

Voimassa 15.10.2023 asti (in English below)

## **Finnlinesin kanta-asiakasjärjestelmän ehdot**

### **I. Yleistä**

#### **1. Soveltamisala**

Näitä kulloinkin voimassa olevia ehtoja sovelletaan Finnlinesin Star Club -kanta-asiakasohjelmaan. Finnlinesilla on oikeus lopettaa ohjelma ilman ennakoilmoitusta ohjelman jäsenille. Matkustaja hyväksyy nämä ehdot, kun hän täyttää verkossa Finnlinesin Star Club -kanta-asiakasohjelman jäsenhakulomakkeen ja lähettää sen Finnlinesille hyväksyttäväksi.

#### **2. Käsitteet**

Näissä ehdoissa käytetään seuraavia käsitteitä:

- a) **Kortti** eli Finnlinesin Star Club -kortti tarkoittaa yksittäiselle matkustajalle myönnettyä Ohjelmaan liittyvää mobiili tai fyysistä kanta-asiakaskorttia. Lähtökohtaisesti Kortti toimitetaan mobiilikorttina sähköpostitse, mutta myös fyysisenä korttina asiakkaan niin halutessa ja erikseen pyytäessä. Tämä Kortti ei ole luotto- tai pankkikortti eikä sitä voida käyttää niiden tapaan.
- b) **Matkustaja** tarkoittaa yksityishenkilöä, joka on matkustanut tai haluaa matkustaa Finnlinesilla ja on oikeutettu liittymään Ohjelmaan.
- c) **Finnlines** tarkoittaa Finnlines Oyj -yhtiötä ja sen tytäryhtiöitä.
- d) **Ohjelma** eli Finnlinesin Star Club -kanta-asiakasohjelma tarkoittaa kulloinkin voimassa olevaa Finnlinesin Star Club -nimistä kanta-asiakasohjelmaa, niin kuin se on määritelty näissä ehdoissa. Ohjelma on vuosimaksuton kanta-asiakasohjelma ja siihen jäseneksi liittyminen on maksutonta.

#### **3. Yhteystiedot**

Finnlinesin Star Club -kanta-asiakasohjelmaa hallinnoi Finnlines Oyj, Star Club, PL 197, 00181 Helsinki.

### **II. Jäsenyys ja sen hakeminen**

#### **4. Jäsenehdot**

Finnlinesin Star Club -Korttia voivat hakea kaikki 18 vuotta täyttäneet yksityishenkilöt.

Finnlines lähettää sähköpostivahvistuksen Star Club -jäsenyydestä kaikille jäsenyyden ehdot täyttävälle matkustajille heti hakemuksen jättämisen jälkeen. Matkustajan tulee ilmoittaa aina viipymättä Finnlinesille, mikäli mikä tahansa hakemuksessa annettu tieto muuttuu. Yritykset, yhdistykset tai muut oikeushenkilöt eivät voi hakea Finnlinesin Star Club -Korttia tai olla Finnlinesin Star Club -kanta-asiakasohjelman jäseniä.

#### **5. Hakemus**

Matkustaja voi hakea Finnlinesin Star Club -Korttia täyttämällä verkko-osoitteessa [starclub](#) olevan jäsenhakulomakkeen ja lähettämällä sen internet sivujen kautta Finnlinesille käsiteltäväksi. Hakulomakkeen kaikki pakolliset kentät on täytettävä. Fyysinen Kortti postitetaan jäsenhakemuksessa ilmoitettuun osoitteeseen noin neljän viikon kuluessa kanta-asiakashakemuksen jättämisestä, mikäli Matkustaja on erikseen tilannut fyysisen kortin.

#### **6. Jäsenyys ja Kortti**

Ohjelman jäsenyys ja Kortti ovat voimassa toistaiseksi siitä hetkestä lähtien, kun Matkustaja on vastaanottanut vahvistussähköpostin ja vahvistanut jäsenyytensä vahvistussähköpostissa olevan linkin kautta sekä luonut oman salasanan jäsensivuilleen. Mahdollista erikseen tilattua fyysistä Korttia ei tarvitse allekirjoittaa.

