

STENA LINE REZERVĀCIJAS NOTEIKUMI

ŠIE NOTEIKUMI ATTIECAS UZ PASAŽIERA REZERVĀCIJU. UZŅĒMUMA IESKATĀ REZERVĀCIJAS NOTEIKUMI IR GODĪGI, SKAIDRI UN ATBILSTOŠI ATTIECĪGAJIEM TIESĪBU AKTIEM, TAČU, JA UZSKATĀT CITĀDI, LŪDZAM SAZINĀTIES AR KLIENTU APKALPOŠANAS NODAĻU.

LŪDZAM RŪPĪGI IEPAZĪTIES AR REZERVĀCIJAS NOTEIKUMIEM PIRMS REZERVĀCIJAS. REZERVĀCIJAS NOTEIKUMOS IR IEKĻAUTI ARĪ UZŅĒMUMA ATBILDĪBAS IEROBEŽOJUMI UN IZŅĒMUMI. ĪPAŠI VĒRŠAM UZMANĪBU UZ 7.6. PUNKTU (BAGĀŽAS ZAUDĒJUMS/BOJĀJUMI) UN 9. PUNKTU (UZŅĒMUMA ATBILDĪBA).

1. LĪGUMS STARP PASAŽIERI UN UZŅĒMUMU

1.1. **Rezervācijas noteikumi.** Ar rezervācijas veikšanu uzņēmumā, pasažieris piekrīt Rezervācijas noteikumu piemērošanai gan pašam pasažierim, gan personām, kuru vārdā pasažieris veic rezervāciju, tādējādi apliecinot, ka ir saņemts attiecīgais pilnvarojums rīkoties šo personu vārdā.

1.2. Definīcijas.

1.2.1. Šajos noteikumos “**uzņēmums**” vai “**Stena Line**” ir “Stena Line Scandinavia AB” un/vai “Stena Line Limited”, “Stena Line BV”, iekļaujot arī darbiniekus un aģentus (attiecīgos gadījumos).

1.2.2. Šajos noteikumos “**pasažieris**” ir attiecīgā persona kā pasažieris vai jebkurš pasažieris, kura vārdā minētā persona veic rezervāciju; ceļojot ar prāmi, tā ir persona, kura tiek pārvadāta kuģī saskaņā ar pārvadājuma līgumu vai kura ar pārvadātāja piekrišanu pavada transportlīdzekli vai dzīvus dzīvniekus, kas uzrādīti preču pārvadājuma līgumā, ko neregulē šī Konvencija.

1.2.3. “**Konvencija**” ir 1974. gadā Atēnās parakstītā Atēnu Konvencija par pasažieru un to bagāžas jūras pārvadājumu, ņemot vērā veiktās (vai iespējamās) izmaiņas un atkārtotu ieviešanu, apjomā, kādai tai pievienojusies Eiropas Savienība saskaņā ar 1.2.7.punktā minēto PAR un Eiropas Savienības Padomes lēmumu Nr.2012/22/ES (t.sk. nepiemērojot Konvencijas 2002.gada protokola 10. un 11.pantu). Ar Konvencijas tekstu (apjomā, kādā tai pievienojusies Eiropas Savienība) iespējams iepazīties šeit (1.2.7.punktā minētās PAR 1.pielikumā): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0392&from=LV>

1.2.4. “**Kajītes bagāža**” (rokas bagāža) ir bagāža, kas atrodas pasažiera kajītē vai citādi atrodas viņa īpašumā, uzraudzībā vai kontrolē.

1.2.5. “**Pārvadājums**” attiecas uz šādiem laikposmiem:

1.2.5.1. Attiecībā uz pasažieri un viņa kajītes bagāžu, laikposms, kad pasažieris un/vai viņa kajītes bagāža atrodas uz kuģa, kad notiek pasažieru iekāpšana uz prāmja vai izkāpšana krastā. Tomēr attiecībā uz pasažieri pārvadājums neietver laikposmu, kad viņš atrodas jūras pasažieru terminālī vai stacijā, vai krastmalā vai kādā citā ostas infrastruktūras objektā.

1.2.5.2. Attiecībā uz kajītes bagāžu, arī laikposms, kad pasažieris ir jūras pasažieru terminālī vai stacijā, vai krastmalā vai jebkurā citā ostas infrastruktūras objektā, ja šo bagāžu ir pārņēmis pārvadātājs vai tā darbinieks vai aģents un tā nav nogādāta pasažierim.

1.2.5.3. Attiecībā uz bagāžu, kas nav kajītes bagāža, laikposms, skaitot no laika, kad to pārņem pārvadātājs vai tā darbinieks vai aģents krastā vai uz kuģa, līdz laikam, kad pārvadātājs vai tā darbinieks vai aģents tās piegādā.

1.2.6. “**Pārvadājuma līgums**” ir līgums, ko noslēdzis pārvadātājs vai kas noslēgts pārvadātāja vārdā attiecīgi par pasažiera vai pasažiera un viņa bagāžas pārvadājumu pa jūru.

1.2.7. “**ES 2010. gada Pasažieru regula**” ir Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 24. novembra regula (ES) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem; ar regulas tekstu iespējams iepazīties šeit: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010R1177&from=EN>

1.2.8. “**Brauciens**” ir uzņēmuma nodrošināts un/vai īstenots ceļojums, kas jāveic, lai izpildītu rezervācijas noteikumus.

1.2.9. “**Bagāža**” ir jebkurš priekšmets vai transportlīdzeklis, ko pārvadātājs pārvadā saskaņā ar pārvadājuma līgumu, izņemot:

1.2.9.1. Priekšmetus un transportlīdzekļus, kuri tiek pārvadāti saskaņā ar fraktēšanas līgumu, konosamentu vai ar citu līgumu, kas primāri attiecas uz preču pārvadājumu.

1.2.9.2. Dzīvus dzīvniekus.

1.2.10. **"PAR"** ir Eiropas Parlamenta un Padomes 2009. gada 23. aprīļa regula (EK) Nr. 392/2009 par pasažieru pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos uz jūras; ar regulas tekstu iespējams iepazīties šeit: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A32009R0392>

1.2.11. **"SDR"** ir speciālās aizņēmuma tiesības, ar kurām saistītais ikdienas maiņas kurss ir pieejams Starptautiskā Valūtas fonda tīmekļa vietnē <https://www.imf.org/external/>

1.3. Pasažiera līgums. Pasažiera līgums tiek noslēgts ar:

1.3.1. "Stena Line BV", ja pasažieris dodas maršrutā Hārviča–Holandes rags, kā arī jebkuros citos maršrutos, kurus uzņēmums īsteno pāri Ziemeļjūrai (turpmāk – **"Holandes reiss"**). Šādā gadījumā SIA "Stena Line" rīkojas kā komercaģents. "Stena Line BV" ir Nīderlandē reģistrēts uzņēmums ar numuru 24072680; tā juridiskā adrese: Postbus 2, 3150AA Hoek Van Holland, Nīderlande. "Stena Line BV" galvenās tirdzniecības vietas adrese: Stationsweg 10, 3151 HS Hoek van Holland, Nīderlande. "Stena Line BV" PVN maksātāja numurs: NL008285111B01.

1.3.2. "Stena Line Scandinavia AB", ja pasažieris dodas jebkurā no Skandināvijas vai Baltijas jūras maršrutiem. Šādā gadījumā SIA **"Stena Line"** rīkojas kā komercaģents. "Stena Line Scandinavia AB" ir Zviedrijā reģistrēts uzņēmums ar numuru 556231-7825; tā juridiskā adrese: SE-405 19 Gēteborga, Zviedrija. "Stena Line Scandinavia AB" galvenās tirdzniecības vietas adrese: Masthuggskajen, SE-413 03 Gēteborga, Zviedrija. "Stena Line Scandinavia AB" PVN maksātāja numurs: SE556231782501.

1.3.3. "Stena Line Limited", ja pasažieris dodas maršrutā Kārnaina–Belfāsta (turpmāk – **"Kārnainas maršruts"**), ja pasažieris dodas maršrutā Belfāsta–Liverpūle (Birkenheda) (turpmāk – **"Liverpūles maršruts"**), maršrutos Holiheda–Dublina vai Fišgārda–Roslēra, kā arī jebkuros citos uzņēmuma īstenotajos maršrutos starp Apvienoto Karalisti un Īrijas Republiku (turpmāk – **"ĪR maršruti"**). Šādā gadījumā SIA "Stena Line" rīkojas kā komercaģents. "Stena Line Limited" ir Anglijā un Velsā reģistrēts uzņēmums ar numuru 01402237; tā juridiskā adrese: Suite 4, First Floor Pluto House, Station Road, Ašforda, Kenta, TN23 1PP, Anglija, Apvienotā Karaliste. "Stena Line Limited" galvenās tirdzniecības vietas adrese: Stena House, Station Approach, Holiheda, Englsi LL65 1DQ, Velsa, Apvienotā Karaliste. "Stena Line Limited" PVN maksātāja numurs: GB404517186.

