt, wat in het geval van een reis met de ferry een persoon betekent die met een schip onder een vervoersovereenkomst wordt vervoerd, of wie, met de toestemming van de vervoerder, een voertuig of levende dieren vergezelt die vallen onder een overeenkomst voor het vervoer van goederen die niet onder het Verdrag van Athene vallen.

1.2.3 Het "**Verdrag**" betekent het Verdrag van Athene betreffende het Vervoer van passagiers en hun bagage overzee, ondertekend in Athene in 1974 zoals dat was (of is) gewijzigd of opnieuw ingevoerd, waarvan de tekst hieronder kan worden geraadpleegd: http://wetten.overheid.nl/BWBV0005349/2014-04-23#Verdrag_2

1.2.4 "**Hutbagage**" betekent bagage die de passagier in zijn hut heeft of anderszins in zijn bezit of bewaring heeft of waar hij controle over heeft.

1.2.5 "**Vervoer**" omvat de volgende periodes:

1.2.5.1 met betrekking tot de passagier en zijn hutbagage, de periode waarin de passagier en/of zijn hutbagage aan boord van het schip zijn of tijdens het aan of van boord gaan. Met betrekking tot de passagier omvat het vervoer echter niet de periode in een zeeterminal of station of een kade of in of op een andere haveninstallatie;

1.2.5.2 met betrekking tot de hutbagage, de periode waarin de passagier in een zeeterminal of station of aan een kade of in of aan een andere haveninstallatie als die bagage is overgenomen door de vervoerder of zijn personeelslid of vertegenwoordiger en niet weer is afgegeven aan de passagier; en

1.2.5.3 met betrekking tot andere bagage, die geen hutbagage is, de periode vanaf het moment van de overname door de vervoerder of zijn personeelslid of

vertegenwoordiger aan wal of aan boord tot het moment van het weer overhandigen door de vervoerder of zijn personeelslid of agent;

- 1.2.6 "**Vervoersovereenkomst**" betekent een overeenkomst die door of namens een vervoerder wordt gesloten voor het vervoer over zee van een passagier of van een passagier en zijn bagage, al naar gelang het geval.
- 1.2.7 De "**EU-passagiersverordening 2010**" betekent Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europese Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen, waarvan de tekst hier kan worden geraadpleegd: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32010R1177>.
- 1.2.8 "**Reis**" betekent de reis die door ons is geregeld en/of wordt uitgevoerd om aan de voorwaarden van de boeking te voldoen.
- 1.2.9 "**Bagage**" betekent elk artikel of voertuig vervoerd door de vervoerder volgens een vervoersovereenkomst, met uitzondering van:
- 1.2.9.1 artikelen en voertuigen die worden vervoerd volgens een charterpartij, connossement of andere overeenkomst die hoofdzakelijk betrekking heeft op het vervoer van goederen, en
- 1.2.9.2 levende dieren;
- 1.2.10 "**PLR**" betekent vordering (EC) nr. 392/2009 van het Europese Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende de Aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee in bij ongevallen, waarvan de tekst hier kan worden geraadpleegd: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:tr0018>.
- 1.2.11 "**SDR**" staat voor bijzondere trekkingsrechten (Special Drawing Rights), waarvan de dagelijkse wisselkoersen te vinden zijn op de website van het Internationaal Monetair Fonds op http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx.

1.3 **Uw overeenkomst:** Uw overeenkomst is met:

- 1.3.1 Stena Line BV, als u vaart op de route tussen Harwich en Hoek van Holland en alle andere routes die door ons kunnen worden uitgevoerd over de Noordzee ("de **Nederlandse route**"). Stena Line BV is geregistreerd in Nederland onder bedrijfsnummer 24072680 en met maatschappelijke zetel te Stationsweg 10, 3151 HS Hoek van Holland. Het belangrijkste handelsadres van Stena Line BV is Stationsweg 10, 3151 HS Hoek van Holland. Het btw-nummer van Stena Line BV is NL00828511B01.
- 1.3.2 Stena Line Scandinavia AB, als u vaart op een route van of naar Scandinavië of op de Oostzee ("de Scandinavische routes") Stena Line B.V. treedt in dit geval op als agent. Stena Line Scandinavia AB is geregistreerd in Zweden onder bedrijfsnummer 556231-7825 en met maatschappelijke zetel te SE-405 19 Göteborg. Het belangrijkste handelsadres van Stena Line Scandinavia AB is Masthuggskajen, SE-413 03 Göteborg. Het btw-nummer van Stena Line is SE556231782501; en
- 1.3.3 Stena Line Limited, als u vaart op de route tussen Cairnryan en Belfast ("de **Cairnryan route**"), als u vaart op de route tussen Belfast en Liverpool (Birkenhead) (de "**Liverpool-route**"), de routes tussen Holyhead and Dublin en Fishguard en Rosslare en alle andere routes die worden uitgevoerd door ons van Groot-Brittannië naar de Ierse Republiek (de "**ROI-routes**") Stena Line BV treedt in dit geval op als agent. Stena Line Limited is geregistreerd in Engeland en Wales onder bedrijfsnummer 01402237 en met maatschappelijke zetel te Suite 4, First Floor Pluto House, Station Road, Ashford, Kent

TN23 1PP. Het belangrijkste handelsadres van Stena Line Limited is Stena House, Station Approach, Holyhead, Anglesey LL65 1DQ. Het btw-nummer van Stena Line Limited is GB404517186.

- 1.4 **Reizen per spoor en touringcar:** Spoor- en touringcarreizen geboekt via ons zijn onderworpen aan de relevante bepalingen en voorwaarden van het desbetreffende spoor- of touringcarbedrijf en toepasselijke internationale verdragen. Meer informatie is op verzoek verkrijgbaar bij de betrokken spoor- of touringcaronderneming.
- 1.5 **Deviatie van diensten en/of tarieven voordat u boekt:** We behouden ons het recht voor, voordat u boekt, de diensten beschreven op onze website en andere publicaties, inclusief tarieven, vertrekdata en -tijden, te wijzigen en een andere ferry voor een bepaalde reis aan te wijzen. Dit heeft geen invloed op de boekingen die reeds door ons zijn geaccepteerd.
- 1.6 **Wijziging van de Algemene voorwaarden:** Van tijd tot tijd wijzigen we deze Algemene voorwaarden. Kijk daarom boven aan deze pagina om te zien wanneer deze Algemene voorwaarden voor het laatst zijn bijgewerkt. Elke keer dat u bij ons boekt, zijn de dan geldende Algemene voorwaarden van toepassing op uw boeking.

We kunnen deze Algemene voorwaarden, zoals deze van toepassing zijn op uw boeking, van tussentijds herzien om rekening te houden met de volgende omstandigheden:

- 1.6.1 veranderingen in relevante wetten en wettelijke vereisten; en
- 1.6.2 veranderingen in onze processen en procedures.

Als we onze Algemene voorwaarden moeten herzien, zoals deze van toepassing zijn op uw boeking, nemen wij contact met u op om u voorafgaand op de hoogte te brengen van de wijzigingen en u te laten weten hoe u de boeking kunt annuleren indien u niet tevreden bent met de wijzigingen. Als u uw boeking annuleert, ontvangt u een volledige restitutie.

- 1.7 **Speciale aanbiedingen en promoties:** Op Speciale aanbiedingen en promoties kunnen bepaalde voorwaarden en bepalingen (bijvoorbeeld met betrekking tot betalingen) van toepassing zijn, die afwijken van de bepalingen uiteengezet in de Algemene voorwaarden. In het geval van enige inconsistentie tussen speciale aanbiedingen en promoties en deze Algemene voorwaarden prevaleren de voorwaarden en bepalingen van de speciale aanbiedingen en promoties.
- 1.8 **Beschikbaarheid van ruimte:** Alle producten op onze website of in onze publicaties worden aangeboden op basis van beschikbaarheid van toegewezen ruimte, die mogelijk beperkt is.
- 1.9 **Toepasselijke wetgeving:**
 - 1.9.1 Er zijn verschillende wetgevingen van toepassing op de diensten die we aan u leveren, inclusief het Verdrag van Athene, de PLR en de EU-passagiersverordening 2010.
 - 1.9.2 Als er enige inconsistentie is tussen deze Algemene voorwaarden en enige toepasselijke wetgeving, prevaleren de voorwaarden van dergelijke wetgeving.
 - 1.9.3 Als er enige inconsistentie is tussen de toepasselijke wetgevingen, zal de gunstigste wetgeving voor u gelden.
 - 1.9.4 De volledige teksten van het Verdrag van Athene, de PLR en de EU-passagiersverordening 2010 zijn verkrijgbaar bij de ticket office, Stationsweg 10, 3151HS Hoek van Holland.