Kortin väärinkäytöstä tai epäilystä väärinkäytöstä sekä fyysisen Kortin häviämisestä tulee ilmoittaa välittömästi Finnlinesille. Kortti on henkilökohtainen ja vain henkilö, jonka nimi on Kortissa, on oikeutettu käyttämään Korttia. Kullakin Matkustajalla saa olla kerrallaan vain yksi Kortti. Ohjelmaan liittynyt Matkustaja ei voi samanaikaisesti kuulua Finnlines Driver's Card -ohjelmaan ja/tai pitää hallussaan Driver's Club -ohjelman kanta-asiakaskorttia. Mikäli fyysinen Kortti vahingoittuu tai häviää, Finnlines voi oman harkintansa mukaan myöntää Matkustajalle uuden fyysisen Kortin, sen jälkeen kun Finnlinesille on ilmoitettu Kortin häviämisestä tai vahingoittumisesta. Finnlinesilla on oikeus veloittaa uuden fyysisen Kortin myöntämisestä 10 euroa. Finnlines ei vastaa mistään mahdollisista Kortin vahingoittumisesta tai häviämisestä aiheutuvista kuluista tai vahingoista.

Ohjelmaan liittynyt Matkustaja voi päivittää omia yhteystietojaan ja mielenkiinnonkohteitaan omilla jäsensivuillaan, joille Matkustaja luo kirjautumistunnukset vahvistussähköpostissa saamansa linkin kautta.

### **III. Ohjelma**

#### **7. Yleistä**

Finnlinesilla on oikeus milloin tahansa muuttaa Ohjelman ehtoja, etuja ja alennuksia tai lopettaa tai keskeyttää Ohjelma ilman ennakoilmoitusta Matkustajalle. Finnlines ilmoittaa Matkustajalle kaikista näihin ehtoihin tehdyistä muutoksista ja täydennyksistä verkkosivulla [starclub](#) Verkkosivulla [starclub](#) kulloinkin esillä olevat ehdot ovat kulloinkin voimassa olevat Ohjelman ehdot. Ohjelman ehdot eivät millään tapaa korvaa Finnlinesin kuljetusehtoja, joita sovelletaan matkustajien, heidän matkatavaroidensa ja ajoneuvojensa kuljetukseen. Mikäli Ohjelman ehdot ja kuljetusehdot ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan aina kuljetusehtoja.

#### **8. Tietojen käyttö**

Täytettyään ja lähetettyään verkossa jäsenhakulomakkeen Matkustaja antaa Finnlinesille oikeuden säilyttää, käsitellä ja hyödyntää antamia tietoja Ohjelman ylläpitämiseksi sekä siihen liittyvien palveluiden ja alennusten antamiseksi, markkinointitarkoituksiin, kuten uutisten ja tarjousten lähettämiseen Matkustajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen, matkapuhelinnumeroon ja/tai postiosoitteeseen. Finnlines rekisterinpitäjänä käsittelee henkilötietoja Ohjelmaa koskevan rekisteriselosteen sekä kulloinkin voimassaolevan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Jättämällä hakemuksen Matkustaja antaa Finnlinesille oikeuden kerätä tietoa Matkustajan tekemistä ostoksista ja matkoista. Finnlines käyttää keräämäänsä tietoa omiin markkinointitarkoituksiin sekä tarjoamiensa palvelujen kehittämiseen laivoilla ja maissa. Matkustajan tietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille eteenpäin lukuun ottamatta yrityksiä, joilta Finnlines hankkii markkinointipalvelunsa. Tarkemmat tiedot Ohjelmaan liittymisen yhteydessä annettujen henkilötietojen käsittelystä ja käsittelyn tarkoituksista on esitetty rahdinottajan internetsivuilla osoitteessa: [www.finnlines.fi/tietosuoja](http://www.finnlines.fi/tietosuoja). Matkustaja sitoutuu ilmoittamaan Finnlinesille mistä tahansa nimeensä, osoitteeseensa, sähköpostiosoitteeseensa tai puhelinnumeroonsa liittyvästä muutoksesta päivittämällä tiedot jäsensivuilleen tai olemalla yhteydessä Finnlinesin myyntipalveluun.