1.4. **Dzelzceļa un autobusu pārvadājumi.** Uz uzņēmumā rezervētajiem dzelzceļa un autobusu pārvadājumiem attiecas konkrētā dzelzceļa vai autobusu pārvadājumu uzņēmuma noteikumi un starptautiskās konvencijas. Papildu informāciju pēc pieprasījuma iespējams saņemt no attiecīgā dzelzceļa vai autobusu pārvadājumu uzņēmuma.

1.5. **Pakalpojumu un/vai cenu izmaiņas līdz rezervācijai.** Uzņēmums patur tiesības līdz rezervācijai mainīt uzņēmuma tīmekļa vietnē un informatīvajos materiālos aprakstītos pakalpojumus, tostarp cenas un atiešanas datumu un laiku, un attiecīgajam braucienam izvēlēties citu prāmi. Tas neietekmē rezervāciju, ko uzņēmums ir apstiprinājis.

1.6. **Rezervācijas noteikumu izmaiņas.** Rezervācijas noteikumi reizēm tiek grozīti. Lūdzam lapas augšpusē iepazīties ar informāciju par to, kad Rezervācijas noteikumos veiktas jaunākās izmaiņas. Veicot rezervāciju uzņēmumā, pasažiera veiktajai rezervācijai piemēro attiecīgajā laikā spēkā esošos Rezervācijas noteikumus.

Uzņēmums dažkārt var pārskatīt Rezervācijas noteikumu piemērošanu pasažiera veiktajai rezervācijai šādos apstākļos:

1.6.1. Ir notikušas izmaiņas attiecīgajos tiesību aktos un reglamentējošajās prasībās.

1.6.2. Ir notikušas izmaiņas uzņēmuma darbībā un procedūrās.

Ja uzņēmumam nākas pārskatīt Rezervācijas noteikumu piemērošanu pasažiera veiktai rezervācijai, uzņēmums sazinās ar pasažieri, lai saprātīgā termiņā iepriekš paziņotu par izmaiņām un informētu par iespējām atcelt rezervāciju, ja izmaiņas pasažieri neapmierina. Ja pasažieris atceļ rezervāciju, tiek izmaksāta kompensācija pilnā apmērā.

1.7. Īpaši piedāvājumi un tirdzniecības veicināšanas pasākumi. Uz Īpašajiem piedāvājumiem un tirdzniecības veicināšanas pasākumiem var attiekties konkrēti, piemēram, ar samaksu saistīti noteikumi, kas atšķiras no Rezervācijas noteikumiem. Ja starp Īpašajiem piedāvājumiem un tirdzniecības veicināšanas pasākumiem un Rezervācijas noteikumiem ir neatbilstība, noteicošie ir Īpašo piedāvājumu un tirdzniecības veicināšanas pasākumu noteikumi.

1.8. Vietu pieejamība Visi uzņēmuma tīmekļa vietnē vai informatīvajos materiālos norādītie produkti tiek piedāvāti, ņemot vērā, vai ir pieejamas brīvas vietas, kuru skaits var būt ierobežots.

1.9. Piemērojamie tiesību akti:

1.9.1. Uzņēmuma piedāvātajiem pakalpojumiem piemēro dažādus tiesību aktus, tostarp Konvenciju, PAR un ES 2010. gada Pasažieru regulu.

1.9.2. Ja starp Rezervācijas noteikumiem un piemērojamiem tiesību aktiem ir neatbilstība, noteicošie ir attiecīgo tiesību aktu noteikumi.

1.9.3. Ja starp piemērojamiem tiesību aktiem ir neatbilstība, noteicošie ir pasažierim labvēlīgākie tiesību aktu noteikumi.

1.9.4. Pilna informācija par Konvenciju, PAR un ES 2010. gada Pasažieru regulu ir pieejama uzņēmuma Pasažieru terminālī; adrese: "Stena Line", Dārzu iela 6, Ventspils, LV 3601, Latvija.

Ar PAR (kurā iekļauti arī Konvencijas noteikumi), kopsavilkumu ir iespējams iepazīties šajā saitē: <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>

Ar ES noteikumu kopsavilkumu par tiesībām, kādas pa jūru ceļojošajiem pasažieriem ir nelaimes gadījumā, ir iespējams iepazīties šajā saitē: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/summary_en.pdf

Ar ES Pasažieru 2010. gada regulas kopsavilkumu ir iespējams iepazīties šajā saitē: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj/?locale=LV>

1.10. Saziņa ar Klientu apkalpošanas nodaļu. Ja radušies jautājumi vai neskaidrības, lūdzam sazināties ar Klientu apkalpošanas nodaļu, izmantojot:

1.10.1. E-pastu: Claims.lv@stenaline.com

1.10.2. Tālruni: +371 636 22999 saistībā ar ceļojumiem, esošajām rezervācijām vai pretenzijām. +44 8445 762 762 saistībā ar "ceļo ar vilcienu" (*Rail & Sail*) pakalpojumu (AK).

1.10.3. Pasta adresi: Pasažieru terminālis, "Stena Line", Dārzu iela 6, Ventspils, LV 3601, Latvija

2. SŪDZĪBU PROCEDŪRA

2.1. Ja radušās jebkādas sūdzības par uzņēmuma pakalpojumiem:

2.1.1. Sūdzību var uzreiz izteikt vadošajam personālam attiecīgajā pakalpojumu sniegšanas vietā. Šāda pieeja, ja vien tā ir iespējama, ir ieteicama, lai sūdzība tiktu laikus izskatīta.

2.1.2. Saistībā ar sūdzību iespējams sazināties ar Klientu apkalpošanas nodaļu, izmantojot attiecīgo 1.10. punktā norādīto tālruna numuru.

2.2. Lai Klientu apkalpošanas nodaļa varētu rūpīgi un laikus izskatīt sūdzību, sazinoties ar nodaļu lūdzam norādīt rezervācijas numuru, pilnu informāciju par sūdzību un, ja iespējams, pasažiera tālruna numuru vai e-pasta adresi.

2.3. Visas sūdzības, kuras aptver ES 2010. gada Pasažieru regula, jāiesniedz vispirms Klientu apkalpošanas nodaļai 1.10. punktā minētajā kārtībā 2 (divu) mēnešu laikā no dienas, kad pakalpojums tika sniegts vai to vajadzēja sniegt. 1 (vienu) mēneša laikā no sūdzības saņemšanas brīža, Stena Line informēs vai sūdzība ir pieņemta, noraidīta vai vēl tiek izskatīta, gala atbildi un lēmumu sniedzot 2 (divu) mēnešu laikā no sūdzības saņemšanas brīža.

2.4. Alternatīvā strīdu atrisināšana ir procedūra, kurā neatkarīga iestāde izskata ar strīdu saistītos faktus un cenšas rast risinājumu, lai pasažierim nenāktos vērsties tiesā. Ja pasažieri neapmierina tas, kā uzņēmums ir izskatījis sūdzību, pasažieris var sazināties ar alternatīvās strīdu atrisināšanas nodrošinātāju, kuru izmanto uzņēmums. Pasažieris sūdzību var iesniegt šādās sūdzību izskatīšanas iestādēs:

Latvija	Lietuva	Igaunija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	Valsts patērētāju tiesību aizsardzības pārvalde	Patērētāju tiesību aizsardzības padome
Tālr.: +37165452554	Tālr.: +3705262 6751	Tālr.: +3726201700
E-pasta adrese: ptac@ptac.gov.lv	E-pasta adrese: tarnyba@vvta.lt	E-pasta adrese: info@tarbijakaitseamet.ee

2.5. Lai iesniegtu sūdzību attiecīgajā sūdzību izskatīšanas iestādē, klients var izmantot arī šo saiti: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf

2.6. Turklāt lūdzam ņemt vērā, ka strīdus ir iespējams iesniegt tiešsaistes izskatīšanai [Eiropas Komisijas Tiešsaistes strīdu izšķiršanas](#) platformā

3. REZERVĒŠANA UN MAKSĀJUMI

3.1. Transportlīdzekļi un piekabes/ dzīvojamās piekabes, kas pārsniedz 6 m garumu un/vai 2 m augstumu. Šos transportlīdzekļus rezervēšanas laikā nepieciešams deklarēt, attiecīgos gadījumos norādot papildu jumta bagāžniekus, divriteņus u. c. Šādiem transportlīdzekļiem var noteikt papildu maksu. Skaidri tiek definēts, ka furgoni ir transportlīdzekļi, kas ir paredzēti komerciālam mērķim un kuriem aizmugures daļa (daļa no aizmugures) ir aprīkota ar bortiem un/vai ar kravas nodalījumu. Furgoni attiecīgi jādeklarē rezervēšanas laikā. No automobiļiem izveidotie furgoni ir no vieglajiem automobiļiem izveidoti furgoni, kuriem daļa no aizmugures ir aprīkota ar bortiem un kurus, ņemot vērā to izmērus, rezervācijā var norādīt kā automobiļus. Mikroautobusi ir transportlīdzekļi ar 9 līdz 16 sēdvietām, neskaitot vadītāja sēdvietu. Ja tiek pārvadātas komercpreces, iepazīstieties ar 3.2. punktā sniegto informāciju. Ja pirms ceļojuma "Stena Line" netiek sniegta precīza informācija par transportlīdzekļa veidu un izmēriem, tas var ietekmēt uzņēmuma iespējas pārvadāt pasažiera transportlīdzekli, ir iespējama papildu maksa vai pat ceļošanas atteikums.

