

EXTRA - VORES MEDLEMSKLUB

SPØRGSMÅL OG SVAR TIL EXTRA-KLUBBEN

HER KAN DU SE SPØRGSMÅL OG SVAR OMKRING MEDLEMSKLUBBEN EXTRA:

MEDLEMSKAB

Hvorfor blive medlem?

Stena Line ønsker at tage hånd om vores loyale kunder. Som medlem vil du nyde godt af eksklusive tilbud/priser i vores shop og restauranter om bord. Du optjener også point på alt, hvad du køber om bord samt på dine køb af overfarter (pointberettigede produkter).



Optjente point kan anvendes som en fuld/delvis betaling til den næste rejse (kun overfart, du kan ikke betale for hotelovernatning eller pakkerejse (hotel+overfart eller overfart + aktivitet i land) med dine point) og forudbestilte produkter såsom kahytter og mad (kun ved forudbestilling, du kan ikke betale med dine point om bord). Selv hvis du kun rejser med Stena Line én gang, er du berettiget til alle de ovenstående fordele og belønninger.

Hvis du ofte rejser med os, får du endnu flere fantastiske fordele. Udover alle disse fordele, får du også en Extra-profil, som giver dig mulighed for at gennemføre købsprocessen hurtigere og se, ændre eller annullere din booking online. Medlemskabet er selvfølgelig gratis.

extra ✖
Value from Stena Line


Stena Line



Hvad er forskellen mellem blue og gold?

Når du tilmelder sig, vil du helt automatisk blive kategoriseret under det første medlemsniveau "Blue", hvor du optjener 5 point pr. 1 euro. Som Gold medlem får du dobbelt op på point; 10 point pr. 1 euro. Som Gold medlem får du også ekstra fordele som f.eks.:

- Der opkræves ingen servicegebyrer ved reservation og ændringer af reservationer gennem vores kontaktpcenter og havne. Du betaler blot forskellen i billetpris (hvis relevant) og eventuelle ændringsgebyrer for din billettype.

Hvordan bliver jeg Gold-medlem?

Når du har optjent 6.250 point eller mere på udrejser inden for de seneste 12 måneder, vil du automatisk blive opgraderet til vores eksklusive Gold medlemskab.

Hvor længe er jeg Gold-medlem?

Du forbliver Gold medlem i 12 måneder og vil fortsætte som Gold medlem, hvis du optjener 12.500 point eller mere på et år/12 måneder.

Kan mit firma tilmelde sig og optjene point?

Nej, firmaer må ikke være medlem af Stena Line Extra. I henhold til betingelserne er Stena Line Extra udelukkende til forbrugere/private personer.

Vi henviser virksomheder til vores loyalitetsprogram Business Traveller, hvor virksomheder har mulighed for at optjene rabat.

Såfremt din virksomhed er tilmeldt Extra, inden vi lancerede Business Traveller-programmet, så bedes I lukke kontoen med det samme ved at logge ind og afslutte medlemskabet til Extra, eller ved at skrive til extra.dk@stenaline.com.



Kan jeg optjene point privat ved køb på ture som erhvervsrejsende?

Selv om du rejser for dit arbejde, så er du også privatperson. Du bør derfor tilmelde dig medlemskab i Stena Line Extra med din private hjemmeadresse. Herefter får du et medlemsnummer, som du kan huske at medbringe og anvende til optjening af point for private køb om bord, medlemstilbud osv.

Hvorfor får jeg ikke et medlemskort?

Dit medlemskab er 100% digitalt. Du modtager ikke et plastikmedlemskort.

.....



Hvordan fungerer et medlemskab uden kort?

Du vil få printet et kort med dit medlemsnummer ved indtjekning (udleveres ved udrejsen), som du kan fremvise ved køb om bord på ud- og hjemrejsen for at få point og medlemstilbud.

.....

Hvad er 'mine sider'?

På Mine sider kan du tjekke din nuværende pointbalance og medlemsniveau, eksklusive medlemstilbud, der aktuelt er til rådighed, og hvor mange point, du har optjent i de seneste 12 måneder. Du kan også ændre dine personlige oplysninger og se, hvornår dine point udløber.