#### **9. Alennukset ja tarjoukset**

Matkustajille myönnetyt alennukset ja tarjoukset saattavat vaihdella riippuen reitistä, laivasta ja/tai Matkustajan kotimaasta. Matkustajan kotimaa määräytyy jäsenhakulomakkeeseen merkityn postiosoitteen perusteella.

#### *a) Alennukset laivoilla*

Matkustajalla ei ole voimassa yleistä oikeutta alennuksiin tai vakiotarjouksiin Kortin perusteella millään laivalla. Kulloinkin voimassa olevat alennukset ja tarjoukset on tarkoitettu Matkustajan henkilökohtaiseen käyttöön. Edut saa esittämällä Kortin ostotapahtuman yhteydessä. Alennuksia tai tarjouksia ei voi vaatia jälkikäteen. Matkustajalla ei ole oikeutta antaa eteenpäin tai siirtää muulla tavalla jollekin toiselle mitään Ohjelmaan liittyviä alennuksia, tarjouksia tai oikeuksia. Ohjelmakohtaisten alennusten ja tarjousten saamiseksi Matkustajaa voidaan pyytää näyttämään Finnlinesille tai laivalla toimivalla alihankkijalle henkilötodistuksensa.

#### *b) Matkatarjoukset*

Ohjelmakohtaisen matkatarjouksen edellytyksenä on, että vähintään yksi varauksella oleva henkilö on Ohjelman jäsen. Star Club -alennushintaisella varauksella voi olla enintään 1 ajoneuvo, 2 hyttiä ja 9 henkilöä. Ryhmävaraukset eivät ole mahdollisia eivätkä Ohjelman matkaedut ole voimassa, kun matka varataan matkatoimiston kautta.

Kulloinkin voimassa olevat matkatarjoukset on tarkoitettu vain Matkustajan henkilökohtaiseen käyttöön, edellyttäen että Matkustaja ilmoittaa lippuja varatessaan Korttinsa numeron syöttämällä sen nettivarausjärjestelmässä numerolle varattuun kenttään tai mainitsemalla sen varatessaan matkaa puhelimitse tai sähköpostitse. Kampanjaluontoisissa matkatarjouksissa jäsenen pitää syöttää myös sähköpostitse, tekstiviestitse ja/tai jäsensivuilla ilmoitettu tarjoukoodi sille varattuun kenttään nettivarausjärjestelmässä. Star Club -jäsen ei voi tehdä varauksia muille henkilöille, ellei hän matkusta heidän kanssaan.

Star Club -matkatarjouksia ei voida yhdistellä mihinkään muihin alennuksiin kuin meno-paluumatkan normaaliin 20 prosentin paluualennukseen.

Star Club -tarjoushintaisia matkoja voi varata Finnlinesin nettivarausjärjestelmästä tai Finnlinesin myyntipalvelun kautta sähköpostitse tai puhelimitse. Star Club -tarjoushintaisia matkoja ei voi varata lähtöselvityksessä. Star Club -jäsenyys on todistettava matkalle lähdetessä esittämällä lähtöselvityksessä jäsenkortti.

## **IV. Jäsenyyden irtisanominen**

### **10. Irtisanominen matkustajan aloitteesta**

Matkustaja voi irtisanoa jäsenyytensä Ohjelmasta milloin tahansa

1. lähettämällä kirjallisen ilmoituksen Finnlinesille ja palauttamalla mahdollisen fyysisen Kortin osoitteeseen Finnlines Oyj, Star Club, PL 197, 00181 Helsinki,
2. lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [passenger@finnlines.com](mailto:passenger@finnlines.com), tai
3. soittamalla Finnlines asiakaspalvelun numeroon +358 9 231 43 100.