3.2. Furgoni/treileri, kas pārvadā preces vai aprīkojumu nekomerciāliem mērķiem.

3.2.1. Īrijas maršruti: furgoni līdz 12 m garumam ieskaitot jādeklarē reģistrēšanas brīdī. Furgoni, kuru garums pārsniedz 12 m, 2.4. sadaļā minētie furgoni un jebkura garuma treileri mūsu kravas sistēmā jāreģistrē kā krava, zvanot uz +371 636 07335 no Latvijas, 0845 070 4000 no Lielbritānijas vai 048 9078 6062 no Īrijas.

3.2.2. Liverpūles un Kārņrainas (*Cairnryan*) maršruti: furgoni un treileri līdz 12 m garumam ieskaitot jādeklarē reģistrēšanas brīdī. Furgoni un treileri, kuru garums pārsniedz 12 m, mūsu kravas sistēmā jāreģistrē kā krava, zvanot uz +371 636 07335 no Latvijas, 0845 070 4000 no Lielbritānijas vai 048 9078 6062 no Īrijas.

3.2.3. Kontinentālie maršruti: furgoni, kas pārsniedz 6 m garumu un 3.4. sadaļā minētie furgoni mūsu kravas sistēmā jāreģistrē kā krava, zvanot uz +371 636 07335 no Latvijas, 0845 070 4000 no Lielbritānijas vai 048 9078 6062 no Īrijas.

3.2.4. Nīderlandes maršruts: plašāku informāciju par furgonu, kas pārsniedz 6 m garumu, bet nepārsniedz 8 m garumu ieskaitot, reģistrāciju un piemērojamajām piemaksām, var gūt, zvanot uz +371 636 07335 no Latvijas, 03447 707 070 no Lielbritānijas vai 01 907 5555 no Īrijas. Furgonus ar garumu virs 8 m mūsu kravas sistēmā var reģistrēt kā kravu, zvanot uz +371 636 07335 no Latvijas, 0845 070 4000 no Lielbritānijas vai 048 9078 6062 no Īrijas.

3.3. Furgoni un/vai transportlīdzekļi, kas velk piekabi/dzīvojamo piekabi, kas pārvadā preces vai aprīkojumu komerciāliem mērķiem. Šādi transportlīdzekļi rezervācijā kā krava jāreģistrē uzņēmuma kravu sistēmā, zvanot pa tālruni +371 636 07335. Ja sniegta neprecīza informācija, "Stena Line" patur tiesības pakalpojuma cenai noteikt papildu PVN maksu.

3.4. Furgoni, kas ir reģistrēti Īrijas Republikā un kurus klasificē un apliek ar Īrijas transportlīdzekļu nodokli kā komercpreču transportlīdzekļus. Ja pasažieris ceļo no Īrijas Republikas un pasažiera transportlīdzeklis ir reģistrēts Īrijas Republikā, kā arī to klasificē un apliek ar Īrijas transportlīdzekļu nodokli kā komercpreču transportlīdzekli, pasažierim rezervācijā šis transportlīdzeklis kā krava jāreģistrē uzņēmuma kravu sistēmā, zvanot pa tālruni +353 845 070 4000. Ja sniegta neprecīza informācija, "Stena Line" patur tiesības pakalpojuma cenai noteikt papildu PVN maksu.

3.5. Šādiem transportlīdzekļiem nenosaka tūrisma braucienu maksas, bet piemēro kravas maksu un Kravu pārvadājumu noteikumus:

3.5.1. Visiem 3.3. un 3.4. punktā minētajiem transportlīdzekļiem, kas pārvadā komercpreces vai kurus izmanto komercdarbībā.

3.5.2. Transportlīdzekļiem, kas pārvadā bīstamas preces.

3.5.3. Visiem transportlīdzekļiem, vairāk nekā 12 m garumā Īrijas maršrutos un Liverpūles-Kārnrainas maršrutā, vairāk nekā 8 m garumā Nīderlandes maršrutos un vairāk nekā 6 m garumā kontinentālajos maršrutos, kas paredzēti komercpreču pārvadājumiem.

3.5.4. Visiem transportlīdzekļiem, kas paredzēti komerciālai izmantošanai un kas velk piekabi, kopējam garumam pārsniedzot 12 m.

3.5.5. Visiem transportlīdzekļiem, kas paredzēti komerciālai izmantošanai un ar kuriem pārvadā sporta notikumiem paredzētus transportlīdzekļus.

Lūdzam sazināties, zvanot pa tālruni +371 636 07335, lai saņemtu papildu informāciju par kravu maksu un rezervācijas veikšanu.

3.6. Rezervācijas apstiprināšana un līguma noslēgšana. Ja uzņēmums pieņem jebkādu pasažiera maksājumu saistībā ar rezervāciju, tas nenozīmē rezervācijas apstiprinājumu. Pasažiera rezervācijas līgums stājas spēkā, kad uzņēmums apstiprina rezervāciju, izdodot rezervācijas numuru.

3.7. Maksājuma termiņš.

3.7.1. Ja nav norādīts citādi, maksājums par jebkuru rezervāciju jāveic biļetes rezervēšanas laikā.

3.7.2. Ja biļete tiek rezervēta vairāk nekā 3 dienas (72 stundas) pirms ceļojuma Baltijas jūras ziemeļu maršrutos (Ventspils-Nīnashamna-Ventspils un Liepāja-Trāvēminde-Liepāja), pasažieris samaksā pilnu rezervācijas cenu 3 dienu (72 stundu) laikā pēc biļetes rezervēšanas. Ja pasažieris neveic pilnu maksājumu līdz datumam, kas norādīts biļetes rezervēšanas laikā, uzņēmums ir tiesīgs atcelt rezervāciju bez iepriekšēja paziņojuma, un tam nav citas atbildības vai saistību attiecībā uz šo pasažieri. Pasažieris ir atbildīgs par pārcenošanu vai maksājumiem saistībā ar rezervācijas izmaiņām vai atcelšanu saskaņā ar 8.3.2. punktu.

3.8. Maksājumu iespējas. Maksājumu iespējams veikt ar izplatītākajām kredīt- un debetkartēm vai ar dāvanu kuponiem. Maksājumu iespējams veikt skaidrā naudā, ja biļete tiek rezervēta kādā no uzņēmuma ceļojumu birojiem.

3.9. Cenas.

3.9.1. Uzņēmuma tīmekļa vietnē vai informatīvajos materiālos norādītās cenas (EUR), kurās ir iekļauti nodokļi, maksas un nodevas, attiecas tikai uz Latvijā, Lietuvā un Igaunijā rezervētajām biļetēm.

3.9.2. Visām rezervācijām, kas netiek veiktas tīmeklī, piemēro 15 EUR apkalpošanas maksu. Šī apkalpošanas maksa tiek iekasēta par katru rezervāciju, ja nav norādīts citādi. Ārvalstīs rezervēto biļešu cenas ārvalstu valūtās ir norādītas atsevišķās publikācijās.

3.9.3. Pasažieriem, kuriem ir nepieciešams brauciena rakstveida apstiprinājums ar īsziņu, tiek noteikta 1 EUR maksa. Netiek noteikta maksa par informācijas nosūtīšanu uz e-pastu.

3.10. **Informēšana par izmaiņām pasažiera nodevās.** Ja laikposmā starp pasažiera rezervācijas datumu un došanos turpceļā tiek veiktas izmaiņas nodokļos, maksās vai nodevās, ko uzņēmumam nosaka trešā persona (piemēram, saistībā ar valdības pasākumiem, degvielas nodevām, vides nodevām, ostas nodevām u.c.), uzņēmums patur tiesības attiecīgi mainīt nodokļu likmes, maksas un/vai nodevas, ko maksā pasažieris. Pasažierim tiek nodrošināta iespēja pieņemt izmaiņas vai atcelt rezervāciju bez saistībām.

