

# VEELGESTELDE VRAGEN

## OVERZICHT VAN DE VEELGESTELDE VRAGEN OVER HET BUSINESS TRAVELLER PROGRAMMA.

### BUSINESS TRAVELLER LIDMAATSCHAP



#### Waarom zou ik lid worden van het business traveller programma?

Als Business Traveller lid krijgt u direct korting op uw Economy, Flexi of Premium boeking. Dit geldt voor overtochten inclusief hutten (behalve de Panorama Class op de route Kiel-Göteborg). U kunt zelf medewerkers van uw bedrijf aan uw account toevoegen om de totaalomzet voor uw bedrijf te vergroten en zo uw kortingsstaffel te verhogen.

.....

#### Wie kan lid worden van business traveller?



Elke rechtspersoon met een geldig BTW-nummer en een hoofdkantoor met een Nederlands of Belgisch fysiek adres kan lid worden. (De enige voorwaarde is dat het bedrijf het ticket betaalt via credit card of automatische incasso).

Particulieren kunnen alleen lid worden van het Extra loyaliteitsprogramma.





### **Hoe kan ik lid worden van business traveller?**

U vult eenvoudig het online registratieformulier in. Er wordt u gevraagd een wachtwoord te bevestigen waarmee u toegang krijgt tot uw account.

.....

### **Wie moet het registratieformulier invullen voor business traveller?**

De persoon die de boekingen/reizen regelt bij uw bedrijf. Tevens vult deze in wat het factuuradres, het Nederlandse of Belgische BTW-nummer en de persoonsgegevens zijn van de contactpersoon die het account beheert.

.....

### **Wat kost het om lid te worden?**

Lid worden van het Business Traveller programma is gratis.

.....

### **Ik heb geen e-mailadres of toegang tot internet. Kan ik nog lid worden?**



Business Traveller is een online programma. Alle bevestigingen worden via e-mail verstuurd en u beheert het programma online. Daarom is het noodzakelijk dat u beschikt over een geldig e-mailadres.

.....

### **Kan een reisagent lid worden van Business Traveller?**

Nee, reisagenten hebben aparte afspraken met Stena Line.

.....



### **Hoe lang is mijn lidmaatschap geldig?**

Uw lidmaatschap is geldig gedurende 24 maanden na aanmelding. Heeft u in deze periode niet gereisd, dan vervalt het lidmaatschap.

.....

### **Ontvang ik een lidmaatschapskaart?**

Nee, Business Traveller is een kaartloos loyaliteitsprogramma. U heeft alleen uw lidmaatschapsnummer nodig.



### **Hoe weet u dat ik lid ben van het Business Traveller Programma?**

Wanneer u via uw account boekt, wordt uw Business Traveller nummer automatisch geprint op uw boarding card elke keer dat u incheckt.

.....

### **Kan ik reizen boeken via andere landen dan die waar mijn lidmaatschap is geregistreerd?**

U kunt alleen tickets boeken via de website waar u uw lidmaatschap hebt aangevraagd. Wanneer het hoofdkantoor van uw bedrijf zich bevindt in Nederland of België, moet u zich aanmelden en boeken via de Nederlandse website. Van hieruit kunt u alle Stena Line bestemmingen boeken.

.....



### **Ik ben een bt-lid in Zweden, waarom kan ik niet inloggen op de Nederlandse site?**

Voor het Zweedse Business Traveller programma gelden de Zweedse boekingsregels. Daarom kunt u ook alleen via die website boeken.

.....

### **In welk land moet het lidmaatschap registreren?**

U moet u in het land laten registreren waar uw hoofdkantoor fysiek is gevestigd.

.....

### **Ik ben al lid van extra, kan ik me ook opgeven voor het Business Traveller Programma?**

Ja, het is het verstandigst dit te doen aan het eind van uw Extra lidmaatschapsjaar. U moet wel bedenken dat u geen Extra punten kunt sparen op reizen met Business Traveller korting. U kunt alleen punten sparen aan boord op producten/diensten die u niet voor de overtocht heeft geboekt. Extra punten kunt u ook niet gebruiken om uw Business Traveller reizen te betalen.

# BETALING



## Hoe kan ik mijn ticket betalen?

Een nieuw lid kan alleen betalen met Credit Card of iDeal. Na registratie krijgt u een machtiging voor automatische betaling toegestuurd (SEPA-formulier). Dit SEPA-formulier kunt u ook hier downloaden.

Deze dient u volledig in te vullen en getekend aan ons te retourneren. Na een krediet check van onze afdeling Financiën betaalt u na goedkeuring dan automatisch op de dag van afvaart.

# KORTINGEN EN VOORDELEN



## Hoeveel staffels zijn er in het Business Traveller Programma?

Business Traveller kent 5 kortingsstaffels. Deze zijn afhankelijk van de waarde van de totaalomzet die u binnen 12 opeenvolgende maanden bij ons besteedt.