Een samenvatting van het Verdrag van Athene zoals deze is gewijzigd door de PLR, is te vinden via de volgende link: <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>

Een samenvatting van de EU-passagiersverordening 2010 is te vinden via de volgende link:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:tr0049&from=NL>

Samenvattingen in de diverse talen van de EU-passagiersverordening 2012 kunnen worden gevonden via de volgende link: <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident-other-linguistic-versions.zip>.

1.10 **Contact opnemen met de afdeling Klantenservice:** Neem bij vragen of opmerkingen contact op met de afdeling Klantenservice:

1.10.1 door het formulier op <https://www.stenaline.nl/klantenservice/neem-contact-met-ons-op>

1.10.2 per telefoon: +31 (0)174 315 811 voor reizen, voor ferry & trein voor vragen over bestaande boekingen of voor klachten; of

1.10.3 per post: Stena Line Customer Service Stationsweg 10, 3151 HS Hoek van Holland .

2. KLACHTENPROCEDURE

2.1 Als u klachten hebt over de diensten, kunt u:

2.1.1 de klacht indienen bij het management ter plaatse op de desbetreffende locatie. In voorkomend geval is dit de aanbevolen aanpak voor het snel oplossen van eventuele klachten; of

2.1.2 Neem contact op met de afdeling Klantenservice via het relevante nummer in paragraaf 1.10.

2. Wanneer u contact opneemt met onze Klantenservice dient u de volgende gegevens te verschaffen om hen in staat te stellen een grondig en tijdig onderzoek uit te voeren: uw reserveringsnummer, alle details van uw klacht en telefoonnummer of een e-mailadres.

2. Elke klacht die valt onder de EU-passagiersverordening 2010 moet in eerste instantie worden ingediend bij de afdeling Klantenservice, waarbij u gebruik maakt van het relevante nummer in paragraaf 1.10. Dit moet gebeuren binnen 2 maanden na de geplande datum van de dienst. We zullen u binnen 1 maand na ontvangst informeren of de klacht wordt bevestigd, afgewezen of nog in behandeling is, met een definitief antwoord en beslissing binnen 2 maanden.

2. Alternatieve geschillenbeslechting is een proces waarbij een onafhankelijke instantie de feiten van een geschil in overweging neemt en probeert dit op te lossen, zonder dat u daarvoor naar de rechter hoeft te stappen. Als u niet tevreden bent met de manier waarop we een klacht hebben behandeld, kunt u contact opnemen met de aanbieder van de alternatieve geschillenbeslechting die we gebruiken. U kunt een klacht indienen bij de hieronder genoemde klachteninstanties.

Geschillen Commissie reizen

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/reizen/>

Geschillencommissie Reizen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag.

Tel: 070 310 53 10

2. U kunt ook een klacht indienen bij de desbetreffende klachteninstantie die wordt vermeld via de volgende

link: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforceme

[nt_bodies.pdf](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en) https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

2. Houd er bovendien rekening mee dat geschillen kunnen worden ingediend voor een online-oplossing bij het platform van de [Europese Commissie voor online geschillenbeslechting](#).

3. BOEKING EN BETALING

- 3.1 **Voertuigen en aanhangwagens/caravans langer dan 6 m en/of hoger dan 2 m:** Deze voertuigen moeten worden aangegeven op het moment van de boeking, inclusief, indien van toepassing, de toevoeging van imperialen, fietsen enz. Op dergelijke voertuigen kunnen toeslagen van toepassing zijn. Om twijfel te voorkomen worden bestelauto's gedefinieerd als voertuigen voor commercieel gebruikt met ofwel (een deel van) het achterwandpaneel en/of een laadruimte. Bestelauto's moeten tijdens het boeken als zodanig worden aangegeven. Van auto's afgeleide bestelauto's worden gedefinieerd als bestelauto's met een deel van het achterwandpaneel en kunnen worden geboekt als auto's op basis van hun afmetingen. Minibusjes worden gedefinieerd als voertuigen met tussen 9 en 16 zitplaatsen naast de bestuurdersstoel. Zie paragraaf 3.2 hieronder als handelsgoederen worden vervoerd. Als u Stena Line niet van tevoren op de hoogte brengt van het juiste voertuigtype en de juiste afmetingen, kan dit van invloed zijn op de mogelijkheid uw voertuig te vervoeren. Dit kan leiden tot het in rekening brengen van een toeslag of zelfs een weigering om te reizen.
 - 3.2 **Bestelauto's tot en met 6 m lengte en/of voertuigen met een aanhanger/caravan goederen of uitrusting voor commerciële doeleinden:** Deze moeten als vracht worden geboekt via ons vrachtsysteem door te bellen met +31 (0)174 315 858. In geval van onjuiste openbaarmaking behoudt Stena Line zich het recht voor om extra btw te heffen op de betaalde prijs.
 - 3.3 **Bestelauto's geregistreerd in de Ierse Republiek en ingedeeld en belast voor doeleinden van de Ierse motorrijtuigenbelasting (Motor Tax) als bedrijfsvoertuig (Commercial Goods Vehicle):** Als u vanuit de Ierse Republiek reist en uw voertuig is geregistreerd in de Ierse Republiek en ingedeeld en belast voor de Ierse motorrijtuigenbelasting als bedrijfsvoertuig, moet u boeken als vracht via ons vrachtsysteem door te bellen met +31 (0)174 315 858. In geval van onjuiste openbaarmaking behoudt Stena Line zich het recht voor om extra btw te heffen op de betaalde prijs.
 - 3.4 **De volgende voertuigen zijn uitgesloten van Toeristentarieven en zijn onderworpen aan Vrachttarieven en de Vrachtvoorwaarden.**
 - 3.4.1 Alle voertuigen die handelsgoederen vervoeren of die betrokken zijn bij een handelsonderneming die niet onder de paragrafen 3.2 en 3.3 worden genoemd.
 - 3.4.2 Voertuigen die gevaarlijke goederen vervoeren.
 - 3.4.3 Alle voertuigen gebouwd voor commercieel gebruik voor het vervoer van handelsgoederen langer dan 6 m.
 - 3.4.4 Alle voertuigen gebouwd voor commercieel gebruik die een aanhanger trekken met een totale lengte van meer dan 12,5 m.
 - 3.4.5 Alle voertuigen gebouwd voor commercieel gebruik die voertuigen vervoeren voor sportevenementen.
- Bel +31 (0)174 315 858 voor meer informatie over vrachttarieven en hoe u kunt boeken.
- 3.5 **Service wanneer u uw boeking of betaling heeft gestart maar niet voltooid:** als onderdeel van onze service kunnen wij binnen 48 uur contact met u opnemen als u om wat voor reden dan ook

uw boeking heeft gestart, maar nog niet voltooid heeft of als wij uw betaling nog niet hebben ontvangen. In dat geval ontvangt u maximaal twee herinneringen op het e-mailadres dat u ons hebt verstrekt. Deze service wordt door ons geleverd om het u gemakkelijker te maken uw boeking te voltooien.

