

NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY

ČLENSTVÍ

Ot. Proč bych se měl stát členem programu Extra?

Odp. Jako člen budete získávat body za nákupy na palubě a cestování včetně dopravného z přístavu do přístavu a předem rezervovaných palubních služeb, jako jsou salónek Stena Plus, kajuty, předem rezervovaná jídla a lázně. Body nelze získat při využití palubních členských cen. Také získáte exkluzivní cenové nabídky v našem palubním obchodu a restauracích a další fantastické výhody pro členy cestující častěji. Na všechny výše uvedené výhody a odměny máte nárok, i když s námi cestujete pouze jednou. Pokud cestujete častěji, získáte ještě větší výhody.

Také budete mít profil Extra, ve kterém můžete prohlížet, upravovat nebo rušit své rezervace online a rychle za ně platit. Do programu Extra se můžete zdarma připojit zde: www.stenaline.cz/extra.

Získané body lze použít k plné nebo částečné platbě budoucí cesty rezervované přímo u společnosti Stena Line a předem rezervované produkty, jako jsou kajuty a jídlo.

Ot. Jaký je rozdíl mezi členstvím úrovně Blue a Gold?

Odp. Existují dvě úrovně členství, Blue a Gold. Když se poprvé zaregistrujete, automaticky se stanete členem úrovně Blue.

Jako člen úrovně Blue získáte 5 bodů za každou utracenou €1.



extra ✖
Value from Stena Line

Stena Line



Členové úrovně Gold získávají dvojnásobný počet bodů – 10 bodů za utracenou €1. Jako člen úrovně Gold získáte i další výhody, jako například:

- vstup do salónku Stena Plus pro člena úrovně Gold a jednoho hosta
- žádný servisní poplatek při rezervaci uskutečněné jiným způsobem než přes internet
- žádný servisní poplatek za změny rezervace
- žádný poplatek za změnu jednodenních výletů nebo plaveb

Ot. Jak se v programu Extra stanu členem úrovně Gold?

Odp. Když během 12měsíčního roku členství nasbíráte 6250 nebo více bodů, budete do úrovně členství Gold přesunuti automaticky. Změna úrovně proběhne okamžitě po dosažení vyžadovaného počtu bodů a zároveň dojde k nastavení nového roku členství začínajícího na konci měsíce, ve kterém dojde ke změně úrovně.

Abyste si své členství úrovně Gold zachovali, musíte během roku členství získat 10 000 bodů.

Ot. Jak dlouho členství v programu Extra platí?

Odp. Vaše členství Extra Blue nevyprší, pokud se nerozhodnete program opustit.

Členství Extra Gold je platné po dobu 12 měsíců a poté se prodlouží, pokud během 12 měsíců získáte 10 000 bodů.

Členové úrovně Gold, kteří tento počet bodů nezískají, budou automaticky přesunuti do úrovně členství Blue.

Ot. Jak funguje bezkartové členství?

Odp. Jako člen obdržíte při odbavení papírovou kartičku se svým členským číslem a úrovní členství. Bude vytištěna automaticky a můžete ji použít při nákupech na palubě trajektu. Kartičku obdržíte při každém odbavení.

Ot. Co mohu dělat v sekci „Moje stránky Extra“?

Odp. V sekci „Moje stránky Extra“ si můžete prohlédnout stav svého konta bodů Extra, úroveň členství a počet bodů, který jste získali v aktuálním roce členství.

Také zde můžete upravovat své osobní informace a podívat se, kdy vaše body v následujících třech měsících vyprší. Naleznete zde i aktuální nabídky pro členy.



Ot. Co se stane, když při nákupu na palubě zapomenou předložit své členské číslo?

Odp. Abyste mohli sbírat body na palubě, je nutné vaši kartu protáhnout čtečkou, naskenovat nebo číslo ručně zadat před zaplacením. Po zaplacení to již není možné.

VYTVÁŘENÍ REZERVACÍ A ZÍSKÁVÁNÍ BODŮ



Ot. Jak získám body při rezervaci?

Odp. Jednoduše se přihlásíte do svého účtu a rezervujete si cestu nebo při telefonické či osobní rezervaci uvedete číslo svého účtu. Upozorňujeme, že body za rezervaci můžete získat, pouze když cestujete vy.

Ot. Je nějak omezeno, za jaké tarify mohu body získat?