.....



Hvor kan jeg se, hvor mange point, jeg har på min konto?

Du kan følge med i din pointstatus på 'Mine Sider' ved at logge ind på din Extra-konto på stenaline.dk/login eller ved at kontakte vores Extra kundeservice.

.....

Hvad er mine point værd?

Du kan se, hvad dine point er værd ved hjælp af pointberegneren. Her kan du beregne, hvor meget dine optjente point er værd i penge, tjekke værdien af optjente point, se, hvor mange point du vil kunne tjene på den næste tur, og se hvor mange point du har, for at betale eller delbetale din næste rejse.

TILMELDING



Hvordan melder jeg mig ind i extra?

Det er let at blive medlem. Du kan vælge, om du vil tilmelde dig online, eller om du vil tilmelde dig via telefon hos vores kundeservice eller via vores SMS service - send din e-mailadresse pr. SMS til +45 42 53 1000.



Hvordan bliver jeg medlem via sms?

Det er let og enkelt at tilmelde dig som Extra medlem ved hjælp af en SMS besked. Du sender blot din email adresse til mobil: +45 42531000. Derefter modtager du en SMS besked med dit medlemsnummer. Husk at skrive landekoden i mobilnummeret!

Vi vil sende en email til dig samme dag, hvor du vil blive bedt om at bekræfte din email adresse og indtaste dit navn, din adresse og andre personlige oplysninger for at aktivere dit medlemskab af Extra kundeklubben.

.....

Kan jeg blive medlem uden e-mailadresse?

Vi kommunikerer med dig via e-mail og online på vores website, så hvis du ikke har e-mail eller online adgang, er det svært for os at holde dig opdateret, så du får mest muligt ud af dit medlemskab af Extra. Derfor skal du gerne have en gyldig e-mailadresse for at være medlem af medlemsklubben Extra.

.....

Koster det noget at være medlem?

Det er gratis at være medlem af Extra. Når du sender SMS-beskeden med tilmelding til Extra, vil du dog betale normal takst for SMS-beskeder. Hvis du sender SMS-beskeden, når du er om bord på en af Stena Lines færger, benyttes færgens mobilnetværk (MCP). Prisen bliver fastsat af det lokale mobilnetværk. Du vil ikke blive opkrævet for SMS-beskeden, du modtager med dit medlemsnummer. Du vil kun blive opkrævet for de SMS-beskeder, du sender.

.....

Kan jeg sende en sms, når jeg allerede er medlem?

Ja, det fungerer også, hvis du allerede er Extra-medlem, hvor det så vil fungere som en reminder.

Det følgende vil ske:

- Send din e-mailadresse til mobil +45 42 53 1000.
 - Du vil modtage et SMS svar med dit medlemsnummer.
 - Dit medlemsnummer kan bruges med det samme.
-

Hvornår kan jeg begynde at optjene point?

Du kan optjene point med det samme, men du skal først udfylde oplysningerne i aktiverings-emailen. Dine indkøb er dog registreret, og så snart du udfylder oplysningerne (inden for 3 måneder efter du har modtaget emailen), vil du have mulighed for at bruge pointene.



Hvordan modtager jeg mine point?

Hvis du allerede er Extra-medlem, vil du optjene point, når du handler, og dine point kan ses under din profil. Hvis du er nyt Extra-medlem, kan du også samle point, men du skal udfylde oplysningerne i aktiveringse-mailen, før du kan bruge dine point.

.....

Hvorfor får jeg beskeden, at min e-mailadresse allerede findes?

Det skyldes sandsynligvis, at du allerede er medlem.

.....

Jeg modtager ikke aktiverings-email eller e-mail for glemte password?

Typiske årsager:

1. Husk at indtaste korrekt e-mail adresse.
 2. Check at e-mailen ikke er havnet i din "junk" e-mailindbakke.
 3. Check at e-mailen ikke er blokeret af spamfilter hos din e-mailudbyder eller hos firmaet, som du arbejder for (afsender af e-mailen er extra.dk@stenaline.com).
-



Hvornår skal jeg udfylde oplysningerne i aktiveringse-mailen?

