

VANLIGE SPØRSMÅL OM STENA LINE EXTRA

HER FINNER DU DE VANLIGSTE SPØRSMÅLENE KUNDENE VÅRE HAR OM LOYALITETSPROGRAMMET EXTRA.

INNMELDING

Hvordan kan jeg melde meg inn i lojalitetsprogrammet Extra?



Det er enkelt å bli medlem. Det eneste du skal gjøre, er at gå inn på innmeldingssiden, hvor du må huske at lese medlemsbetingelsene, og deretter melde deg inn. Husk også å huke av for Extra-medlemskap til høyre på siden.

Etter at du har fylt ut innmeldingsskjemaet og trykket «Lagre» mottar en e-post med en link. Åpne e-posten og klikk på linken for at aktivere dit medlemskap.

Logg deg til slutt inn på Mine sider, hvor du kan melde in øvrige personer i din husstand til medlemskapet.

.....

Hvordan bruker jeg poeng når jeg bestiller?

Poeng kan brukes når du kommer til betalingen i bestillingsprosessen eller oppgivs på telefonen til vårt Service Team. Poengene kan bare brukes når du bestiller direkte hos Stena Line. Poeng kan brukes som delvis eller full betaling. Vær oppmerksom på at du må være den som reiser for å betale med poeng.

extra ✘
Value from Stena Line


Stena Line



Hvor lenge gjelder mitt extra-medlemskap?

Hvis du er medlem av Extra Blue, vil medlemskapet ikke utløpe hvis du ikke selv melder deg ut. Som medlem av Ekstra Gold er medlemskapet gyldig i 1 år, og deretter fortsetter du hvis du har tjent 12 500 poeng eller mer i 12 måneder. Ellers blir du Blue-medlem igjen.

.....

Hvordan blir jeg gold-medlem?

Når du har tjent 6 250 poeng eller mer i ditt medlemskapsår, som er 12 måneder fra dagen du melder deg inn, blir du automatisk oppgradert til vårt eksklusive Ekstra Gold-medlemskap.

.....

Jeg har mer enn 6 250 poeng. Hvorfor er jeg ikke goldmedlem?

Det er to forskjellige poeng på nettsiden. Den ene er din poengsaldo. Den andre er nivåbaserte poeng som er poengsummen som bestemmer hvilket nivå medlemskapet ditt ender opp på.

Poengene du har i poengbalansen din kan ha blitt opptjent i to år. Poengene som er medlemsbaserte er bare poengene du har tjent de siste 12 månedene.

.....



INNMELDING

Hvor får jeg medlemskortet mitt?

Du får nytt medlemskort når du sjekker inn ved avreise, dersom du har husket å registrere medlemsnummeret ditt på bestillingen. Medlemskortet gjelder for hele reisen. Ta derfor vare på kortet, slik at du kan tjene poeng på kjøp om bord også på hjemreisen. Medlemskortet er personlig og kan ikke overdras.

.....



Hvordan tjener jeg poeng ved bestilling?

Du logger deg ganske enkelt på kontoen din og bestiller en tur, eller oppgir kontonummeret ditt når du bestiller via telefon eller personlig. Vær oppmerksom på at du kun kan tjene poeng på en bestilling når du reiser selv. Hvis navnet på bestillingen ikke samsvarer med navnet på profilen, blir ingen poeng lagt til kontoen.



Hvordan reserverer gold-medlemmer gratis plass i stena plus lounge?

Som Gold-medlem har du og en gjest rett til gratis Stena Plus-seter på utvalgte fartøy i Stena-flåten*. Du må være den som reiser og være logget inn på kontoen din. Ingen tilbudskode er nødvendig. Rabatten din vil automatisk bli brukt når du velger dine Free Gold Plus-seter. Inngang til Stena Plus-salongen er basert på ledig kapasitet og må bestilles på forhånd.

Extra-gjester eller familie-medlemmer som ikke har betalt for oppføring til Stena Plus-salongen har ikke adgang. Maksimum en bestilling for Plus Lounge per Gold-medlem per tur.

*Gjelder blant annet ikke på Stena Saga Plus Lounge, eller på fartøy mellom Göteborg og Frederikshavn

.....