### **11. Irtisanominen Finnlinesin aloitteesta**

Finnlinesilla on oikeus mitätöidä Kortti ja lopettaa Ohjelman jäsenyys ilman ennakkoilmoitusta, mikäli

a) Matkustaja on rikkonut näitä ehtoja,

b) Matkustaja ei ole käyttänyt Korttia viimeisen 24 kuukauden aikana,

c) Matkustaja on häirinnyt laivamatkan aikana muita henkilöitä tai ei ole noudattanut laivahenkilökunnan jäsenten ilmoittamia turvallisuusohjeita

d) tai hakulomakkeella jätetyt tiedot ovat vääriä tai vanhentuneita.

Mikäli Finnlines mitätöi Kortin tai lopettaa jäsenyyden, Finnlines ilmoittaa siitä Matkustajalle kirjeitse tai sähköpostitse.

## **12. Vastuunrajoitus**

Finnlines ei ole vastuussa Matkustajalle tai muille osapuolille mistään vahingosta, joka aiheutuu ohjelman tai näiden ehtojen muutoksista tai täydennyksistä, Matkustajan Kortin mitätöinnistä (joko näiden ehtojen perusteella tai muusta syystä), näiden ehtojen rikkomisesta tai mistään muusta Ohjelmaan liittyvästä tapauksesta. Mikäli Matkustaja rikkoo näitä ehtoja, Finnlinesilla on oikeus vaatia takaisin mikä tahansa alennus tai tarjous, joka on myönnetty Matkustajalle rikkomuksen jälkeen. Matkustaja vastaa kaikista mahdollisista vahingoista, joita hän on aiheuttanut Finnlinesille rikkomalla näitä ehtoja.

## **13. Sovellettava laki ja toimivalta**

Ohjelman ehtoja tulkittaessa noudatetaan yksinomaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintasäännöksiä, ellei pakottava kansallinen lainsäädäntö edellytä muuta. Kaikki Ohjelmaa koskevat erimielisyydet ratkaistaan Matkustajan asuinpaikan alioikeudessa.

Ohjelmaa koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan osapuolten välisellä sopimuksella. Matkustajalla on aina oikeus saattaa Ohjelmaa koskeva erimielisyys kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan ([www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta)).

## **14. Ehtojen riippumattomuus**

Nämä ehdot eivät ole riippuvaisia mistään muista mahdollisista Matkustajan tai Finnlinesin tekemistä sopimuksista.

## **IN ENGLISH**

Valid until 15.10.2023

## **Finnlines Star Club Terms and Conditions**

### **I. General**

#### **1. Scope**

These terms and conditions apply to the Finnlines Star Club loyalty programme. Finnlines has the right to terminate the programme without notifying the members in advance. By filling in and submitting the online membership application for the Finnlines Star Club loyalty programme, the Passenger agrees to these terms and conditions.

#### **2. Definitions**

These terms and conditions use the following definitions:

- a) **Card** or the *Finnlines Star Club Card* means a loyalty card related to the Programme and issued to an individual passenger in a mobile or physical form. As a rule, the Card is delivered by email as a mobile card, but a physical card may also be provided upon separate request by the customer. The Card is not a credit or debit card and may not be used as such.
- b) **Passenger** means a private individual who has travelled or intends to travel with Finnlines and is eligible to join the Programme.
- c) **Finnlines** means Finnlines Plc and its subsidiaries.
- d) **Programme** or the Finnlines Star Club loyalty programme means the Finnlines Star Club loyalty programme in the form valid at any given time and defined in these terms and conditions. The Programme is a loyalty programme free of annual charge or joining fee.

### **3. Contact information**

The Finnlines Star Club loyalty programme is administered by Finnlines Plc, Star Club, PL 197, 00181 Helsinki, Finland.