3.11. **Atgādinājums par neapmaksātu rezervāciju.** Gadījumos, kad rezervācija ir iesākta, bet apmaksa nav veikta, kā daļa no mūsu sniegtajiem pakalpojumiem ir atgādinājuma paziņojuma nosūtīšana 48 stundu laikā no rezervācijas uzsākšanas brīža. Atgādinājuma paziņojums tiek nosūtīts pa e-pastu, ja ir iesākta, bet nav pabeigta rezervācija, kā arī ja rezervācija ir pabeigta, bet nav apmaksāta. Abos šajos gadījumos saņemsiet ne vairāk kā 2 (divus) paziņojumus pa e-pastu. Atgādinājumi tiek sūtīti, lai palīdzētu Jums pabeigt rezervācijas veikšanu.

4. APDROŠINĀŠANA

4.1. Ieteicams izmantot bojājumu apdrošināšanu un personisko ceļojuma apdrošināšanu, kas var segt pasažiera izdevumus, ja nākas atcelt braucienu, kā arī kompensēt aizkavēšanās izmaksas un nodrošināt palīdzību transportlīdzekļa bojājumu situācijā.

5. CEĻOJUMI AR “STENA LINE”

5.1. **Ierašanās.** Pasažieris ierodas ne vēlāk kā laikā, kas norādīts e-biletē un attiecīgās rezervācijas norādījumos; ja pasažieris neierodas laikā, vieta netiek garantēta un ir iespējams iekāpšanas atteikums. Izvēloties ceļojumu citā laikā un/vai datumā, ir iespējama papildmaksa.

5.2. **Bērni.** Bērnus līdz 16 gadu vecumam pavada pieaugušais, kurš par viņiem ir atbildīgs, bet no 16 līdz 18 gadus veciem bērniem, jāizsniedz rakstveida atļauja no viena no vecākiem vai aizbildņa ceļot vienatnē. Līdz 3 gadiem veci bērni ceļo bez maksas, bet biļešu rezervēšanas laikā viņus iekļauj pasažieru skaitā. Baltijas jūras ziemeļu maršrutos (Ventspils-Nīnashamna-Ventspils un Liepāja-Trāvēminde-Liepāja), ceļojot kopā ar bērniem vecumā līdz 3 gadiem, ir nepieciešams iegādāties kajīti; nav atļauts iegādāties atsevišķas gultas kajītē vai sēdekļus ar atlokāmu atzveltni.

5.3. **Rezervācijas derīgums.** Rezervācija ir derīga tikai norādītajā atiešanas datumā un laikā, ja nav norādīts citādi. Ja pasažieris ceļojuma biļeti ir rezervējis par cenu, kas ir zemāka nekā attiecīgā brauciena pienācīgā cena, uzņēmums ir tiesīgs pirms iekāpšanas iekasēt papildmaksu. Ja atbilstoši pasažiera pieprasījumam pasažieris ceļo par cenu, kas ir zemāka nekā rezervētās biļetes cena, uzņēmums kompensē brauciena maksas starpību, atņemot maksu par izmaiņu veikšanu, ja vien pasažieris nav iegādājies ekonomisko biļeti, par kuru kompensācija nepienākas.

5.4. **20 un vairāk cilvēku grupas** Transportlīdzekļiem ar 20 vai vairāk pasažieriem (ieskaitot vadītājus un jebkura vecuma bērnus) rezervē grupas biļetes. Lūdzam sazināties ar pakalpojumu centru, zvanot pa tālruni +371 636 22999.

5.5. **Vienas diena braucieni, ievērojamu objektu apskates braucieni un kruīzu ceļojumi.**

5.5.1. Tiek paturētas tiesības mainīt vai atcelt vienas dienas braucienus, apskates ekskursiju braucienus un kruīzu ceļojumus termiņā līdz 36 stundām pirms atiešanas laika/datuma. Šie pakalpojumi tiek piedāvāti, ņemot vērā, vai ir pieejamas brīvas vietas, kuru skaits var būt ierobežots.

5.5.2. Pasažierim tiek nodrošināta iespēja pieņemt vienas dienas brauciena, apskates ekskursiju brauciena vai kruīza ceļojuma izmaiņas vai atcelt rezervāciju bez saistībām. Ja pasažieris vai uzņēmums atceļ braucienu, apskates ekskursiju braucienu vai kruīza ceļojumu saskaņā ar 5.5. punktu, uzņēmums kompensē jebkuru samaksāto summu.

lekļauto maltīšu vērtība un pieejamība tiek norādīta attiecīgajā kuponā. Rezervācija ir derīga tikai tad, ja atgriešanās notiek tajā pašā dienā, ja vien nav norādīts citādi. Rokas bagāžā var būt tikai viena vienība.

5.6. Mājdzīvnieki. Ņemot vērā veselības un drošības apsvērumus, pasažiera mājdzīvnieku pārvadājumi tiek īstenoti saskaņā ar attiecīgā kuģa prasībām (lūdzam iepazīties ar turpinājumā sniegto informāciju). Drošības nolūkā mājdzīvniekam, atrodoties kuģa publiskajās zonās, jāvalkā uzpurnis, vai arī brauciena laikā tam jāatrodas pārnēsājamā krātiņā. Mājdzīvniekiem nav atļauts atrasties kuģa ēdamzālē. Lūdzam ņemt vērā, ka pasažiera pienākums ir nodrošināt visus vajadzīgos dokumentus un veikt visas darbības, tostarp, ja nepieciešams, karantīnas pasākumus, lai izpildītu visas tiesību normu prasības. Katram pasažierim un katrā kajītē var būt ne vairāk kā 5 mājdzīvnieki. Nav atļauts pārvadāt mājdzīvniekus bez pavadona. Pasažieris par nodomu doties braucienā kopā ar mājdzīvnieku informē uzņēmumu biļetes rezervēšanas laikā un pirms ceļojuma.

5.6.1. Prāmis Stena Flavia. Mājdzīvniekam ir atļauts uzturēties tikai šim nolūkam paredzētās kajītēs.

5.6.2. Prāmis Stena Livia. Mājdzīvniekam ir atļauts uzturēties tikai šim nolūkam paredzētās kajītēs.

5.6.3. Prāmis Stena Scandica. Mājdzīvniekam ir atļauts uzturēties šim nolūkam paredzētās kajītēs, kā arī to ir iespējams atstāt transportlīdzeklī (vasaras periodā no 1. maija līdz 30. septembrim). Ja mājdzīvnieks tiek atstāts transportlīdzeklī, maksa par katru mājdzīvnieku ir 15 EUR. Brauciena laikā automobiļu klāju atļauts apmeklēt tikai apkalpes pārstāvja pavadībā.

5.6.4 Prāmis Stena Baltica. Mājdzīvniekam ir atļauts uzturēties šim nolūkam paredzētās kajītēs, kā arī to ir iespējams atstāt transportlīdzeklī (vasaras periodā no 1. maija līdz 30. septembrim). Ja mājdzīvnieks tiek atstāts transportlīdzeklī, maksa par katru mājdzīvnieku ir 15 EUR. Brauciena laikā automobiļu klāju atļauts apmeklēt tikai apkalpes pārstāvja pavadībā.

5.6.5. Papildu informācija par nepieciešamajiem dokumentiem ir pieejama šeit: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=LEGISUM:300203_2

6. PĀRVADĀJUMI, GRAFIKS, MARŠRUTI

6.1. Uzņēmums apņemas pasažierim un bagāžai nodrošināt braucienu atbilstoši informācijai e-biļetē un rezervācijas norādījumos, tomēr lūdzam ņemt vērā, ka prāmjus, braucienu laiku/datumu un galamērķus var ietekmēt laika apstākļi vai ostu slēgšana, kā arī ir iespējamās izmaiņas (pēc uzņēmuma ieskatiem) atbilstoši ekspluatācijas prasībām.

6.2. Ja atiešana tiek atcelta vai aizkavēta, pasažieris tiek informēts par situāciju, tiklīdz tas iespējams, taču ne vēlāk kā 30 minūtes pēc paredzētā atiešanas laika. Uzņēmums informē pasažieri arī par paredzēto atiešanas un pienākšanas laiku, līdzko šī informācija ir pieejama.

6.3. Ja brauciena atcelšanas vai aizkavēšanās dēļ pasažieris nokavē transporta savienojumu, uzņēmums darīs visu iespējamo, lai pieejamā formātā informētu pasažieri par alternatīviem transporta savienojumiem.

6.4. Ja ir pamats uzskatīt, ka prāmja atiešana tiks atcelta vai aizkavēsies par vairāk nekā 90 minūtēm pēc plānotā atiešanas laika:

6.4.1. Uzņēmums pasažierim var, ņemot vērā samērīgu attiecību pret gaidīšanas laiku, piedāvāt atspirdzinošus dzērienus, uzkodas vai maltītes, ja vien tās ir pieejamas un ir iespējama to piegāde. Alternatīva iespēja (pēc uzņēmuma ieskatiem) ir pasažierim izsniegts kupons, ko var izmantot jebkurā "Stena Line" ostā vai kuģa veikalā; kupona vērtība ir atkarīga no gaidīšanas laika.