- 3.6 **Aanvaarding van uw boeking en informatie over uw overeenkomst:** Aanvaarding van ons van een betaling door u gedaan in verband met een boeking betekent geen aanvaarding van uw boeking. Uw boekingsovereenkomst wordt van kracht wanneer wij uw boeking accepteren door het geven van een boekingsreferentie.
- 3.7 **Wanneer de betaling is verschuldigd:**
- 3.7.1 Tenzij anders is aangegeven, is de betaling van alle boekingen verschuldigd op het moment van de boeking.
- 3.7.2 Als u langer dan 7 dagen voor uw reis op de Liverpool route, de Nederlandse route, de Cairnryan route of de ROI-routes een flexi- of premium-ticket boekt, garandeert een niet-restitueerbare toeslag van EUR 5 uw boeking en de boekingsprijs op het moment van de reservering. Als u gebruik wilt maken van deze aanbieding, moet u de volledige boekingsprijs binnen 2 dagen na uw boeking betalen. Als u niet het volledige bedrag heeft betaald voor de aangegeven datum op het moment van reserveren, hebben wij het recht uw boeking te annuleren zonder kennisgeving. De toeslag van EUR 5 wordt niet terugbetaald en we hebben geen verdere verplichtingen of aansprakelijkheid jegens u. U bent zelf aansprakelijk voor elke nieuwe prijs of kosten voor wijzigingen of annuleringen in uw boeking in overeenstemming met paragraaf. Deze aanbieding is niet beschikbaar als u een economy-ticket boekt.
- 3.8 **Hoe te betalen:** Een betaling kan geschieden met een van de belangrijkste creditcards of iDeal of Stena Line geschenkenbonnen. U kunt met contanten betalen, indien u rechtstreeks bij een van onze ticket offices boekt.
- 3.9 **Geldende prijzen:**
- 3.9.1 De prijzen (inclusief alle toepasselijke belastingen, toeslagen en kosten) die worden weergegeven in euro's op onze website of andere publicaties, zijn alleen van toepassing op boekingen in Nederland.
- 3.9.2 Voor alle boekingen die niet worden gedaan via het internet, gelden servicekosten van EUR 15. Deze servicekosten worden per boeking in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk vermeld. Prijzen in buitenlandse valuta voor boekingen gedaan in het buitenland, worden getoond in afzonderlijke publicaties.
- 3.9.3 Er wordt een toeslag van EUR 4 in rekening gebracht voor passagiers die een schriftelijke bevestiging van hun reis per post wensen. Er wordt een toeslag van EUR 1 in rekening gebracht voor passagiers die een schriftelijke bevestiging van hun reis per sms wensen. Er zijn geen kosten verbonden aan bevestiging via e-mail.
- 3.10 **We zullen wijzigingen in bepaalde kosten aan u doorgeven:** Als er zich een wijziging voordoet in de toepasselijke belastingen, kosten of heffingen die ons door een derde worden opgelegd (bijv. overheidsmaatregelen, brandstofkosten, milieuheffingen, havengeld, enz.) tussen uw boekingsdatum en de vertrekdatum, behouden wij ons het recht voor om het tarief van de belastingen, kosten en/of heffingen (indien van toepassing) aan te passen aan wat u betaalt. U krijgt de mogelijkheid deze wijziging te accepteren of de boeking te annuleren zonder kosten.

4. VERZEKERING

Het is raadzaam pechhulp en een persoonlijke reisverzekering af te sluiten die u kunnen dekken wanneer u uw reis moet annuleren of die u compensatie kan bieden voor vertragingen en hulp bij pech onderweg.

5. REIZEN MET STENA LINE

- 5.1 **Inchecken:** U dient uiterlijk op het tijdstip aangegeven op uw e-ticket en reserveringsbewijs voor de desbetreffende boeking in te checken; anders kan uw plaats niet worden gegarandeerd en wordt u mogelijk niet toegelaten om aan boord te gaan. Reizen op een ander tijdstip en/of een andere datum kan een toeslag met zich meebrengen.
- 5.2 **Kinderen:** Kinderen jonger dan 16 jaar moeten worden vergezeld van een verantwoordelijke volwassene, terwijl kinderen tussen 16 en 18 jaar een schriftelijke toestemming van een ouder of voogd moeten hebben om zonder begeleiding te reizen. Kinderen van 0 tot en met 3 jaar reizen gratis, maar moeten voor boekingsdoeleinden worden opgenomen in het passagiersaantal.
- 5.3 **Geldigheid van boekingen:** Uw boeking is alleen geldig voor de aangegeven vertrekkedata en -tijden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Als u reist met een boeking die voor een lagere prijs werd gekocht dan de juiste, in rekening te brengen prijs voor de specifieke reis, hebben wij het recht om de toeslag te vragen voordat u aan boord gaat. Als u op uw verzoek op een lager geprijsde vaart reist dan geboekt, zullen wij het tariefverschil terugstorten minus eventuele toepasselijke wijzigingskosten, tenzij u een Economy-ticket hebt gekocht waarvoor geen restitutie mogelijk is.
- 5.4 **Groepen van 10 of meer:** Groepen van 10 of meer: 10 voertuigen en/of 10 personen moeten als Groep worden geboekt. Bel onze afdeling Klantenservice op +31 (0)174 315 811.
- 5.5 **Dagtochten en mini-cruises:**
- 5.5.1 Het recht is voorbehouden voor het devieren of intrekken van dagtochten, en mini-cruises tot 36 uur voor de vertrektijd/-datum. Ze worden aangeboden onder voorbehoud van beperkte beschikbaarheid.
- 5.5.2 U krijgt de mogelijkheid om elke deviatie in de overtocht of cruise te accepteren of de boeking te annuleren zonder kosten. Als uw reis of mini-cruise door u of ons wordt geannuleerd in overeenstemming met paragraaf 5.5, zullen wij u een restitutie van het betaalde bedrag geven.
- 5.5.3 Wanneer alle reizigers die geregistreerd staan op een boeking voor een dagtrip, cruise of reisaanbieding (in het bijzonder retourtickets van en naar Polen of Letland, Combi-retourticket Kiel-Göteborg en Autoretour op de routes Kiel-Göteborg en Rostock-Trelleborg) niet meereizen op de afvaart van de heenreis, wordt de terugreis automatisch geannuleerd. Indien één of meer reizigers wel inchecken voor de heenreis, wordt de terugreis niet geannuleerd.

De waarde en beschikbaarheid van eventuele inbegrepen maaltijden zijn zoals vermeld op de toepasselijke voucher. Boeking is alleen geldig voor retourreizen op dezelfde dag, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Er is slechts één stuk handbagage toegestaan.

5.6 **Huisdieren:**

huisdieren kunnen worden vervoerd in overeenstemming met de regels voor het vervoer van huisdieren op de respectievelijke routes van Stena Line. Hou er rekening mee dat we geen hondenrassen die verboden zijn op onze schepen vervoeren, ongeacht het land van bestemming.

5.6.1 Om gezondheids- en veiligheidsredenen is je huisdier niet toegestaan aan boord op de passagiersdekken of in hutten en moet het in je voertuig of in een kennel van Stena Line blijven, afhankelijk van beschikbaarheid, met uitzondering van:

5.6.1.1 hulphonden, met uitzondering van honden voor emotionele ondersteuning, die als hulphond worden erkend of wanneer de hulphond niet wordt erkend, maar geslaagd is voor een certificeringstest voor openbare toegang voor hulphonden; honden voor emotionele ondersteuning die niet als hulphond worden erkend, mogen niet in de openbare ruimtes reizen; of

5.6.1.2 schepen op de Cairnryan-route met een speciale Pet Lounge (zie sectie 5.6.9 hieronder); of

5.6.1.3 schepen op de Nederlandse routes met huisdierhutten (zie sectie 5.6.11 hieronder);

5.6.1.4 schepen op de Continentale, Scandinavische en Oostzeeroute (zie sectie 5.6.12).

5.6.2 Als je met een huisdier reist, moet dit voorafgaand aan de reis op het moment van boeken worden aangegeven.

5.6.3 Onze kennels aan boord zijn geschikt voor huisdieren, zoals katten en honden.

5.6.4 Wanneer passagiers een huisdier meenemen in een hut die hier niet voor bestemd is, terwijl een huisdiervriendelijke hut vereist is, wordt hun hut verwijderd uit hun boeking voor de terugreis, zonder terugbetaling.

5.6.5 Als je vee, exotische, gevaarlijke of grotere dieren wilt vervoeren, moet je voorafgaand aan de boeking contact opnemen met de klantenservice om te bepalen of de faciliteiten aan boord geschikt zijn voor het veilige vervoer van het dier/huisdier.

5.6.6 Wij aanvaarden geen enkele verantwoordelijkheid voor enige aansprakelijkheid of schade veroorzaakt door je huisdier aan boord. Je accepteert dat als er zich letsel of een incident voordoet dat door je huisdier is veroorzaakt, jij aansprakelijk bent voor alle bijbehorende aansprakelijkheid of schade. Bovendien kun je worden gerapporteerd aan de relevante autoriteiten, en in sommige gevallen kan dit aanleiding geven tot strafrechtelijke of andere wettelijke aansprakelijkheid. Als een hond agressief is of agressief is geweest tegen mensen of andere dieren, moet hij/zij te allen tijde een muilkorf dragen, behalve wanneer hij/zij zich in een draagtas voor huisdieren bevindt in de Pet Lounge of in een huisdierhut of in een huisdierenkennel. Wanneer een hond zich agressief gedraagt aan boord en door werknemers wordt beschouwd als een risico voor passagiers, werknemers of andere dieren, moet je het dier in je voertuig of in een van onze kennels aan boord plaatsen.

Lokale regels zijn van toepassing:

5.6.7 **Autopassagiers op de ROI-routes:** huisdieren mogen gratis in je auto reizen onder de reisregeling voor huisdieren. Je kunt vooraf een huisdiervriendelijke hut (maximaal twee huisdieren per hut) of een hondenkennel boeken. Huisdieren zijn niet toegestaan in de passagiersruimtes aan boord. 5.6.8

Voetpassagiers op de ROI-routes: voetpassagiers moeten een of meerdere van de kennels aan boord of een huisdiervriendelijke hut (maximaal twee huisdieren per hut) vooraf boeken, omdat er geen huisdieren zijn toegestaan in de passagiersruimtes aan boord.