	Totaalomzet	Korting
Niveau 0	€ 0 -1.249	0%
Niveau 1	€ 1.250-2.499	5%*
Niveau 2	€ 2.500-4.999	10%*
Niveau 3	€ 5.000-9.999	12,50%*
Niveau 4	>= €10.000	15%*

\* Korting is alleen geldig op Economy, Flexi of Premium tickets en vooraf geboekte hutten en maaltijden.

## Hoe werkt de korting?

Uw korting is afhankelijk van de totale omzet die u binnen 12 opeenvolgende maanden bij ons boekt. Passeert u de minimumomzet van de staffel naar het volgende niveau, dan krijgt u automatisch de dag na reisdatum de volgende kortingsstaffel berekend.

.....



## Hoe weet ik welk kortingsniveau ik heb?

Uw kortingsniveau vindt u onder de tab 'Mijn level' in het online boekingsysteem en wordt ook geprint op de boarding cards.

.....

## Voor welke tarieven geldt de korting?

De korting geldt op alle Economy, Flexi of Premium tarieven, inclusief vooraf geboekte hutten (behalve Panorama Class op de route Kiel-Göteborg), en (op de route Hoek van Holland-Harwich) gereserveerde stoelen in de Stena Plus Lounge.



De korting is niet geldig op pakketreizen, groepsreizen, reizen inclusief transport van derden, alsmede omzet over vrachten goederenvervoer en diensten die na inscheping worden gekocht of voldaan. De korting is boekbaar op basis van beschikbaarheid.

.....

## Voor welke voertuigsoorten geldt de korting?

De korting betreft voertuigen tot 6 m lang die ontworpen zijn voor het vervoer van personen en hun bagage.



Voertuigen, ingericht voor het vervoer van commerciële goederen, verhuisgoederen en/of langer dan 6 m, alsmede paarden- en vetrailers (beladen of onbeladen) - ongeacht de afmetingen - worden tegen vrachttarieven berekend. Deze tarieven vallen buiten de kortingsregeling van Business Traveller en tellen niet mee in de totaalomzet.

Voor informatie kunt u contact opnemen met Stena Line vracht: 0174 - 389 456.

.....

## Hoe kom ik in de volgende kortingsstaffel terecht?

Zodra u de minimum totaalomzet voor de volgende staffel heeft overschreden, komt u automatisch een dag na uw reisdatum in de volgende kortingsstaffel terecht. U kunt 24 uur na uw reisdatum profiteren van de hogere korting.

### **Wat gebeurt er als ik de minimumgrens van een bepaalde kortingsstaffel niet haal?**

Wanneer u 12 opeenvolgende maanden na de start van uw lidmaatschapsjaar de minimum totaalomzet van een bepaalde kortingsstaffel niet haalt, wordt u automatisch teruggezet in een lagere kortingsstaffel. Wanneer u 24 maanden lang geen gebruik heeft gemaakt van het programma, behoudt Stena Line zich het recht voor het lidmaatschap eenzijdig te beëindigen.

.....



### **Krijg ik korting op hutten aan boord?**

Ja, mits u de hut vooraf heeft geboekt. De korting is niet van toepassing op hutten in de Panorama Class op de route Kiel-Göteborg.

.....



### **Krijg ik korting op maaltijden aan boord?**

Nee, voorafgeboekte maaltijden zijn al goedkoper dan aan boord. Daarom krijgt u hierover geen extra korting. De vooraf geboekte maaltijden tellen wel mee in de totaalomzet van uw bedrijf en dus in de berekening van uw staffel.

.....

### **Hoe snel kan ik profiteren van de nieuwe kortingsstaffel?**

Uw totaalomzet wordt bepaald door wat u gereisd heeft in 12 opeenvolgende maanden. U kunt 24 uur na uw reisdatum profiteren van de hogere kortingsstaffel.

.....



### **Krijg ik korting op de Stena Plus Lounge?**

Ja, op de route Hoek van Holland-Harwich mits u de Stena Plus Lounge vooraf heeft geboekt. Op de avondafvaarten op de route Hoek van Holland-Harwich is dit alleen mogelijk bij boeking van het Premium tarief: hierbij zijn toegang tot de Stena Plus Lounge en ontbijt aan boord inbegrepen.

## Ik heb een lidmaatschap aangevraagd, maar ik heb geen korting gekregen. Hoe kan dit?

Om te profiteren van directe korting, moet u gedurende 12 opeenvolgende maanden een bepaalde totaalomzet behalen. De korting gaat in vanaf niveau 2. Zodra u de minimum totaalomzet voor de volgende staffel heeft overschreden, komt u automatisch een dag na uw reisdatum in de volgende kortingsstaffel terecht. U kunt 24 uur na uw reisdatum profiteren van de hogere korting.

.....