6.4.2. Uzņēmums cenšas nodrošināt citu prāmi braucienam uz pasažiera galamērķi, kas minēts e-biļetē vai rezervācijas norādījumos, ja vien šāda alternatīva pastāv un ir iespējama tās īstenošana.

6.5. Ja uzņēmums nevar piedāvāt alternatīvu iespēju vai pasažieris nevēlas to izmantot, pasažieris ir tiesīgs saņemt attiecīgā brauciena posma biļetes cenas atmaksu, kā arī, attiecīgos gadījumos, bez maksas, līdzko iespējams, atgriezties izbraukšanas vietā, kas minēta e-biļetē un rezervācijas norādījumos.

6.5.1. Ja atiešanas aizkavēšanās dēļ pasažierim attiecīgajā vietā nākas uzturēties vienu vai vairākas nakts, uzņēmums pasažierim piedāvā un, ja nav citas vienošanās, uz sava rēķina nodrošina piemērotu naktsmītņi uz kuģa vai krastā, kā arī transportu no ostas termināļa uz naktsmītņi un no naktsmītņes uz ostas termināli. Kopējās izmaksas saistībā ar naktsmītņi krastā, neskaitot transporta izmaksas, nepārsniedz 80 EUR par personu (ostās, kuras ir ES valstīs) vai 70 GBP (Apvienotās Karalistes ostās), un naktsmītne tiek nodrošināta uz ne vairāk kā 3 naktīm. Uzņēmums nodrošina arī transportu no ostas termināļa uz naktsmītņi un no naktsmītņes uz ostas termināli, sedzot pasažiera pamatotos izdevumus atbilstoši iesniegtajiem rēķiniem (attiecīgos gadījumos), bet, ja pasažieris izmanto savu transportlīdzekli – saskaņā ar esošo "Stena Line" nobraukuma uzskaites un kompensēšanas politiku.

6.5.2. Ja atiešanas atcelšana vai aizkavēšanās rada papildu izdevumus saistībā ar pārvietošanos starp pasažiera mājām un ostas termināli, uzņēmums var ierobežot atmaksas izdevumus un kompensēt tikai pasažiera pamatotos izdevumus atbilstoši attiecīgajiem iesniegtajiem čekiem, bet, ja pasažieris izmanto savu transportlīdzekli – saskaņā ar esošo "Stena Line" nobraukuma uzskaites un kompensēšanas politiku.

6.5.3. Tomēr, ja pasažieris atsakās izmantot iespējamu alternatīvu maršrutu un izvēlas gaidīt termināli, naktsmītne netiek piedāvāta vai apmaksāta.

6.6. Nezaudējot tiesības uz pārvadājumu, pasažieris var pieprasīt kompensāciju no uzņēmuma, ja aizkavējas e-biļetē vai rezervācijas norādījumos paredzētā pienākšana galamērķa ostā. Kompensācijas minimālais apmērs ir 25 % no biļetes cenas par attiecīgo brauciena posmu, ja ir notikusi aizkavēšanās par vismaz:

6.6.1. Vienu stundu, ja plānotā brauciena ilgums nepārsniedz četras stundas.

6.6.2. Divām stundām, ja plānotā brauciena ilgums pārsniedz četras stundas, bet nepārsniedz astoņas stundas.

6.6.3. Trīs stundām, ja plānotā brauciena ilgums pārsniedz astoņas stundas, bet nepārsniedz divdesmit četras stundas.

6.6.4. Sešām stundām, ja plānotā brauciena ilgums pārsniedz 24 stundas.

6.7. Ja aizkavēšanās ir divreiz ilgāka nekā 6.6. punktā norādītais laiks, kompensācija ir 50 % no biļetes cenas par attiecīgo brauciena posmu.

6.8. Ja pasažierim ir apvienotā turp - un atpakaļceļa biļete, kompensāciju saskaņā ar 6.6. un 6.7. punktu aprēķina 50 % apmērā no apvienotās biļetes cenas.

6.9. Kompensācija atbilstoši 6.6.-6.8. punktam tiek izmaksāta kuponu veidā, ja pasažieris nepieprasa maksājumu skaidrā naudā.

6.10. Uzņēmums nemaksā kompensāciju, kas minēta 6.5. līdz 6.8. punktos, ja pienākošās kompensācijas apmērs ir mazāks par EUR 5.00.

6.11. Palīdzība atiešanas atcelšanas vai aizkavēšanās gadījumā, maršruta maiņa, atlīdzība vai biļetes cenas kompensācija, ja aizkavējas pienākšana galamērķī, netiek piedāvāta pasažierim ar atvērtā tipa biļeti, ja nav norādīts atiešanas laiks vai ja pasažieris par atcelšanu vai aizkavēšanos tika informēts pirms biļetes iegādes, vai ja atcelšanu vai aizkavēšanos izraisa pasažiera vaina.

6.12.1. Pasažieris nav tiesīgs saņemt kompensāciju saskaņā ar 6.6., 6.7. un 6.9. punktu vai bez maksas izmantot naktsmītņi saskaņā 6.5. punktu, ja atcelšana vai aizkavēšanās ir notikusi laika apstākļu dēļ, kas apdraud kuģa drošu ekspluatāciju, vai tādu ārkārtēju apstākļu dēļ, kas traucē pasažieru pārvadājuma pakalpojuma sniegšanu un no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja veiktu visus iespējamus pasākumus.

6.12.2. Par attiecīgajiem laika apstākļiem uzskata spēcīgu vēju, vētru, spēcīgu straumi, ar apledojumu saistītus sarežģījumus, īpaši augstu vai zemu ūdens līmeni, viesuļvētras, tornado un plūdus. Par ārkārtas apstākļiem uzskata dabas katastrofas, piemēram, ugunsgrēkus un zemestrīces, teroristu uzbrukumus, karus un bruņotus militārus vai civilus konfliktus, sacelšanās, militāru vai nelikumīgu konfiskāciju, darba strīdus, slimu, ievainotu vai mirušu personu nogādāšanu krastā, meklēšanas un glābšanas operācijas jūrā vai iekšzemes ūdensceļos, vides aizsardzības pasākumus, satiksmes pārraudzības lēmumus, ko pieņem satiksmes vadības struktūras vai ostas iestādes, vai kompetentu iestāžu lēmumus attiecībā uz sabiedrisko kārtību un drošību, kā arī lai apmierinātu neatliekamas transporta vajadzības; šis uzskaitījums nav visaptverošs.

7. PASAŽIERA PIENĀKUMI

7.1. **Atmaksa.** Pasažieris piekrīt, ka pasažieris nav tiesīgs saņemt atmaksu, ja pasažieris maina vai atceļ ar attiecīgo rezervāciju saistītos ceļojuma nosacījumus, izņemot 8. punktā paredzēto kompensāciju.

7.2. **Drošība un aizsardzība.** Jūs piekrītat, ka mums ir tiesības pēc saviem ieskatiem (kas attiecas tikai uz brauciena atmaksu) atteikt jebkuras personas, bagāžas vai transportlīdzekļa transportēšanu jebkādu drošības vai aizsardzības apsvērumu dēļ vai citu pasažieru interesēs vai, ievērojot imigrācijas, muitas, veselības vai citus attiecināmos noteikumus. Jums jāievēro visi mūsu darbinieku vai aģentu paustie drošības un aizsardzības noteikumi un paziņojumi un jebkādi norādījumi.

7.3. Jūsu uzvedība.

7.3.1. Uzturoties uz kuģa un krasta termināļos, vienmēr jāizrāda cieņa pret visu pārējo cilvēku veselību, ērtību un drošību un jāievēro visas pamatotās prasības, ko izsaka jebkurš no mūsu personāla darbiniekiem.