Opmerking:

▪ Als je met meer dan 2 huisdieren reist, moeten de extra huisdieren vooraf worden geboekt in kennels of vooraf worden geboekt om in je voertuig te worden achtergelaten.

- Op Stena Estrid (Holyhead) hebben huisdieren toegang tot een speciaal gebied op het buitendek voor hun beweging en toiletgebruik. Je huisdier moet te allen tijde aan een niet-intrekbare lijn blijven en onder controle van een volwassene zijn. Op Stena Adventurer (Holyhead) en Stena Nordica (Fishguard) moeten huisdieren voor de duur van de overtocht in hun hut blijven. Alle huisdiereigenaren moeten het vuil opruimen in het geval huisdieren de hutten, de kennels en de dekken bevuilen.
- Het is ten strengste verboden voor eigenaren om hun huisdieren op de bedden te hebben en huisdieren te douchen in de huisdierhutten.

5.6.9 De Cairnryan-route: Stena Superfast VII en Stena Superfast VIII hebben een speciale en vooraf te boeken Pet Lounge voor degenen die reizen met huisdieren in draagtassen of -manden voor huisdieren.

- Om veiligheidsredenen moeten alle huisdieren tijdens hun verblijf in de Pet Lounge veilig opgeborgen blijven in hun draagtas of -mand voor huisdieren.
- De draagtas/-mand voor huisdieren mag niet groter zijn dan: lengte 91 cm x hoogte 62 cm x breedte 56 cm.
- Er zijn maximaal 2 huisdieren per boeking toegestaan in de Pet Lounge.
- Alle huisdieren moeten vóór de reis worden geboekt.
- Om veiligheidsredenen mogen eigenaren hun huisdieren op geen enkel moment zonder toezicht achterlaten in de Pet Lounge.
- Als je de speciale ruimte voor huisdieren op het buitendek gebruikt (volg de bordjes), moeten alle honden een halsband dragen en aan een niet-intrekbare lijn zitten (maximale lengte 1,2 m). Zorg ervoor dat je opruimt als je huisdier de grond bevuilt.
- Alle huisdieren moeten te allen tijde onder de controle zijn van een volwassene.
- Wanneer een ander schip op de route actief is en er geen Pet Lounge is, zijn er geen huisdieren toegestaan in de passagiersruimtes. In dergelijke omstandigheden moeten huisdieren in voertuigen blijven of een vooraf geboekte kennel hebben (indien beschikbaar op het vervangende schip).

Stena Superfast VII en Stena Superfast VIII hebben ook vooraf te boeken kennels en de optie om huisdieren in voertuigen achter te laten. Je moet vooraf boeken hoe je huisdier zal reizen, zelfs als je je huisdier in je voertuig achterlaat. Houd er rekening mee dat je tijdens de overtocht geen toegang hebt tot de kennels of je voertuig. Er zijn geen huisdierhutten op Stena Superfast en huisdieren zijn niet toegestaan in Superfast Suites.

5.6.10 De Liverpool-route: katten en honden mogen gratis in je auto reizen. Je kunt vooraf een huisdiervriendelijke hut (maximaal twee huisdieren) of een hondenkennel boeken, die je tijdens de overtocht toegang biedt tot je huisdier. Er geldt een toeslag van £ 15 per overtocht.

Opmerking:

- Als je met meer dan 2 huisdieren reist, moeten de extra huisdieren vooraf worden geboekt in kennels of vooraf worden geboekt om in je voertuig te worden achtergelaten.
- Op Stena Edda (Liverpool-Belfast) en Stena Embla (Liverpool-Belfast) krijgen huisdieren toegang tot een speciaal gebied op het buitendek voor hun beweging en toiletgebruik. Je huisdier moet te allen tijde aan een niet-intrekbare lijn blijven en onder controle zijn van

een volwassene. Alle huisdiereigenaren moeten het vuil opruimen als hun huisdieren de hutten, de kennels en de dekken bevuilen.

▪ Het is ten strengste verboden voor eigenaren om hun huisdieren op de bedden te hebben en huisdieren te douchen in de huisdierhutten.

5.6.11 **De Nederlandse routes:** huisdieren kosten vanaf € 21 per enkele reis en kunnen in je auto of in kennels reizen die beschikbaar zijn aan boord van het schip onder de reisregeling voor huisdieren (ga voor meer informatie naar <http://www.defra.gov.uk> of <http://english.nvwa.nl/topics/travelling-to-the-netherlands-with-your-dog-or-cat>). TV-monitoring van de kennel is beschikbaar in alle cabines en normaal gesproken kunnen er regelingen worden getroffen om elk voertuig met huisdieren tijdens de overtocht te bezoeken.

5.6.12 **Continental, Scandinavische en Oostzeeroutes:** huisdieren mogen reizen in het voertuig van hun baasje of in kennels aan boord of in de huisdierhut, afhankelijk van beschikbaarheid. Op de Liepāja-Travemünde route mogen huisdieren enkel reizen in huisdiervriendelijke hutten; onder voorbehoud van beschikbaarheid en maximaal 5 huisdieren in de hut. Op de Ventspils-Nynashämn route mogen huisdieren het hele jaar door in huisdiervriendelijke hutten reizen. Huisdiervriendelijke hutten zijn afhankelijk van de beschikbaarheid en er worden maximaal 5 huisdieren per hut toegelaten. Tijdens het zomerseizoen (1 mei tot 30 september) mogen huisdieren ook in het voertuig blijven, met op bepaalde momenten een bezoekje, onder begeleiding van een bemanningslid. Je moet ons op het moment van boeken en vóór de reis informeren dat je van plan bent om een huisdier mee te nemen. Huisdieren zijn niet toegestaan in de passagiersruimtes van het schip. Toegang tot het autodek tijdens de overtocht is niet toegestaan, tenzij vergezeld door een werknemer en naar goeddunken van werknemers. Alleenreizende huisdieren mogen niet reizen. Er is een maximum van 5 huisdieren per passagier.

5.6.13 Ga voor meer informatie over de benodigde documentatie naar:

https://food.ec.europa.eu/animals/movement-pets_en Houd er rekening mee dat het jouw verantwoordelijkheid is om ervoor te zorgen dat aan alle toegangsvoorwaarden wordt voldaan voor het land dat je bezoekt, anders mag je huisdier niet reizen. Je moet ook alle noodzakelijke documenten hebben en kunnen aanleveren en alle benodigde maatregelen treffen, waaronder, waar nodig, quarantaine, om aan alle wettelijke vereisten te voldoen. Hieronder vind je de volledige details van de vereisten voor het land waar je naartoe reist.

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

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

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

Voor de Continentale route: <https://www.gov.ie/en/publication/21d40-pet-travel/#bringing-your-pet-into-ireland>

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

6. TRANSPORT, VAARTIJDEN, ROUTES

6.1 We zullen proberen u en uw bagage de reis te bezorgen die wordt weergegeven op uw e-ticket en het boekingsbevestiging. Houd er echter rekening mee dat vaartuigen, vaartijden/-data en

bestemmingen kunnen worden beïnvloed door weersomstandigheden of havensluitingen of kunnen worden gewijzigd (naar eigen goeddunken) als gevolg van operationele vereisten.

- 6.2 In het geval van annulering of uitstel van vertrek zullen wij u zo spoedig mogelijk en in elk geval niet later dan 30 minuten na de geplande vertrektijd op de hoogte brengen van de situatie. We zullen u ook informeren over de geschatte aankomst- en vertrektijden van uw afvaart zodra deze informatie beschikbaar is.
- 6.3 Als u een aansluitende transportservice mist, vanwege een annulering of vertraging, zullen we redelijke inspanningen leveren om u op de hoogte te houden van alternatieve verbindingen die voorhanden zijn.
- 6.4 Wanneer wij redelijkerwijs verwachten dat de afvaart van een ferry wordt geannuleerd of een vertraging zal hebben van meer dan 90 minuten na de geplande vertrektijd:
 - 6.4.1 kunnen we u drankjes, snacks of maaltijden aanbieden, in redelijke verhouding tot de wachttijd, indien deze voorhanden zijn en redelijkerwijs kunnen worden geleverd. Als alternatief (naar eigen goeddunken) zullen we u een tegoedbon verstrekken die u kunt inleveren bij elke Stena Line haven of gelegenheid aan boord, waarvan de waarde zal afhangen van de wachttijd; en
 - 6.4.2 zullen we proberen een geschikte alternatieve overtocht te vinden naar uw eindbestemming zoals vermeld op uw e-ticket en boekingsbevestiging, op voorwaarde dat er alternatieve regelingen beschikbaar zijn en redelijkerwijs kunnen worden versterkt.