POENGBEREGNING



Hvor mye poeng får jeg for kjøp av reise og varer/ tjenester om bord?

Du får 10 poeng pr. euro du kjøper for. Om du har betalt i en annen valuta enn euro, vil vi automatisk regne om beløpet til euro.

.....

Hvordan regner jeg ut poeng for reiser og kjøp om bord?

Med poengkalkulatoren på Min Side kan du regne ut hvor mye poeng du tjener, hvor mye poengene er verdt og hvor mye reisen koster i poeng.

.....

POENG FOR KJØP OM BORD

Får jeg poeng på absolutt alt jeg handler om bord?

Bortsett fra sigaretter og tobakk får du poeng på alt du handler om bord. Om bord på alle linjer i Skandinavia vil du få poeng for det du handler, forutsatt at du leverer ditt medlemskort i kassen før du skal betale.



Jeg tror ikke jeg har fått poeng for det jeg handlet om bord

Kontroller dine kvitteringer fra reisen. På siste rad på kvitteringen skal det stå bonuskort etterfulgt av ditt medlemsnummer for at du skal få poeng for kjøpet. Hvis det ikke står på kvitteringen har du ikke levert fra deg ditt medlemskort ved kjøpet og poengene er dessverre tapt.

.....

Hvor kan jeg se poengene jeg har fått for kjøp om bord?

For alle medlemmer som logger inn på "Min side" vil få tilgang til en komplett poengoversikt. Poeng fra kjøp om bord vil være registrert og synlig dagen etter endt reise.

.....

POENG FOR KJØP OM BORD

Hva gjør jeg for å få bonuspoeng når jeg bestiller på internett?

Det første du skal gjøre er å logge inn på Min side. Da blir dine poeng registrert på Internett-bestillingen forutsatt at du allerede har koblet medlemskapet til bestillingsprofilen. Har du ikke gjort dette, se neste punkt.

Når du bestiller reisen, vil ditt medlemsnummer automatisk registreres på ditt navn i gjestelisten. På gjestelisten kan du også legge til flere medlemsnummer om du reiser med andre medlemmer.

.....



Hvorfor mangler reiser som jeg har gjort i "mine bestillinger" på stena lines hjemmeside?

Om du har bestilt reiser på telefon vil du ikke se disse på nettet, men poengene blir gitt dersom du har registrert ditt medlemsnummer ved bestilling. Du vil se denne som poengtransaksjon for opptjente poeng for reise under poengoversikt når reisen er gjennomført. Gjelder det en reise bestilt på Internett kan det være at vi har feil e-post adresse på deg eller at du brukte en annen e-post adresse enn den du har registrert på ditt medlemskap. Husk derfor alltid å logge inn når du bestiller og alltid å ha oppdatert e-postadresse i din profil.

Hvordan kobler jeg mitt medlemskap til min bestillingsprofil?

Jeg har allerede et medlemskap og en Internett bestillings profil. Hvordan knytter jeg de sammen så jeg tjener poeng på reiser? Logg inn på Min side. Nederst til høyre er det en link for å knytte sammen bestillingsprofil og medlemskap. Følg deretter de anvisninger som står.

.....



Hvor kan jeg se poengene jeg har fått for kjøp av reise?

Alle medlemmer som logger inn på "Min side" vil få tilgang til en komplett poengoversikt. Poeng for reiser vil være registrert og synlig straks etter endt reise.

.....

Jeg kan ikke se at jeg har fått poeng for min reise som er betalt

Du får poengene først når reisen er gjennomført.

.....

Jeg har nettopp vært på reise og har ikke mottatt noen poeng for den, hvorfor?

Husket du å logge inn så ditt medlemsnummer ble registrert når du bestilte reisen? Hvis ja, ta kontakt med oss på extra.se@stenaline.com. Oppgi bestillingsnummer og medlemsnummer samt kort beskrivelse så hjelper vi deg gjerne.

Hvis nei, er poengene dessverre tapt.

.....



Jeg har bestilt flere reiser som jeg har betalt og gjennomført, hvorfor har jeg ikke fått poeng?

Man får poeng for reiser til og med 9 personer. Du må som medlem selv være med på reisen og være registrert på gjestelisten for å tjene poeng. Poengene blir registrert etter at reisen er gjennomført, ikke på forhånd.