7.3.2. Ja mums pamatoti šķiet, ka Jūsu vai jebkuras citas personas uzvedība, par kuru atbildat,

7.3.2.1. apdraud brauciena drošību un aizsardzību un/vai

7.3.2.2. apdraud citu pasažieru vai mūsu personāla vai apkalpes veselību vai izraisa viņu satraukumu, diskomfortu vai liekas neērtības un/vai

7.3.2.3. rada briesmas, apdraud, savaino, aizskar, dara pāri vai apvaino citus pasažierus vai mūsu personālu vai apkalpi un/vai

7.3.2.4. izraisa mūsu īpašuma, kas atrodas uz kuģa vai krasta terminālī, ieskaitot furnitūru, apdares elementus un aprīkojumu, vai citu personu īpašumu zādzību, zaudējumus vai bojājumus un/vai

7.3.2.5. atstāj jebkuru no kuģa kajītēm neapmierinošā un nelietojamā stāvoklī, ieskaitot tās furnitūru, apdares elementus un aprīkojumu, mēs paturam tiesības atteikt jūsu reģistrāciju un jebkādas nākotnes reģistrācijas vai atteikt jums uzkāpšanu uz klāja vai pieprasīt, lai jūs nokāpjat no klāja un/vai pametat termināļa telpas, un mēs esam tiesīgi arī ziņot par jebkuru pārkāpumu attiecīgajai policijas vai citai likuma izpildes iestādei. Mēs paturam tiesības arī atteikt jums pārvadājuma pakalpojumu atpakaļbraucienā vai jebkad nākotnē. Tādā gadījumā mēs neatmaksājam naudu, ko esat samaksājis/-usi par attiecīgo braucieni, un mums jūsu priekšā nav nekādu saistību jūsu brauciena atcelšanas dēļ, un jums mums jāatlīdzina jebkādi izdevumi, kas mums radušies, tīrot, labojot vai nomainot jūsu rīcības rezultātā pazaudēto, sabojāto, iznīcināto vai nozagto vai neapmierinošā un nelietojamā stāvoklī atstāto īpašumu, ieskaitot furnitūru, apdari un aprīkojumu, un kompensējot jebkuram pasažierim vai apkalpes loceklim radušos jūsu izraisītos izdevumus.

7.4. **Šaujamieroči, bīstamas preces un dzīvnieki.** Pasažieris braucienā nedodas kopā ar bīstamām precēm (tostarp, bet ne tikai, ar gāzes baloniem), šaujamieročiem vai dzīvniekiem, kā arī tos nepārvadā, ja iepriekš nav saņemta uzņēmuma rakstveida atļauja, nav izpildīti visi attiecīgie noteikumi un nav saņemtas visas attiecīgās licences.

7.5. **Pārmeklēšana.** Pasažieris piekrīt, ka uzņēmums un jebkura attiecīgā ostas iestāde ir tiesīga veikt pasažieru un transportlīdzekļu pārmeklēšanu saskaņā ar tiesību aktu prasībām.

7.6. Ceļošana ar citu pārvadātāju. Pasažieris piekrīt, ka tad, ja jebkāda iemesla dēļ pasažieris ceļo ar citu jūras pārvadātāju (vai ja cita pārvadātāja vietā pasažieris ceļo ar uzņēmuma prāmi), tiek piemēroti šie Rezervācijas noteikumi.

7.7. Bagāžas zaudējums vai bojājumi.

Pamatojoties uz šiem Rezervācijas noteikumiem, Stena Line uzņemas atbildību par zaudējumiem, kas radušies jūsu bagāžas bojājumu rezultātā, ja starpgadījums, kas radīja šādu bojājumu, noticis pārvadājuma laikā, un tas radies Stena Line vai tā padoto vai aģentu, kuri pilda amata pienākumus, vainas vai nolaidības dēļ.

Ja pasažiera bagāžai ir acīmredzams bojājums, uzņēmums neuzņemas atbildību par jebkādiem zaudējumiem, ja pasažieris rakstveidā neinformē uzņēmumu:

7.7.1. Pirms izkāpšanas krastā – attiecībā uz kajītes bagāžu (rokas bagāžu).

7.7.2. Pirms bagāžas izsniegšanas – attiecībā uz jebkuru citu bagāžu.

Ja bagāžai nav acīmredzama bojājuma, piecpadsmit dienu laikā, skaitot no pasažiera izkāpšanas vai bagāžas izsniegšanas laika, vai no laika, kad vajadzēja notikt bagāžas izsniegšanai. Tiek uzskatīts, ka pasažieris ir saņēmis nebojātu bagāžu, ja pasažieris uzņēmumu neinformē norādītajā laikā; rakstveida paziņojums nav jāiesniedz, ja bagāžai saņemšanas laikā ir veikta kopējā apskate vai pārbaude. Uzņēmums nav atbildīgs par naudas, vērtspapīru, zelta, sudrablietu, dārglietu, greznumlietu, mākslas darbu un citu vērtslietu nozaudēšanu vai sabojāšanu, izņemot gadījumus, ja šādas vērtslietas ir norādītas un nodotas uzņēmumam glabāšanā. Jebkāda cita uzņēmuma atbildība, ja tāda pastāv, tiek noteikta saskaņā ar Konvenciju, vienmēr ņemot vērā 149 SDR atskaitījumu, ko piemēro jebkurai ar bagāžu saistītai prasībai, un 330 SDR atskaitījumu, ko piemēro transportlīdzekļa bojājumam; šādu(-us) atskaitījumu(-us) atņem no pasažierim izmaksājamās kompensācijas par nozaudēšanu vai sabojāšanu.

7.8. Uzņēmumā atstātā bagāža. Ja pēc brauciena pasažieris bagāžu atstāj uzņēmumā, pēc saprātīga laikposma uzņēmums var to pārdot, un pasažieris tiek informēts par pārdošanas ieņēmumiem (atskaitot uzglabāšanas maksu un pārdošanas izdevumus) tikai tad, ja pasažieris iesniedz prasību 3 mēnešu laikā pēc brauciena beigām.

7.9. Neizkāpšana krastā. Ja pēc brauciena jebkāda iemesla dēļ (izņemot, ja iemesls ir saistīts ar uzņēmuma vainu) pasažieris neizkāpj un/vai bagāža netiek izcelta krastā, uzņēmums var pēc saviem ieskatiem pasažieri un/vai bagāžu nogādāt izbraukšanas ostā vai citā ostā, jebkurā gadījumā no pasažiera iekasējot attiecīgo brauciena maksu.

7.10. Dokumentācija. Jūsu pienākums ir parūpēties, lai Jums būtu visi nepieciešamie ceļošanas dokumenti saskaņā ar imigrācijas, muitas, veselības un citiem svarīgiem noteikumiem. Mēs paturam tiesības pārbaudīt un reģistrēt šo dokumentu datus un atteikt Jums atļauju uzkāpšanai uz klāja, ja Jūs neuzrādāt dokumentus atbilstoši mūsu prasībām. Jūs piekrītat mums pilnībā atlīdzināt jebkādas soda naudas, repatriācijas vai cita veida pārvietošanas izdevumus, aizturēšanas izmaksas un citus saistītos izdevumus, kas mums radīti vai izraisīti, ja Jums nav visu imigrācijas, muitas, veselības un citiem attiecināmajiem noteikumiem atbilstošo dokumentu.

7.11. Alkohols. Uz klāja aizliegts ienest jebkāda veida alkoholu patēriņam brauciena laikā. Mēs paturam tiesības pēc saviem ieskatiem bez kompensācijas konfiscēt jebkādu alkoholu, ko Jūs, mūsaprāt, vedat šādam nolūkam. Uz klāja drīkst patērēt tikai alkoholu, kas iegādāts kuģa bāros vai restorānos. Mēs paturam tiesības konfiscēt bez kompensācijas jebkādu citu uz klāja patērēto alkoholu (tajā skaitā kuģa veikalos iegādāto), un šī noteikuma pārkāpuma gadījumā esam tiesīgi vismaz trīs mēnešus ilgu laika periodu atteikt Jums pārvadājuma pakalpojumu nākotnes braucienos.

8. IZMAIŅAS / ATCEĻŠANA

8.1. Pasažieris var atcelt pasažiera biļetes rezervāciju pirms prāmja atiešanas, ņemot vērā Rezervācijas noteikumu 8.3.2. punktā norādītās atcelšanas maksas.

8.2. **Atcelšanas iespējas.** Pasažieris var atcelt pasažiera biļetes rezervāciju pa tālruni, uzņēmuma tīmekļa vietnē vai iesniedzot rakstveida informāciju.

8.3. Izmaiņu/atcelšanas maksas (braucienu maksas no ostas līdz ostai).

8.3.1. Brauciena maršruta, datuma vai laika izmaiņas un/vai pasažieru skaita vai transportlīdzekļa izmaiņas, un/vai papildu vienību iekļaušana rezervācijā (ņemot vērā pieejamību) var izraisīt cenas pieaugumu (turpmāk – “pārcenojums”).