Als we geen alternatieve regelingen kunnen treffen voor uw overtocht, of als u geen gebruik wilt maken van de alternatieve regelingen, heeft u recht op vergoeding van de ticketprijs voor dat deel van de reis en, in voorkomend geval, bij de eerst mogelijke gelegenheid een kosteloze retourservice naar het eerste punt van vertrek, zoals vermeld op uw e-ticket en boekingsbevestiging.

- 6.5 6.5.1 Indien de vertraging van het vertrek een verblijf van één of meer nachten vereist, zullen wij, tenzij anders overeengekomen, op onze kosten regelen een passende accommodatie aan boord of aan wal en vervoer tussen de haventerminal en plaats van accommodatie. De totale kosten van deze accommodatie aan wal, exclusief vervoer van en naar de haventerminal en plaats van de accommodatie zijn beperkt tot EUR 80 of dezelfde waarde in Britse ponden per persoon per nacht met een maximum van 3 nachten. We zullen ook vervoer van en naar de haventerminal en de plaats van accommodatie bieden, uw redelijke kosten vergoeden tegen het overleggen van kassabonnen (indien van toepassing) of, als u uw eigen voertuig gebruikt, in overeenstemming met de huidige kilometervergoeding van Stena Line.
 - 6.5.2 Wanneer u vanwege de annulering of vertraging van het vertrek extra uitgaven moet maken tussen uw huis en de haventerminal, kunnen we onze uitgaven beperken en zullen we u alleen redelijke kosten vergoeden bij het indienen van toepasselijke kassabonnen of, als u uw eigen voertuig gebruikt, in overeenstemming met de huidige kilometervergoeding van Stena Line.
 - 6.5.3 Om twijfel te voorkomen, als u een aanbod van een redelijke alternatieve route weigert en u kiest ervoor om in de terminal te wachten, wordt er geen accommodatie verstrekt of betaald.
- 6.6 Zonder het recht op transport te verliezen, kunt u vergoeding van ons vragen, als u te maken krijgt met een vertraging bij aankomst in uw haven van bestemming zoals vermeld op uw e-ticket en

boekingsbevestiging. Het minimum compensatieniveau bedraagt 25% van de ticketprijs betaald voor dat deel van de reis voor een vertraging van ten minste:

- 6.6.1 één uur in het geval van een geplande reis tot vier uur;
 - 6.6.2 twee uur in het geval van een geplande reis van meer dan vier uur, maar niet meer dan acht uur;
 - 6.6.3 drie uur in het geval van een geplande reis van meer dan acht uur, maar niet meer dan vierentwintig uur; of
 - 6.6.4 zes uur in het geval van een geplande reis van meer dan 24 uur.
- 6.7 Als de vertraging meer dan het dubbele bedraagt dan de tijd vermeld in paragraaf 6.6 hierboven, is de vergoeding 50% van de ticketprijs voor dat deel van uw reis.
- 6.8 Als u in het bezit bent van een gecombineerd ticket voor een heen- en terugreis, wordt de vergoeding onder paragrafen 6.6 en 6.7 hierboven berekend in verhouding tot 50% van de betaalde prijs voor het gecombineerde ticket.
- 6.9 De vergoeding die betaald moet worden in de paragrafen 6.6 tot 6.8 hierboven, wordt betaald in de vorm van vouchers, tenzij u contante betaling vraagt.
- 6.10 We zullen geen enkele vergoeding betalen op grond van de paragrafen 6.5 tot 6.8 wanneer het te betalen bedrag lager is dan EUR 6.
- 6.11 Hulp bij geannuleerd of uitgesteld vertrek, het bepalen van een nieuwe route geheel of gedeeltelijke terugbetaling van de ticketprijs bij vertraging van de aankomst is niet van toepassing als u een open ticket heeft, waarvan de vertrektijd niet is gespecificeerd of als u vooraf op de hoogte werd gebracht van de annulering of vertraging voor de aankoop van uw ticket of als de annulering of vertraging het gevolg is van uw fout.
- 6.12 6.12.1 U hebt geen recht op vergoeding onder de paragrafen 6.6, 6.7 en 6.9 of het verstrekken van kosteloze accommodatie aan u onder paragraaf 6.5 wanneer de annulering of vertraging wordt veroorzaakt door weersomstandigheden die de veilige bediening van het schip in gevaar brengen of door buitengewone omstandigheden die de uitvoering van de passagiersdienst hinderen, die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet konden worden voorkomen.
- 6.12.2 Weersomstandigheden zijn onder meer harde wind, zware zeeën, sterke stromingen, moeilijke ijsomstandigheden, extreem hoge of lage waterstanden, orkanen, tornado's en overstromingen. Buitengewone omstandigheden omvatten, maar zijn niet beperkt tot, natuurrampen zoals branden en aardbevingen, terroristische aanslagen, oorlogen en militaire of burgerlijke gewapende conflicten, opstanden, militaire of illegale confiscaties, arbeidsconflicten, het aan wal brengen van een zieke, gewonde of overleden persoon, zoek- en reddingsoperaties op zee of op binnenwateren, maatregelen die nodig zijn om het milieu te beschermen, besluiten van instanties voor het verkeersbeheer of havenautoriteiten, of besluiten door bevoegde autoriteiten met betrekking tot de openbare orde en veiligheid, en ter dekking van dringende vervoersbehoeften.

7. UW VERANTWOORDELIJKHEID

- 7.1 **Terugbetalingen:** U stemt ermee in dat u geen recht heeft op een terugbetaling als u de reisarrangementen voor uw boeking wijzigt of annuleert, anders dan zoals uitdrukkelijk uiteengezet in paragraaf 8.
- 7.2 **Veiligheid en beveiliging:**

7.2.1 U stemt ermee in dat wij naar eigen goeddunken (alleen onderworpen aan het terugbetalen van het tarief) het recht hebben het vervoer te weigeren van personen, bagage of voertuigen indien dit om welke reden dan ook de veiligheid, de beveiliging of het belang van andere passagiers schaadt, of om ervoor te zorgen dat wordt voldaan aan de immigratie-, douane-, gezondheids- of andere toepasselijke voorschriften. U moet zich houden aan alle veiligheidsvoorschriften en kennisgevingen en instructies die u zijn verstrekt door onze aangestelde of lasthebbers.

7.2.2 U moet zich te allen tijde gedragen op een manier die niet een ander of eigendom in gevaar brengt of bedreigt, een ander verwondt of aanvalt, andere personen of bemanningsleden bedreigt, misbruikt of beledigt, niet leidt tot diefstal, verlies of schade aan eigendom, of nadelige gevolgen heeft voor de gezondheid van, of leidt tot onrust of angst of onnodig ongemak van een passagier of bemanningslid. Als wij redelijkerwijs van mening zijn dat uw gedrag aanleiding geeft tot bezorgdheid, behouden wij ons het recht voor om u te weigeren aan boord te gaan of om te eisen dat u van boord gaat en/of de terminalfaciliteiten verlaat en we zullen de zaak ook melden bij de politie of een andere handhavingsinstantie. We behouden ons ook het recht voor om te weigeren u op uw terugreis te vervoeren of op enig moment in de toekomst. In dergelijke omstandigheden zullen we geen geld terugbetalen dat u voor de betreffende reis hebt betaald, zijn wij niet aansprakelijk tegenover u als gevolg van de annulering van uw reis en vergoedt u ons alle kosten die wij maken om eigendom te repareren of te vervangen, dat door u verloren of beschadigd is en dient u elke passagier of elk bemanningslid getroffen door uw acties schadeloos te stellen.

7.3 **Vuurwapens,gevaarlijke goederen en dieren:** U mag tijdens uw reis niet in het bezit zijn van, of met u vervoeren: gevaarlijke goederen (inclusief maar niet beperkt tot gasflessen), vuurwapens, munitie of dieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming en zonder naleving van alle toepasselijke voorschriften en het verkrijgen van relevante vergunningen. Passagiers dienen zich te houden aan alle toepasselijke wetten en internationale verdragen met betrekking tot het vervoer van gevaarlijke goederen of bagage.