## **II. Membership and application**

### **4. Terms of membership**

All private individuals over the age of 18 may apply for a Finnlines Star Club Card.

Finnlines will send a confirmation of Star Club membership by email immediately after submitting the application to all passengers that meet the terms of membership. The Passenger must immediately notify Finnlines of any changes to the information provided on the application. Companies, associations and other legal entities are not eligible for the Finnlines Star Club Card or membership in the Finnlines Star Club loyalty programme.

### **5. Application**

The Passenger may apply for a Finnlines Star Club Card by filling in the online membership application form at [www.finnlines.com/starclub](http://www.finnlines.com/starclub) and submitting it via the website to Finnlines for processing. All mandatory fields in the application form must be filled in. If the Passenger has separately ordered the Card in a physical format, the Card will be mailed to the address stated in the application form within around four weeks of submitting the loyalty programme application form.

### **6. Membership and Card**

Membership in the Programme and the Card are valid until further notice from the time that the Passenger has received the confirmation email and verified his or her membership via the link in the confirmation email and created a personal password for the membership page. The separately ordered physical Card need not be signed.

The Passenger must immediately notify Finnlines of misuse or suspected misuse of the Card or the loss of the physical Card. The Card is personal and only the individual named on the Card is entitled to its use. Each Passenger may only hold one Card at a time. Passengers who have joined the Programme may not simultaneously take part in the Finnlines Drivers' Card programme and/or hold the Drivers' Club loyalty card. If the physical Card is damaged or lost, Finnlines may, at its discretion, issue a new physical Card to the Passenger after Finnlines has been notified of the lost or damaged Card. Finnlines has the right to charge a

fee of 10 euros for issuing a new physical Card. Finnlines shall not be liable for any costs or damages resulting from damage to or loss of the Card.

Passengers who have joined the Programme may update their contact details and interests on their personal member page. The Passenger can generate login credentials for his or her member page from the link in the confirmation email.

### **III. Programme**

#### **7. General**

Finnlines has the right to change the Programme's terms and conditions, benefits and discounts or terminate or suspend the Programme at any time without advance notice to the Passenger. Finnlines shall notify the Passenger of any changes and amendments to these terms and conditions on the website [www.finnlines.com/starclub](http://www.finnlines.com/starclub). The Programme's currently valid terms and conditions are those published on the website [www.finnlines.com/starclub](http://www.finnlines.com/starclub). The terms of the Programme shall in no way substitute Finnlines' shipping terms for passengers and their luggage and vehicles. In case of conflict between the terms of the Programme and shipping terms, the shipping terms shall take precedence.

#### **8. Privacy**

Upon filling in and submitting the online membership application form, the Passenger gives Finnlines the right to store, process and use the provided information for maintaining the Programme, providing services and discounts related to the Programme, and for marketing purposes, including sending news and special deals to the Drivers' stated email address, mobile phone number and/or postal address. As the controller of personal data, Finnlines shall process personal data in accordance with the Programme's privacy statement and valid data protection legislation.

By submitting the application, the Passenger gives Finnlines the right to collect information on the Passenger's purchases and trips. Finnlines shall use the information it collects for its own marketing purposes and for developing its ship and shore services. The Passenger's personal data shall not be disclosed to third parties, with the exception of companies from which Finnlines purchases its marketing services. Details on the processing and purposes of processing of personal data collected upon joining the Programme are described on the carrier's website at the address: [www.finnlines.com/dataprivacy](http://www.finnlines.com/dataprivacy). The Passenger is obligated to notify Finnlines of any changes to his or her name, address, email address or telephone number by updating said information on his or her member page or by contacting Finnlines' sales service.

#### **9. Discounts and deals**

Discounts and deals may vary depending on the route, vessel and/or the Passenger's country of origin. The Passenger's country of origin is determined based on the postal address stated on the membership application form.