8.3.2. Pasažieriem noteiktās izmaiņu vai atcelšanas maksas, līdztekus citām maksām, attiecas uz Baltijas valstu tirgiem (Latviju, Lietuvu un Igauniju):

	Ekonomiskā biļete	Flexi biļete	Premium biļete
No pasažiera iekasētā maksa par rezervācijas mainīšanu pirms ceļojuma:	45 EUR par katru rezervācijas virzienu, kurā veiktas izmaiņas + jāsedz biļešu vērtības starpība. Papildus tiek piemērota izmaiņu veikšanas komisijas maksa 15 EUR apmērā, ja izmaiņas netiek veiktas mājaslapā.	Jāsedz biļešu vērtības starpība. Papildus tiek piemērota izmaiņu veikšanas komisijas maksa 2,50 EUR apmērā, ja izmaiņas netiek veiktas mājaslapā.	Jāsedz biļešu vērtības starpība. Papildus tiek piemērota izmaiņu veikšanas komisijas maksa 2,50 EUR apmērā, ja izmaiņas netiek veiktas mājaslapā.
No pasažiera iekasētā maksa par rezervācijas atcelšanu*:			
Līdz 24 stundām pirms ceļojuma	100% no rezervācijas cenas	Tikai 3 EUR atcelšanas maksa (par katru atcelto virzienu)	Tikai 3 EUR atcelšanas maksa (par katru atcelto virzienu)
Līdz 2 stundām pirms ceļojuma	100% no rezervācijas cenas	50% no rezervācijas cenas min 3 EUR atcelšanas maksa (par katru atcelto virzienu)	Tikai 3 EUR atcelšanas maksa (par katru atcelto virzienu)
Vēlāk kā 2 stundas pirms ceļojuma	100% no rezervācijas cenas	100% no rezervācijas cenas	100% no rezervācijas cenas
No pasažiera iekasētā maksa, veicot	100% no rezervācijas cenas	100% no rezervācijas cenas	100% no rezervācijas cenas

atcelšanu pēc turpceļa brauciena vai neierodoties uz prāmja:			
Iekļautie papildu pakalpojumi:**	Nav	Nav	Bezmaksas brokastis un priekšroka transportlīdzekļu uzbraukšanai uz prāmja un nobraukšanai no prāmja
Maksa par rezervāciju:	15 EUR apkalpošanas maksa rezervācijām, kas nav veiktas mājaslapā. Maksu nepiemēro mājaslapā veiktām rezervācijām.	15 EUR apkalpošanas maksa rezervācijām, kas nav veiktas mājaslapā. Maksu nepiemēro mājaslapā veiktām rezervācijām.	15 EUR apkalpošanas maksa rezervācijām, kas nav veiktas mājaslapā. Maksu nepiemēro mājaslapā veiktām rezervācijām.
No pasažiera iekasētā maksa par maksājuma atlikšanu:	Nepiemēro	Lai atliktu maksājumu, no pasažiera iekasē depozītu vai neatmaksājamu maksu. Maršruts Ventspils-Nīnashamna-Ventspils: • depozīts 10% apmērā no rezervācijas vērtības; • neatmaksājama 10 EUR maksa; • uz 7 dienām atlikts maksājums. Maršruts Liepāja-Trāvēminde-Liepāja: • depozīts 20% apmērā no	Lai atliktu maksājumu, no pasažiera iekasē depozītu vai neatmaksājamu maksu. Maršruts Ventspils-Nīnashamna-Ventspils: • depozīts 10% apmērā no rezervācijas vērtības; • neatmaksājama 10 EUR maksa; • uz 7 dienām atlikts maksājums. Maršrutam Liepāja-Trāvēminde-Liepāja nepiemēro.

		rezervācijas vērtības; • neatmaksājama 20 EUR maksa; • uz 14 dienām atlikts maksājums.	
--	--	---	--

*Apkalpošanas, rezervācijas apstiprinājuma izziņas un izmaiņu maksas netiek atmaksātas.

**Iekļautie papildu pakalpojumi pieejami maršrutā Ventspils-Nīnashamna-Ventspils. Citos Stena Line maršrutos Premium biļetē iekļautie papildu pakalpojumi var atšķirties.

8.3.3. Atmaksa netiek veikta, ja pasažieris atceļ vienas dienas braucienu, ievērojamu objektu apskates braucienu vai kruīza ceļojumu, izņemot, ja tiek piemēroti 5.5. punkta noteikumi.

8.3.4. "Ceļo ar vilcienu" (*Rail & Sail*) pakalpojuma rezervācijai dažas no atcelšanas maksām var atšķirties atkarībā no biļetes veida – lūdzam zvanīt (AK) pa tālruni +44 8445 762 762, lai saņemtu papildu informāciju, vai tiešsaistē iepazīties ar [nosacījumiem](http://www.stenaline.co.uk/ferries-to-ireland/rail-sail), izmantojot šo saiti: <http://www.stenaline.co.uk/ferries-to-ireland/rail-sail>.

8.4. **Atmaksa.** Atmaksu, kas paredzēta 6.4.1. punktā, veic 30 dienu laikā. Kompensāciju (kupona vai citā formā), kas paredzēta 6.6.-6.9. punktā, izmaksā viena mēneša laikā pēc kompensācijas prasības iesniegšanas, atskaitot atcelšanas maksas un ņemot vērā iegādātajam produktam piemērotos īpašos nosacījumus; atmaksu veic, ja prasība tiek iesniegta 12 mēnešu laikā pēc paredzētā atiešanas datuma. Atmaksu neveic par:

- 8.4.1. Vilciena sēdvietu iepriekšējās rezervācijas atcelšanu.
- 8.4.2. Pasažiera rezervācijas neizmantotajiem elementiem.

8.5. **Biļetes un rezervācijas numuri.** Nepieciešams nodrošināt biļetes vai rezervācijas numura pieejamību uzrādīšanai pakalpojuma sniedzējam brīdī, kad pasažieris vēlas izmantot rezervēto pakalpojumu.

8.6. **Nelabvēlīgi laika apstākļi.** Nelabvēlīgi laika apstākļi vai stāvoklis jūrā var izraisīt pakalpojumu atcelšanu. Uzņēmums dara visu iespējamo, lai šādā situācijā palīdzētu pasažieriem, taču uzņēmums neuzņemas atbildību par jebkādam saistītajām izmaksām vai neērtībām.

9. UZŅĒMUMA ATBILDĪBA

9.1. Ņemot vērā 7.6. punktu un 9. punkta pārējo daļu, uzņēmums ir atbildīgs par izraisītajiem zaudējumiem, kuru iemesls ir pasažiera bojāeja vai miesas bojājumu nodarīšana pasažierim, vai bagāžas nozaudēšana vai sabojāšana, ja negadījums, kas izraisīja zaudējumus, notika pārvadājuma laikā un tā iemesls bija pārvadātāja vai tā darbinieku vai aģentu, kuri pilda savus darba pienākumus, kļūda vai nolaidība.

9.2. Ierobežojumi un izņēmumi.

9.2.1. Uzņēmuma atbildība par pasažiera bojāeju vai miesas bojājumu nodarīšanu, ko neizraisa uzņēmuma nolaidība, nekādos apstākļos nepārsniedz ierobežojumus, kas noteikti Konvencijā un/vai PAR atkarībā no tā, kuru no šiem tiesību aktiem piemēro. Uzņēmuma atbildība par mantas nozaudēšanu vai sabojāšanu (neatkarīgi no nozaudēšanas vai bojājuma rašanās vietas) nekādos apstākļos nepārsniedz atbildības apmēra ierobežojumus, kas noteikti Konvencijā un/vai PAR atkarībā no tā, kuru no šiem tiesību aktiem piemēro.

9.2.2. Lūdzam iepazīties ar 7.6. punktu saistībā ar citiem uzņēmuma atbildības ierobežojumiem attiecībā uz konkrētām lietām. Uzņēmums nav atbildīgs par pasažierim (vai citiem pasažieriem, kas ceļo atbilstoši attiecīgā pasažiera veiktai rezervācijai) nodarītiem zaudējumiem, kas nav radušies dabiskā

procesā, izņemot, ja pasažieris rezervācijas laikā vai pēc tās ir uzņēmumu rakstveidā informējis par īpašiem faktiem vai apstākļiem, kas ir būtiski saistībā ar šādu prasību, un ja uzņēmums ir apzināti uzņēmies papildu risku.

9.2.3. Stena Line nevar tikt saukts pie atbildības par nozaudētu vai nozagtu īpašumu. Visiem pasažieriem tiek ieteikts glabāt savas vērtīgās mantas droši aizslēgtā transportlīdzeklī. Pasažieriem nekādā gadījumā nevajadzētu atstāt tās bez uzraudzības publiskās zonās.

9.3. Ja Konvencijā un/vai PAR, vai citā piemērojamā tiesību aktā nav noteikts citādi, uzņēmums neuzņemas jebkādu atbildību pret pasažieri, ja līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi izraisa:

9.3.1. Pasažiera vai citas pasažiera rezervācijā iekļautas personas vaina.

9.3.2. Trešā persona, kas nav saistīta ar līgumpakalpojumu sniegšanu, un neizpilde ir neparedzama vai nenovēršama.

9.3.3. Jebkāds neparasts un neparedzams apstāklis, kuru uzņēmums nevar ietekmēt un kura sekas nebūtu bijis iespējams novērst arī tad, ja būtu ievērota pienācīga rūpība.