Goederen of bagage die aanzienlijk ongemak kunnen veroorzaken voor de andere passagiers of de bemanning, of die de veiligheid of beveiliging van het schip, personen of goederen in gevaar kunnen brengen, mogen niet aan boord worden gebracht. Derhalve is het niet toegestaan gevaarlijke of aanvalswapens (waaronder messen), explosieven of drugs, reserveflessen met brandstof (flessen met benzine of diesel) of soortgelijke zaken mee te nemen. Verf, chemicaliën en aanverwante producten worden eveneens als gevaarlijke goederen beschouwd en mogen niet meegenomen worden aan boord van de schepen van Stena Line.

Passagiers die zich niet houden aan deze bepaling worden geweigerd, zonder enige restitutie.

Daarnaast hebben wij het recht om redenen van veiligheid en beveiliging te vragen om fouillering van passagiers en doorzoeking van hun bagage.

Passagiers die gevaarlijke goederen of bagage moeten laten vervoeren door Stena Line, moeten dit verzoek schriftelijk indienen en ons volledig op de hoogte stellen van de gevaarlijke goederen of bagage. U dient ons goed op de hoogte te stellen van de maatregelen die wij moeten nemen om de goederen of bagage correct te behandelen.

Onder omstandigheden waarin gevaarlijke goederen of bagage worden ingeladen zonder dat wij op de hoogte zijn van de aard daarvan, mogen wij de goederen of bagage uitladen, ongevaarlijk maken of vernietigen, al naar gelang de omstandigheden, zonder enige aansprakelijkheid voor vergoeding van de schade of het verlies van de goederen of bagage. Hetzelfde geldt, ook als wij bij het inladen op de hoogte waren van de kenmerken van de gevaarlijke goederen of bagage, indien de gevaarlijke goederen of bagage later leiden tot een zodanig gevaar voor het schip, levens of goederen, dat het roekeloos zou zijn om de gevaarlijke goederen of bagage aan boord te

houden.

Indien de goederen of bagage schade of verlies hebben veroorzaakt, dient u deze te vergoeden indien u of enige persoon voor wie u verantwoordelijk bent die schade of dat verlies heeft veroorzaakt als gevolg van schuld of nalatigheid.

Voertuigen die door de IMO als gevaarlijke goederen aangeduide goederen vervoeren, mogen uitsluitend worden meegenomen in overeenstemming met de regels zoals neergelegd in de algemene vervoersvoorwaarden voor zeevracht van Stena Line (Vervoersvoorwaarden voor Vracht over de Noordzee), vgl. artikel 21.

Gasflessen

Het meenemen van gasflessen in voertuigen is toegestaan, mits er rekening gehouden wordt met de volgende regels: voor gasflessen geldt een maximum van 47 kg aan gasflessen (deze mogen niet aangesloten zijn en moeten uit staan).

Wapens

Het vervoeren van vuurwapens en sportwapens kan uitsluitend geschieden als u hiervoor schriftelijk toestemming heeft ontvangen van Stena Line. Deze toestemming dient u aan te vragen bij het maken van de boeking u aanvragen bij boeking, minimaal 24 uur voordat u reist. Deze toestemming dient getoond te worden bij aankomst in onze havens.

Algemene procedure voor het vervoer van vuurwapens en sportwapens t.b.v. de jachtsport en schietsport:

- Vuurwapens en sportwapens mogen slechts voor privé gebruik worden vervoerd.
- Vuurwapens en sportwapens mogen alleen vervoerd worden indien zij zijn bestemd t.b.v. de jachtsport en schietsport.
- De passagier dient per voertuig te reizen.
- Vuurwapens en sportwapens dienen gescheiden van elkaar en buiten het zicht in het voertuig te worden opgeborgen.
- De eigenaar van de wapens dient in het bezit te zijn van alle volgens de wet verplichte vergunningen en eventueel overige bescheiden, en moet deze kunnen overhandigen.

- 7.4 **Zoekacties:** U gaat ermee akkoord dat wij en alle relevante havenautoriteiten het recht hebben om zoekacties bij passagiers en voertuigen uit te voeren op grond van wettelijke of andere van overheidswege gestelde eisen.
- 7.5 **Reizen met een andere vervoerder:** U gaat ermee akkoord dat deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn als u om welke reden dan ook reist met een andere zeevervoerder (of op onze ferry reist met een andere vervoerder).
- 7.6 **Verlies van/schade aan bagage:** Met inachtneming van deze Algemene voorwaarden zijn wij aansprakelijk voor de schade die is geleden als gevolg van schade aan uw bagage, als het incident die de zo opgelopen schade heeft veroorzaakt, zich heeft voorgedaan tijdens het vervoer en te wijten was aan een fout of onachtzaamheid van Stena Line of zijn aangestelde of lasthebbers die handelden in het kader van hun dienstverband.

Mocht er sprake zijn van enige zichtbare schade aan uw bagage, dan zijn wij niet aansprakelijk voor enig verlies, tenzij u ons schriftelijk op de hoogte brengt:

7.6.1 voor of op het moment van het van boord gaan van de hutbagage en

7.6.2 voor of op het moment van het teruggeven van alle andere bagage.

In het geval de schade aan de bagage onzichtbaar is: schriftelijke kennisgeving is vereist binnen vijftien dagen vanaf het moment van het van boord gaan of teruggeven of vanaf het moment waarop het teruggeven had moeten plaatsvinden. U wordt verondersteld uw bagage onbeschadigd te hebben ontvangen, als u ons niet binnen de gestelde termijn,

zoals bepaald, op de hoogte brengt, tenzij de bagage op het tijdstip van ontvangst onderwerp was van een gezamenlijk onderzoek of inspectie, in welk geval geen schriftelijke kennisgeving nodig is. We zijn niet aansprakelijk voor het verlies van of schade aan contanten, verhandelbare waardepapieren, goud, zilverwerk, juwelen, sieraden, kunstwerken, elektronische apparatuur of andere waardevolle spullen, tenzij deze zijn geïdentificeerd en bij ons zijn gedeponneerd voor het overeengekomen doel van bewaring. Onze aansprakelijkheid, indien van toepassing, zal anders worden bepaald in overeenstemming met het Verdrag van Athene, onder voorbehoud van een eigen risico van 149 SDR, dat van toepassing is op elke claim met betrekking tot bagage en een eigen risico van 330 SDR dat van toepassing is in geval van schade aan een voertuig. Deze som(men) worden afgetrokken van het verlies of schade die aan u is verschuldigd.

- 7.7 **Bij ons achtergelaten bagage:** Als bagage bij ons wordt achtergelaten na voltooiing van uw reis, kunnen we deze na een redelijke periode verkopen en zijn we u alleen de opbrengst verschuldigd (onder aftrek van de opslagkosten en kosten van verkoop) als u binnen 3 maanden na voltooiing van uw reis een claim indient.
- 7.8 **Niet van boord gaan:** Als u om welke reden dan ook (tenzij de oorzaak ons verweten kan worden) u en/of uw bagage niet van boord gaat aan het einde van de reis, kunnen u en/of de bagage naar eigen goeddunken naar de haven van vertrek worden teruggebracht of naar een andere haven worden gebracht, waarbij u in elk geval het bijbehorende tarief in rekening wordt gebracht.
- 7.9 **Documentatie:** U gaat ermee akkoord ons volledig te vergoeden voor boetes, kosten voor repatriëring of andere verwijderingskosten, detentiekosten en andere gerelateerde uitgaven die wij dragen of hebben opgelopen omdat u niet beschikt over alle documentatie die is vereist door immigratie-, douane-, gezondheids- of andere toepasselijke regelgeving. U dient te beschikken over een vorm van legitimatie met een foto te hebben tijdens het reizen. Stena Line aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de gevolgen van ongeldige/ontbrekende reisdocumenten.
- 7.10 **Alcohol:** Er mag geen alcohol voor consumptie tijdens uw overtocht worden meegenomen aan boord. We behouden ons het recht voor, om naar eigen goeddunken, alcohol zonder vergoeding te confisqueren, die wordt verondersteld dit doel te hebben. Aan boord mag alleen alcohol worden genuttigd die is gekocht bij de bars of restaurants aan boord. We behouden ons het recht voor om alle andere alcohol die aan boord wordt genuttigd (inclusief alcohol gekocht bij winkel aan boord) zonder vergoeding te confisqueren.