Du kan udfylde oplysningerne lige så snart du modtager aktiverings-e-mailen, men du kan også udfylde det derhjemme i fred og ro. For at have mulighed for at optjene point, bedes du udfylde oplysningerne inden for 3 måneder.

.....

Kan jeg betale med point?

Ja, du kan bruge dine point til helt eller delvist at betale for fremtidige rejser, som bookes direkte hos Stena Line. Du kan ikke bruge dine point som betaling for en del af en pakkerejse (overfart + overnatning).

Du kan bruge dine point som betaling af overfart samt ved forudbestilling af f.eks. kahytter og mad, men pointene kan ikke bruges som betaling om bord.



POINT - OPTJENING

Kan jeg optjene point og anvende point på alle ruter?

Ja, Stena Line Extra er et globalt medlemsprogram med samme regler og betingelser i alle lande.

.....



Hvordan optjener jeg point ved booking?

Du skal blot logge ind på din konto og bestille din rejse eller oplyse dit medlemsnummer, når du booker via kundeservice pr. telefon.

.....

Hvornår får jeg pointene på min konto?

Dine point registreres på din konto, efter hver enkelt færgeoverfart på din rejse er afsluttet.

.....

Hvordan betaler jeg med point?

Når du har optjent point og vil booke en rejse, skal du være logget ind ved booking. Når du kommer til betaling i din booking vil du se muligheden for at betale med Extra point.



Der står: 'Anvend dine Extra point som betaling eller delbetaling for din rejse', og der vil også være angivet, hvor mange point, du har, samt værdien af dine point.

.....

Optjener jeg point for rejser, der blev bestilt, før jeg blev medlem?

Hvis du gennemførte rejsen, inden du blev medlem, kan du desværre ikke optjene point på bookingen.



Hvis du gennemfører rejsen efter indmeldelse, optjener du point på bookingen. Dit medlemsnummer skal registreres på den gamle bestilling. Enten kan du tilføje medlemsnummeret på Mine sider, hvis bookingen er tilgængelig/vises, eller du kan kontakte Stena Line Extra på Extra.dk@stenaline.com med angivelse af det bookingnummer, som du ønsker skal have tilført dit medlemsnummer.

Hvis du ændrer bestillingen på Mine sider, skal du blot klikke på "Ændre" og tilføje medlemsnummeret på gæstelisten.



Der mangler bestillinger med point. Hvorfor?

Hvis du har bestilt eller ændret din rejse pr. telefon, vil du ikke altid se bestillingen på Mine sider. Du vil naturligvis se dine optjente point på Mine sider efter gennemført rejse, hvis du har oplyst dit medlemsnummer på bestillingen. Vedrører det en rejse bestilt på hjemmesiden, kan det være forbi, du ikke var logget ind på Mine sider, da du bestilte, eller at du har glemt at angive dit medlemsnummer i bookingsituationen.

Husk altid at logge ind på Mine sider inden bestilling af rejse for at være sikker på korrekt angivelse af medlemsnummer.

Kan jeg få point, når jeg booker for en hel gruppe?

Ved bookinger op til 19 personer optjenes point for de første 9 personer på rejsen. Du skal som hovedmedlem naturligvis selv være med på rejsen og være registreret på gæstelisten for at optjene point.

Hvordan kan andre medlemmer også optjene point på bookingen?

For at optjene point for bookingen skal medlemsnummeret stå på gæstelisten. Dette sker automatisk for den person, som foretager bookingen, men medlemsnumre for de andre rejsende skal registreres manuelt.



Gæstelisten vil styre optjeningen af point ved at dividere point (baseret på bookingens værdi) med antallet af unikke medlemsnumre på gæstelisten. De point, der kan optjenes, vil således blive delt mellem de unikke medlemsnumre på gæstelisten.