9.3.4. Notikums, kuru uzņēmums vai pakalpojumu sniedzējs arī ar pienācīgu rūpību nebūtu varējis paredzēt vai novērst.

9.4. **Prasību termiņš.** Katras prasības par zaudējumiem, kas radušies pasažiera nāves vai miesas bojājuma nodarīšanas rezultātā vai bagāžas nozaudēšanas vai sabojāšanas gadījumā, noilguma termiņš ir divi gadi, izņemot noilguma laikposma apturēšanu vai pārtraukšanu, kas ir atļauta saskaņā ar Konvenciju vai PAR.

Noilguma termiņu sākumu aprēķina šādi:

9.4.1. Miesas bojājumu gadījumā - no dienas, kad pasažieris izkāpis no kuģa.

9.4.2. Personas nāves gadījumā, kas iestājusies pārvadājuma laikā – no dienas, kad pasažierim vajadzēja izkāpt no kuģa; un tādu pārvadājuma laikā nodarītu miesas bojājumu gadījumā, kā rezultātā pēc pasažiera izkāpšanas no kuģa ir iestājusies pasažiera nāve – no miršanas dienas, ja šis laikposms nepārsniedz trīs gadus no izkāpšanas no kuģa datuma.

9.4.3. Bagāžas nozaudēšanas vai tās bojājuma gadījumā – no dienas, kad pasažieris izkāpj no kuģa vai kad viņam vajadzēja izkāpt no kuģa, atkarībā no tā, kura diena ir vēlāk.

9.5. PASAŽIERA LIKUMISKĀS TIESĪBAS

9.5.1. Uzņēmumam ir likumisks pienākums sniegt pakalpojumus saskaņā ar līgumu un ar pietiekamu rūpību un prasmī.

9.5.2. Rezervācijas noteikumi neietekmē pasažiera likumiskās tiesības un tiesiskās aizsardzības līdzekļus.

9.5.3. Lai saņemtu izsmeļošu informāciju par pasažiera likumiskajām tiesībām un tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, lūdzam sazināties ar ledzīvotāju konsultāciju biroju.

10. PASAŽIERI AR INVALIDITĀTI

10.1. **VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI UN IEROBEŽOJUMI.** Ja pasažierim ar invaliditāti ir nepieciešama īpaša palīdzība saistībā ar prāmja aprīkojumu (tostarp ar īpašām kajītēm, ja tādas ir pieejamas), sēdekļiem, nepieciešamajiem pakalpojumiem vai ar nepieciešamību ceļot kopā ar pasažiera medicīnisko aprīkojumu vai suni-pavadoni, pasažieris par to informē uzņēmumu rezervācijas laikā vai ne vēlāk kā 48 stundas pirms tam, kad ir nepieciešama īpašā palīdzība, informē uzņēmumu, rakstot uz e-pasta adresi info.lv@stenaline.com vai zvanot pa tālruni +371 636 22999, ja ceļojums ir Baltijas jūras ziemeļu maršrutos (Ventspils-Nīnashamna-Ventspils un Liepāja-Trāvēminde-Liepāja).

10.2. Ja pasažierim ir invaliditāte, uzņēmums veic pārvadājumu, ja ir veikti pasākumi, lai nodrošinātu pasažiera īpašās vajadzības. Ja pasažieris uzņēmumu par īpašām vajadzībām neinformē rezervācijas laikā vai ne vēlāk kā 48 stundas pirms tam, kad ir nepieciešama īpašā palīdzība, uzņēmums tomēr veic iespējamās pasākumus, lai nodrošinātu pasažiera konkrētās vajadzības.

10.3. Pasažieris ierodas norādītajā izbraukšanas ostas vietā vismaz 60 minūtes pirms publiski norādītā iekāpšanas laika vai cita laika, kas minēts pasažiera e-biletē vai rezervācijas norādījumos.

10.4. **Ceļošana kopā ar pavadoni.** Uzņēmums var pieprasīt ceļošanu kopā ar pavadoni, ja tas ir būtiski drošības apsvērumu dēļ vai ja pasažieris pats nevar evakuēties no prāmja, vai ja pasažieris nespēj izprast drošības norādījumus. Pavadoņa pārvadājumu veic bez maksas, ja tiek iesniegts attiecīgs apliecinājums, piemēram, ārsta izziņa par šādas palīdzības nepieciešamību.

10.5. Uzņēmums var ierobežot to attiecīgā brauciena pasažieru skaitu, kuriem ir invaliditāte vai ierobežotas pārvietošanās spējas:

10.5.1. Lai ievērotu piemērojamās drošības prasības, kas noteiktas ar starptautiskiem, ES vai attiecīgās valsts tiesību aktiem, vai lai ievērotu drošības prasības, ko nosaka kompetentās iestādes.

10.5.2. Ja prāmja uzbūves dēļ vai ostas termināļa infrastruktūras dēļ attiecīgās personas iekāpšana, izkāpšana vai pārvadāšana ir nedroša un praktiski neiespējama.

10.5.3. Lai nodrošinātu atbilstību "Stena Line" drošības politikai.

10.5.4. Ja nav pietiekamu piemērotas izmitināšanas iespēju.

Tā kā atkarībā no kuģa un ostas var mainīties to pārvadājamo personu skaits, kurām ir invaliditāte vai ierobežotas pārvietošanās spējas, ir būtiski uzņēmumu informēt par invaliditāti un īpašu palīgaprīkojumu saskaņā ar 10.1. punktu.

10.6. Ja uzņēmums ir informēts par pasažiera īpašajām prasībām saskaņā ar 10.1. punktu un pasažieri nav iespējams pārvadāt saistībā ar 10.5. punktā norādītajiem iemesliem, uzņēmums veic visus iespējamus pasākumus, lai ieteiktu piemērotu alternatīvu transportu vai piedāvātu biļetes cenas atmaksu.

10.7. Ja uzņēmuma nolaidības vai vainas dēļ tiek izraisīta pasažiera pārvietošanās vai cita īpaša aprīkojuma nozaudēšana vai sabojāšana, uzņēmums maksā kompensāciju atbilstoši attiecīgā aprīkojuma aizstājējvērtībai vai pamatotām remonta izmaksām, ja ir iespējams aprīkojuma remonts.

11. PASAŽIERA PERSONAS DATU IZMANTOŠANA

Pasažiera personas datu izmantošana. "Stena Line" izmanto pasažiera personas datus saskaņā ar uzņēmuma privātuma politiku. Lai iegūtu plašāku informāciju, ar "Stena Line Scandinavia AB", privātuma politiku lūdzam iepazīties šeit: <https://www.stenaline.lv/pasazieru-tiesibas/privatuma-atruna>

Lūdzam atvēlēt laiku, lai iepazītos ar šiem pasažierim būtiskajiem noteikumiem.

12. CITI BŪTISKI NOTEIKUMI

12.1. **Uzņēmums savas tiesības un pienākumus, kas izriet no Rezervācijas noteikumiem, ir tiesīgs nodot citai personai.** Uzņēmums savas tiesības un pienākumus, kas izriet no Rezervācijas noteikumiem, ir tiesīgs nodot citai organizācijai, taču tas neietekmē pasažiera tiesības un pienākumus saskaņā ar Rezervācijas noteikumiem.

12.2. **Lai pasažieris varētu nodot savas tiesības citai personai, ir nepieciešama uzņēmuma piekrišana.** Pasažieris ir tiesīgs nodot savas tiesības vai pienākumus, kas izriet no Rezervācijas noteikumiem, citai personai tikai tad, ja uzņēmums tam ir rakstveidā piekritis.

12.3. **Ja tiesa daļu no Rezervācijas noteikumiem atzīst par nelikumīgiem, citi noteikumi paliek spēkā.** Katrs Rezervācijas noteikumu punkts tiek īstenots atsevišķi. Ja tiesa vai kompetenta iestāde kādu no tiem atzīst par nelikumīgu, citi noteikumu punkti paliek spēkā.

12.4. **Ja uzņēmums kavējas Rezervācijas noteikumu īstenošanā, uzņēmums tos joprojām var īstenot vēlākā laikā.** Ja uzņēmums uzreiz nepieprasa, lai pasažieris rīkotos saskaņā ar Rezervācijas noteikumiem, vai ja uzņēmums kavējas uzsākt darbības pret pasažieri saistībā ar līguma neizpildi, tas

nenozīmē, ka pasažieris var neizpildīt attiecīgās saistības, un tas neliedz uzņēmumam uzsākt darbības pret pasažieri vēlākā laikā.

12.5. Neatbilstība starp Rezervācijas noteikumiem un citiem piemērojamiem noteikumiem. Ja starp Rezervācijas noteikumiem un piemērojamiem tiesību aktiem ir neatbilstība, noteicošie ir pasažierim labvēlīgākie noteikumi.

12.6. Piemērojamās tiesības un piekritība. Tiesiskām attiecībām ar pasažieri piemērojami Zviedrijas tiesību akti, un Zviedrijas tiesām ir piekritība jebkuros tiesiskos procesos starp uzņēmumu un pasažieri.