8. WIJZIGINGEN/ANNULERING

- 8.1 U kunt op elk moment voor vertrek een boeking met alleen een overtocht annuleren op basis van de annuleringskosten die worden vermeld in paragraaf 8.3.2 van onze Algemene voorwaarden.
- 8.2 **Hoe te annuleren:** Een boeking met alleen een overtocht kunt u per telefoon, via onze website of schriftelijk annuleren.
- 8.3 **Wijzigings-/annuleringskosten (Haven-naar-Haven tarieven):**
- 8.3.1 Veranderingen in de route, datum of tijd van uw afvaart, en/of wijzigingen in het aantal passagiers of voertuig, en/of extra items toegevoegd aan uw boeking kunnen (afhankelijk van de beschikbaarheid) leiden tot een verhoging van de te betalen prijs ("een nieuwe prijs").
- 8.3.2 Kosten voor wijzigingen of annuleringen, samen met andere kosten die door u moeten worden betaald, staan hieronder vermeld:

	Economy	Flexi	Premium
--	---------	-------	---------

Wat moet ik betalen voor het wijzigen van mijn boeking vóór vertrek:	Omboekingskosten voor autoboekeingen per enkele reis plus een nieuwe prijs. Omboekingskosten voor boeking en als voetpassagier per enkele reis plus een nieuwe prijs. Wijzigingskosten in onderstaande tabel	Nieuwe prijs maar geen wijzigingskosten.	Nieuwe prijs maar geen wijzigingskosten.
Wat moet ik betalen als ik vóór mijn heenreis annuleer:			
Tot 24 uur voor vertrek:	100% van de boekingsprijs	U betaalt EUR 3,50 administratiekosten per enkele reis	U betaalt EUR 3,50 administratiekosten per enkele reis
Tussen 24 uur en 2 uur voor vertrek:	100% van de boekingsprijs	50% min annuleringskosten van EUR 3,50 per enkele reis	Alleen annuleringskosten van EUR 3,50 per enkele reis
Binnen 2 uur voor vertrek:	100% van de boekingsprijs	100% van de boekingsprijs	100% van de boekingsprijs
Wat moet ik betalen als ik annuleer na mijn heenreis of in geval van no-show:	100% van de boekingsprijs	100% van de boekingsprijs	100% van de boekingsprijs
Zijn er extra's inbegrepen:	Geen	Geen	Toegang tot de Stena Plus Lounge en ontbijt (alleen op nachtafvaarten)
Zijn er kosten verbonden aan het betalen met een iDeal of creditcard:	Geen	Geen	Geen
Zijn er reserveringskosten:	Er zijn reserveringskosten van EUR 15 voor auto- en voet passagiers voor boeking en die niet via internet plaatsvinden. Geen toeslag voor boeking en via internet.	Er zijn reserveringskosten van EUR 15 voor auto- en voet passagiers voor boeking en die niet via internet plaatsvinden. Geen toeslag voor boeking en via internet.	Er zijn reserveringskosten van EUR 15 voor auto- en voet passagiers voor boeking en die niet via internet plaatsvinden. Geen toeslag voor boeking en via internet.
Is er een toeslag voor het vervoer van huisdieren:	Een toeslag van EUR 21 is van toepassing op de Nederlandse routes. Een toeslag van EUR 15 is van toepassing op de Liverpool-route voor het gebruik van een hondenkennel.	Een toeslag van EUR 21 is van toepassing op de Nederlandse routes. Een toeslag van EUR 15 is van toepassing op de Liverpool-route voor het gebruik van een hondenkennel.	Een toeslag van EUR 21 is van toepassing op de Nederlandse routes. Een toeslag van EUR 15 is van toepassing op de Liverpool-route voor het gebruik van een hondenkennel.

Wijzigingskosten per route:

Route	Reizen met een voertuig	Te voet reizen
Hook of Holland-Harwich	€45 per enkele reis + tariefverschil	€15 per enkele reis + tariefverschil
Cairnryan-Belfast	€24 per enkele reis + tariefverschil	€6 per enkele reis + tariefverschil
Liverpool-Belfast	€24 per per enkele reis + tariefverschil	€6 per enkele reis + tariefverschil
Holyhead-Dublin	€24 per enkele reis + tariefverschil	€6 per enkele reis + tariefverschil
Fishguard-Rosslare	€24 per enkele reis + tariefverschil	€6 per enkele reis + tariefverschil
Kiel-Gothenburg	€64 per enkele reis + tariefverschil	€14 per enkele reis + tariefverschil
Frederikshavn-Gothenburg	€46 per enkele reis + tariefverschil	€14 per enkele reis + tariefverschil
Gdynia-Karlskrona	€46 per enkele reis + tariefverschil	€14 per enkele reis + tariefverschil
Nynashamn-Ventspils	€45 per enkele reis + tariefverschil	€15 per enkele reis + tariefverschil
Rostock-Trelleborg	€46 per enkele reis + tariefverschil	€14 per enkele reis + tariefverschil
Travemunde-Liepaja	€45 per enkele reis + tariefverschil	€15 per enkele reis + tariefverschil

8.3.3 Geen terugbetaling is verschuldigd aan u voor annulering van een boeking van een dagtocht of mini-cruise, wanneer u de boeking annuleert, behalve waar paragraaf 5.5 van toepassing is.

8.3.4 Voor alle producten zijn de op het product van toepassing zijnde voorwaarden van kracht. Voor speciale tarieven zoals ferry & treinboekingen en aanbiedingen kunnen afwijkende voorwaarden gelden. De voorwaarden staan vermeld bij uw boeking. Annuleringskosten verschillen bij een ferry & trein-boeking afhankelijk van het type ticket - bel +31 (0)174 315 811 voor meer informatie of zie de online voorwaarden via de volgende link: <https://www.stenaline.nl/engeland/ferry-en-trein-londen/voorwaarden>

8.4 **Terugbetalingen:** De terugbetaling zoals bedoeld in paragraaf 6.4.1. zal binnen 7 dagen plaatsvinden. De vergoeding (per voucher of anderszins) waarnaar wordt verwezen in de paragrafen 6.6 tot 6.9, zal worden betaald binnen één maand na het indienen van het verzoek om schadevergoeding verminderd met eventuele annuleringskosten en onder voorbehoud van eventuele bijzondere voorwaarden van het gekochte product, op voorwaarde dat een claim binnen 12 maanden na de geplande vertrekdatum wordt ingediend. Terugbetalingen worden niet gedaan met betrekking tot:

8.4.1 de annulering van vooraf geboekte treinplaatsen.

8.4.2 ongebruikte elementen van uw boeking.

8.5 **Tickets en boekingsreferenties:** Zorg ervoor dat u uw ticket of boekingsbevestiging bij de hand hebt om dit aan de check-in medewerker te tonen wanneer u gebruik wilt maken van de geboekte dienst.

8.6 **Slecht weer:** Slecht weer of zeecondities kunnen leiden tot annulering van diensten. We zullen ons best doen om passagiers te helpen wanneer dit het geval is, maar kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor gemaakte kosten of ongemak.

9. ONZE AANSPRAKELIJKHEID

9.1 Met inachtneming van paragraaf 7.6 en de rest van deze paragraaf 9 zijn wij aansprakelijk voor het nadeel voortvloeiend uit de dood of letsel en uit het verlies van of schade aan het reisgoed als het feit dat het nadeel heeft veroorzaakt zich heeft voorgedaan tijdens het vervoeren en de Vervoerder of zijn aangestelden of lasthebbers, in het uitoefenen van hun functies daaraan schuld hebben.

9.2 Beperkingen en uitsluitingen:

9.2.1 Onze aansprakelijkheid met betrekking tot dood of letsel niet veroorzaakt door onze nalatigheid, zal in geen geval meer bedragen dan de toepasselijke grens onder het Verdrag en/of de PLR, afhankelijk welke van toepassing is. Onze aansprakelijkheid met betrekking tot verlies of schade aan eigendommen (ongeacht waar het verlies of de beschadiging heeft plaatsgevonden) zal in geen geval meer bedragen dan een bedrag dat gelijk is aan de toepasselijke grenzen onder het Verdrag of de PLR, afhankelijk welke van toepassing is.

9.2.2 Zie paragraaf 7.6 voor verdere beperkingen van onze aansprakelijkheid voor bepaalde items. We zijn niet aansprakelijk tegenover u (of andere passagiers die met u reizen via een door u gemaakte boeking) voor schade die niet vanzelfsprekend is in de normale gang van zaken, tenzij u ons vooraf of tijdens het maken van de boeking schriftelijk heeft geïnformeerd over speciale feiten of omstandigheden die relevant zijn voor een dergelijke claim en we bewust het extra risico hebben geaccepteerd.

Stena Line kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor verloren of gestolen eigendommen. Alle passagiers worden aangeraden om hun waardevolle spullen veilig in hun voertuig te bewaren en hun bezittingen tijdens het reizen nooit onbeheerd achter te laten in openbare ruimtes.