Hvis I vælger, at medlemsnumre ikke skal registreres på bookingen, f.eks. hvis et medlem ikke skal optjene halvdelen af rejsen, skal det enkelte medlem, som ikke har medlemsnummer på gæstelisten, huske at medbringe sit medlemsnummer for optjening af point til sig selv ved køb om bord. (måneder efter du har modtaget emailen), vil du have mulighed for at bruge pointene.



Hvorfor er pointoversigten ikke opdateret i den e-mail, jeg har modtaget?

Hvis du har tilføjet dit Extra-medlemsnummer til bookingen, vil dine point blive tilføjet til din pointoversigt, når din rejse (både ud og hjem) er afsluttet.



Hvad betyder “antal rejser” i den e-mail, jeg har modtaget?

Vi beregner antallet af rejser (en returbillet tæller som 2 rejser), du har rejst med Stena Line så lang tid tilbage, som vi kan spore. Det kan indeholde rejser, hvor du enten har eller ikke har registreret dit Extra-medlemsnummer.

Det er ikke sikkert, at antallet af rejser er helt præcist, men det påvirker ikke dit Extra-medlemsniveau eller andre fordele. Det er kun sjov fakta om, hvor mange gange du har rejst med Stena Line.

.....

Kan familiemedlemmer optjene point?

Alle familiemedlemmer over 18 år kan tilmelde sig medlemsklubben Extra og optjene point ved rejser.

.....



Kan andre optjene point på min extra-konto?

Som Extra-medlem skal du selv være med på rejsen for at optjene point og for at betale med point. Hvis du ikke selv er medrejsende, bliver dine point ikke tilføjet din konto.

POINT VED KØB OM BORD

Hvordan fungerer det med medlemspriser om bord?

Medlemstilbuddene er tydeligt markeret med et Extra-logo. Ved betaling fremviser du dit medlemsnummer inden køb. Du får ikke point for medlemstilbud (det er nemlig ikke muligt at optjene point på allerede nedsatte medlemstilbud).

.....

Kan jeg tjene point om bord?

Point kan optjenes om bord i restauranterne, baren og på køb, der bliver foretaget i Stena Lines butikker, men kun hvis dit medlemsnummer registreres ved kassen, inden du betaler.

Point kan ikke optjenes på særlige medlemstilbud, på cigaretter eller tobak eller i kombination med andre rabatter.





Jeg tror ikke, jeg har fået point for mine køb om bord?

Kvitteringen er dit bevis for registreringen af dit medlemsnummer, da dit medlemsnummer printes på kvitteringen.

Glemmer du at oplyse dit medlemsnummer inden betalingen, kan Stena Line ikke efterregistrere point. Hvis medlemsnummeret ikke står på kvitteringen, har du ikke registreret dit medlemskort korrekt ved købet, og pointene er desværre gået tabt.

Efterregulering af point er ikke muligt.

Hvor kan jeg se de point, jeg har fået for køb om bord?

Alle medlemmer, som logger ind på Mine sider, har adgang til en komplet pointoversigt. Point for køb om bord vil være registreret og synligt dagen efter gennemført rejse.

POINT - GYLDIGHED

Hvor længe er mine point gyldige?

Dine point er gyldige fra optjeningstidspunktet i det pågældende år samt det næste kalenderår, hvor de udløber den sidste dag i december. Du kan se dine optjente point og hvornår de forfalder under pointsaldo under 'Mine Sider'.

PLUS LOUNGE

Hvad koster det at sidde i plus lounge?

Det koster fra 204,- at booke en plads i vores Plus Lounge om bord. Her kan du sidde i ro og mag på overfarten og læse eller arbejde.

Du får:

Siddeplads i loungen

Frugt, kaffe, aviser og trådløs internet.

Stena PLUS kan kombineres med alle billettyper.

Aldersgrænsen er 18 år.

KONTAKT

Hvordan kontakter jeg stena line, hvis jeg har spørgsmål til medlemskabet?

Alle henvendelser om medlemskabet skal sendes til extra.dk@stenaline.com