##### *a) Discounts on board*

The Card does not entitle the Passenger to any universal discounts or standard deals on board any of the vessels. The discounts and deals valid at any given time are intended for personal use by the Passenger. The benefits are received by presenting the Card upon purchase. Discounts or deals cannot be claimed retroactively. The Passenger does not have the right to forward or otherwise transfer any discounts, deals or rights included in the Programme to third parties. In order to receive Programme-specific discounts and deals, the Passenger may be asked to present proof of identity to Finnlines or a subcontractor on board the vessel.

#### *b) Travel deals*

In order to receive a Programme-specific travel deal, at least one person named on the reservation must be a member of the Programme. Discounted Star Club reservations may include at most 1 vehicle, 2 cabins and 9 persons. Group reservations are not possible, and the Programme's travel benefits are not valid when booking through a travel agency.

The travel deals valid at any given time are intended solely for personal use by the Passenger and require that upon reservation, the Passenger must enter their Card number in the required field in the online booking system or provide the number when booking the trip by phone or email. In promotional travel deals, members must also provide the promotional code issued by email, text message and/or the member page in the required field in the online booking system. Star Club members may not make reservations for persons with whom they are not travelling.

Star Club travel deals cannot be combined with any other discounts, with the exception of the standard 20 per cent discount on round trips.

Discounted Star Club trips may be booked in the Finnlines online booking system or from the Finnlines sales service by email or phone. Discounted Star Club trips cannot be booked at check-in. The Passenger must present proof of Star Club membership upon departure by presenting their member card at check-in.

### **IV. Termination of membership**

#### **10. Termination by the Passenger**

The Passenger may terminate membership in the Programme at any time

1. by submitting a written notice to Finnlines and returning a possible physical Card to the address Finnlines Plc, Star Club, PL 197, 00181 Helsinki, Finland,
2. by email at [passenger@finnlines.com](mailto:passenger@finnlines.com), or
3. by calling the Finnlines sales service at +358 9 231 43 100.

#### **11. Termination by Finnlines**

Finnlines has the right to deactivate the Card and terminate membership in the Programme without advance notice if

- a) the Passenger is in breach of these terms and conditions,
- b) the Passenger has not used the Card within the past 24 months,
- c) the Passenger has caused disturbance on board or has failed to follow safety instructions issued by members of the vessel's crew
- d) the information provided on the application form is inaccurate or outdated.

Finnlines shall notify the Passenger of deactivating the Card or terminating the membership by letter or email.

#### **12. Limitation of liability**

Finnlines shall not be liable for any loss suffered by the Passenger or a third party due to changes or amendments to the Programme or to these terms and conditions, deactivation of the Passenger's Card (whether on grounds of these terms or for another reason), any breach of these terms and conditions, or any other event related to the Programme. If the Passenger is in breach of these terms and conditions,

Finnlines has the right to reclaim any discount or deal granted after said breach by the Passenger. The Passenger shall be liable for any damage caused to Finnlines by the breach of these terms and conditions.

### **13. Applicable law and jurisdiction**

The terms and conditions of the Programme shall be governed exclusively by Finnish law, excluding its provisions on conflict of laws, unless otherwise stipulated by binding national law. All disputes arising from the Programme shall be settled at the court of first instance of the Passenger's place of residence.

Disputes that arise from the Programme shall be settled primarily by means of negotiation between the parties. The Passenger is always entitled to bring disputes related to the Programme to the Consumer Disputes Board ([www.kuluttajariita.fi/en](http://www.kuluttajariita.fi/en)) for processing. Before bringing the dispute to the Consumer Disputes Board, the consumer should contact the Finnish Competition and Consumer Authority's Consumer Advisory Services ([www.kkv.fi/en/consumer-advice](http://www.kkv.fi/en/consumer-advice)).

### **14. Independence of the terms and conditions**

These terms and conditions shall not be dependent on any other contracts entered into by the Passenger or Finnlines.

Earlier versions

Valid until 15.10.2023