9.2.3

9.3 Tenzij anderszins van toepassing op grond van het Verdrag en/of de PLR of andere toepasselijke wetgeving, zijn we in het geheel niet aansprakelijk tegenover u als het falen in de uitvoering of de onjuiste uitvoering van een contractuele verplichting wordt veroorzaakt door:

9.3.1 uw eigen schuld of de schuld van iemand anders inbegrepen in uw boeking; of

9.3.2 een derde die niet verbonden is aan de levering van een dienst waarvoor een overeenkomst is afgesloten en het falen niet te voorzien of voorkomen is; of

9.3.3

9.3.3.1 een ongebruikelijke en onvoorzienbare omstandigheid buiten onze macht, waarvan de gevolgen niet voorkomen konden worden, zelfs als alle nodige zorgvuldigheid in acht werd genomen; of

9.3.3.2 een gebeurtenis die wij of een leverancier van diensten, zelfs met de nodige zorgvuldigheid, niet konden voorzien of voorkomen.

9.4 **Verjaringstermijn voor vordering tot schadevergoeding:** Elke vordering tot vergoeding van het nadeel dat voortvloeit uit de dood of letsel van de passagier of uit verlies van of schade aan reisgoed, verjaart na een termijn van twee jaar, behoudens opschorting en onderbreking op grond van het Verdrag of de PLR.

De verjaringstermijn begint te lopen:

9.4.1 wat letsel betreft, vanaf de datum van ontschepping van de passagier;

9.4.2 wat het overlijden tijdens het vervoer betreft, vanaf de datum waarop de passagier had moeten ontschepen en, ingeval van letsel, opgelopen tijdens het vervoer en die de dood van de passagier na zijn ontschepping tot gevolg hebben, vanaf de datum van het

overlijden; de verjaringstermijn mag evenwel niet langer zijn dan 3 jaar te rekenen vanaf de datum van ontschepping

9.4.3 Wat betreft het verlies van of schade aan het reisgoed, vanaf de ontscheppingsdatum of de datum waarop deze had moeten plaatsvinden waarbij de laatste van de twee data in aanmerking wordt genomen.

9.5 UW WETTELIJKE RECHTEN

9.5.1 We hebben de wettelijke plicht om diensten te leveren die in overeenstemming zijn met de overeenkomst en met redelijke vaardigheid en zorgzaamheid.

9.5.2 Niets in deze Algemene voorwaarden is van invloed op uw wettelijke rechten en/of uw rechtsmiddelen.

10. MINDERVALIDE PERSONEN

10.1 **Algemeen en Reserveringen:** Als u mindervalide bent en speciale assistentie gewenst is in de terminal of aan boord (inclusief hutten waar beschikbaar), zitplaatsen, vereiste diensten of de noodzaak om uw eigen medische apparatuur of een geleidehond mee te brengen, dient u ons op het moment van de boeking, uiterlijk 48 uur voor de speciale assistentie nodig is te informeren door het formulier op <https://www.stenaline.nl/klantenservice/neem-contact-met-ons-op> in te vullen en 'toegankelijk reizen' te selecteren of telefonisch (+31 (0)174 315 811).

10.2 Als u minder valide bent, vervoeren wij u naar de plekken waar regelingen zijn getroffen om in uw specifieke behoeften te voorzien. Als u ons op het moment van de boeking of uiterlijk 48 uur voor het nodig hebben van de speciale assistentie niet informeert over uw speciale behoeften, zullen wij niettemin alle redelijke inspanningen leveren om aan uw specifieke behoeften te voldoen.

10.3 U dient minimaal 2 uur voor vertrek aanwezig te zijn. Meldt u zich bij de balie of check-in. Houd u er rekening mee dat er soms wachttijden zijn, alvorens men assistentie kan verlenen.

10.4 **Reizen met een begeleider:** We kunnen eisen dat u met een begeleider reist als dit om veiligheidsredenen noodzakelijk is of als u zelf niet kunt helpen bij uw eigen evacuatie vanaf de ferry of als u de veiligheidsinstructies niet kunt begrijpen. Een dergelijke begeleider wordt kosteloos vervoerd na overlegging van gepast bewijsmateriaal, bijv. een doktersverklaring, dat dergelijke hulp vereist is.

10.5 We mogen het aantal reizende mindervalide personen of personen met een beperkte mobiliteit op een bepaalde afvaart beperken:

10.5.1 om te voldoen aan de toepasselijke veiligheidseisen die zijn vastgesteld door internationale, EU- of nationale wetgeving of om te voldoen aan de veiligheidseisen die door de bevoegde autoriteiten zijn vastgesteld;

10.5.2 wanneer het ontwerp van een ferry of de infrastructuur van een haventerminal het onmogelijk maakt de persoon te laten inschepen of ontschepen of de persoon te vervoeren op een veilige of operationeel uitvoerbare manier;

10.5.3 om te voldoen aan het veiligheidsbeleid van Stena Line; of

10.5.4 wanneer er onvoldoende geschikte accommodatie beschikbaar is.

Omdat het aantal minder valide personen of personen met een beperkte mobiliteit dat we kunnen voeren, kan verschillen per schip, is het belangrijk dat u ons op de hoogte brengt van een

mindervaliditeit en speciale vereisten voor assistentie in overeenstemming met paragraaf 10.1 hierboven.

- 10.6 Wanneer wij op de hoogte zijn van uw speciale vereisten onder paragraaf 10.1 en het niet mogelijk is u te vervoeren om redenen zoals uiteengezet in paragraaf 10.5 hierboven, zullen we alle redelijke inspanningen leveren om geschikt alternatief vervoer voor te stellen of terugbetaling van de ticketprijs aanbieden.
- 10.7 Waar we schade of verlies aan uw mobiliteitshulpmiddelen of andere specifieke apparatuur veroorzaken als gevolg van onze onachtzaamheid of schuld, zullen wij een vergoeding betalen die overeenkomt met de vervangingswaarde van de desbetreffende apparatuur of redelijke reparatiekosten, indien het mogelijk is om de apparatuur te repareren.

11. HOE WIJ UW PERSOONLIJKE INFORMATIE KUNNEN GEBRUIKEN

Hoe we uw persoonlijke informatie zullen gebruiken. Stena Line gebruikt uw persoonlijke informatie in overeenstemming met zijn Privacybeleid. Raadpleeg voor meer informatie het Privacybeleid van Stena Line via de volgende link: <https://www.stenaline.nl/juridisch/privacy-policy>. Neem de tijd dit beleid te lezen, omdat het belangrijke voorwaarden bevat, die op u van toepassing zijn.

12. ANDERE BELANGRIJKE VOORWAARDEN

- 12.1 **We kunnen onze rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Algemene voorwaarden aan iemand anders overdragen.** We kunnen onze rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Algemene voorwaarden aan een andere organisatie overdragen, maar dit heeft geen invloed op uw rechten of onze verplichtingen onder deze voorwaarden.
- 12.2 **U hebt onze toestemming nodig om uw rechten aan iemand anders over te dragen.** U mag uw rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Algemene voorwaarden alleen aan iemand anders overdragen als wij hiermee schriftelijk akkoord gaan.
- 12.3 **Als een rechtbank een deel van deze Algemene voorwaarden onrechtmatig vindt, blijft de rest van deze Algemene voorwaarden van kracht.** Elk van deze paragrafen van deze Algemene voorwaarden heeft een afzonderlijke werking. Als een rechtbank of relevante instantie beslist dat een van deze paragrafen onwettig is, blijven de resterende paragrafen onverminderd van kracht.
- 12.4 **Zelfs als we vertraging oplopen bij het handhaven van deze Algemene voorwaarden, kunnen we deze later alsnog afdwingen.** Als we niet onmiddellijk erop aandringen dat u iets doet wat u op grond van deze Algemene voorwaarden moet doen, of als we vertraging oplopen bij het nemen van stappen tegen u met betrekking tot het schenden van deze overeenkomst, betekent dit niet dat u deze zaken niet hoeft te doen en het belet ons niet om op een later moment maatregelen tegen u te nemen.
- 12.5 **Inconsistenties tussen deze Algemene voorwaarden en eventuele andere toepasselijke voorwaarden:** Als er enige inconsistentie is tussen deze Algemene voorwaarden en enige toepasselijke voorwaarden, prevaleren de voorwaarden met de gunstigste bepalingen voor u.
- 12.6 **Recht en jurisdictie:** Het Nederlandse recht is van toepassing op de met u gemaakte afspraken en de Nederlandse rechtbanken hebben een niet-exclusieve jurisdictie over alle juridische procedures tussen ons en u.