Odp. Body můžete získávat za dopravné z přístavu do přístavu, není je ale možné získávat za ubytování nebo jiné služby zahrnující třetí stranu mimo společnost Stena Line, např. atrakce a lístky na vlak. U rezervací provedených pomocí poukazu Tesco Clubcard Boost můžete body získat pouze za zaplacenou hotovost.



Ot. Kdy budou mé body připsány na můj účet Extra?

Odp. Body se připsují po dokončení každé samostatné části cesty.

Ot. Jak si mohou členové úrovně Gold rezervovat bezplatná sedadla v salónku Stena Plus?

Odp. Jako člen úrovně Gold máte vy (hlavní člen) a jeden host právo na bezplatná sedadla v salónku Stena Plus, ale pod podmínkou, že vy jakožto hlavní člen se účastníte cesty a jste přihlášení do svého účtu. Není potřeba žádný akční kód – vaše sleva se automaticky aplikuje při výběru bezplatných sedadel Gold Plus. Vstup do salónku Stena Plus závisí na dostupnosti a je nutné ho rezervovat předem. Další hosté nebo členové rodinného účtu, kteří nezaplatili vstup do salónku Stena Plus, dovnitř nebudou vpuštěni.



Ot. Kde zjistím, kolik je na mém účtu bodů?

Odp. Svůj počet bodů zjistíte po přihlášení do svého účtu Extra na adrese www.stenaline.co.uk/Extra nebo kontaktováním týmu podpory Extra na e-mailu: internationalsales@stenaline.com



Ot. Mohu získávat body za veškeré výdaje na palubě?

Odp. Body můžete získávat v palubních restauracích, barech a za nákupy v obchodě Stena Line. Body nelze získat při využití zvláštních členských cen a nákupu cigaret a tabáku nebo v kombinaci s jakoukoli jinou formou slevy.

.....

Ot. Mohu získat body za skupinovou rezervaci?

Odp. Body lze získat za rezervace s až 9 cestujícími osobami.

.....

Ot. Jak ověřím, že body za mé nákupy na palubě byly přidány do mého účtu?

Odp. Přidání bodů můžete zkontrolovat na svých dokladech o platbě. Své členské číslo na dokladu o platbě naleznete pod poslední zakoupenou položkou.

VYTVÁŘENÍ REZERVACÍ A UPLATNĚNÍ BODŮ

Ot. Jak uplatním body při rezervaci?

Odp. It iBody lze uplatnit ve fázi platby při online rezervaci nebo telefonickém hovoru s naším týmem služeb.

- Body lze uplatnit pouze u rezervací provedených přímo u společnosti Stena Line
 - Body lze použít k platbě částečné nebo plné ceny
-

Ot. Je možnost uplatnění bodů časově omezena?

Odp. Body jsou platné od data cesty do 31. prosince následujícího roku.

Příklad 1

Člen získá body v červnu 2017, tyto body jsou platné do 31. prosince 2018.

Příklad 2

Člen získá body v prosinci 2017. Tyto body vyprší 31. prosince 2018. Pokud člen v roce 2018 získá další body, ty vyprší 31. prosince 2019.

Po vypršení platnosti bodů je již není možné uplatnit. Kdy platnost vašich bodů vyprší můžete zkontrolovat přihlášením do sekce „Moje stránky Extra“.



Ot. Je nějak omezeno, u jakých tarifů mohu body uplatnit?

Odp. Body můžete uplatnit u dopravného z přístavu do přístavu rezervovaného přímo u společnosti Stena Line. Body nelze uplatnit u rezervací s ubytováním nebo jinými službami zahrnujícími třetí stranu mimo společnost Stena Line, např. atrakcemi, lístky na vlak a poukazy.

.....



Ot. Co mám dělat, pokud si myslím, že na mém účtu chybí body?

Odp. Můžete se obrátit na náš tým podpory programu Extra na e-mailu extra.uk@stenaline.com. Upozorňujeme, že body nebudou připsány před dokončením cesty.

Při rezervaci byste se měli přihlásit do sekce „Moje stránky Extra“ na webu společnosti Stena Line, abyste měli jistotu, že vaše členské číslo

OSTATNÍ

Ot. Koho kontaktovat, pokud mám problém s mým dalším účtem?

Odp. Můžete napsat e-mail našemu týmu podpory programu Extra na adrese internationalsales@stenaline.com

.....



Ot. Potřebuji změnit zemi, ve které je moje členství registrováno – jak to ovlivní mé body?

Odp. Při přidávání bodů do vašeho účtu Extra po dokončení každé samostatné části cesty budete body získávat podle nové sazby.