### Geldt het Business Traveller Programma voor groepsboekingen?

Nee, het Business Traveller programma geldt alleen voor Economy, Flexi of Premium boekingen tot 9 personen die reizen met of zonder voertuig. Voor groepsreizen verwijzen wij u graag naar onze Klant Contact Center via ons contactformulier of via 0174-315811.

.....



### Als ik een andere tariefsoort boek, wordt deze omzet dan geteld bij mijn totaalomzet?

Ja, deze telt mee, maar. De korting geldt echter alleen op reizen tegen Economy, Flexi of Premium tarief.

Op bijvoorbeeld groepsreizen krijgt u een aparte korting. Deze omzet telt dus niet mee in uw totaalomzet. Ditzelfde geldt voor omzet over vracht- en goederenvervoer, pakketreizen, reizen inclusief transport van derden en reizen die u geheel of gedeeltelijk heeft betaald met Extra punten.

.....



### Geldt mijn korting ook voor speciale aanbiedingen?

Nee, u ontvangt geen korting op speciale aanbiedingen. Echter, deze reizen tellen wel binnen uw totaalomzet. Speciale aanbiedingen voor BT-leden ontvangt u indien beschikbaar per e-mail.



### Wordt korting achteraf verstrekt?

Nee, korting kan niet achteraf worden verleend.

Wanneer u ge-upgradet bent naar een hogere kortingsstaffel, kunt u door uw boeking te wijzigen profiteren van de hogere kortingsstaffel. Houdt u er echter wel rekening mee, dat er eventueel wijzigingskosten in rekening worden gebracht en het systeem dan ook de tarieven van de boeking opnieuw berekent.

.....

### Ik ben ge-upgradet naar een hogere kortingsstaffel. Waarom krijg ik op mijn bestaande boekingen waarop ik nog niet gereisd heb geen hoger kortingspercentage te zien?

Om uw actuele kortingsniveau te zien in uw bestaande boekingen, moet u uw boekingen wijzigen. Houdt u er echter wel rekening mee, dat er eventueel wijzigingskosten in rekening worden gebracht en het systeem dan ook de tarieven van de boeking opnieuw berekent.

## MANAGEMENT VAN UW ACCOUNT



### Hoe maak ik boekingen?

U logt in via het online Business Traveller boekingsstelsel. Daarna kunt u eenvoudig boekingen maken. U krijgt een overzicht van de boekingen die u eerder hebt gemaakt en kunt deze eventueel direct wijzigen of annuleren. Als u een Admin-gebruiker bent, is het ook mogelijk om uw klantgegevens aan te passen.

.....

### Waar vind ik welke boekingen ik heb gemaakt?

Deze vindt u onder het tabje 'Mijn boekingen' nadat u bent ingelogd op de Business Traveller pagina op

[www.stenaline.nl/business-customer](http://www.stenaline.nl/business-customer)



## **Wat is het verschil tussen een admin-gebruiker, een gebruiker en een reiziger?**

Een "Admin" is de persoon die voor uw bedrijf uw Business Traveller account beheert. Hij/zij kan de bedrijfsgegevens aanpassen, boekingen maken en andere gebruikers aanwijzen die boekingen mogen maken op het account. Een gebruiker mag alleen boekingen maken.

Admin en gebruikers kunnen ook personen zijn die daadwerkelijk reizen.

De Admin kan een onbeperkt aantal gebruikers aanmaken en beheren.

N.B. degene die het account aanvraagt, is aangewezen als Admin-gebruiker. Boeking opnieuw berekent.

.....

## **Kan ik meerdere personeelsleden toegang geven tot mijn account?**

Ja, als u Admin-gebruiker bent, kunt u dit doen onder de tab 'Mijn gebruikers' van uw account.

.....

## **Kan ik een werknemer van het account verwijderen?**

Ja, als u Admin-gebruiker bent, kunt u dit doen onder de tab 'Mijn gebruikers' van uw account.

.....



## **Hoe krijg ik een wachtwoord voor het account?**

In de welkomst e-mail krijgt u een tijdelijk wachtwoord. Dit moet u de eerste keer dat u inlogt op het account wijzigen.

.....

## **Kan ik telefonisch boeken?**

Wij raden u aan uitsluitend te boeken via het online boekingsstelsel. Zo bent u er zeker van dat uw lidmaatschapsnummer in de boeking wordt geregistreerd. Indien u telefonisch boekt, dient u altijd uw lidmaatschapsnummer te vermelden. Anders krijgt u geen korting. Houdt u er tevens rekening mee dat u voor telefonisch boeken administratiekosten moet betalen.





## Op de gastenlijst zie ik extra lidmaatschapsnummer staan. Wat betekent dat?

Extra is het loyaliteitsprogramma van Stena Line voor particulieren. Indien uw werknemer lid is van Extra kan hij op de gastenlijst het lidmaatschapsnummer invullen. Het lidmaatschapsnummer wordt dan geprint op de boarding card. Hiermee kan hij/zij aan boord punten sparen en profiteren van ledenaanbiedingen. Echter, hij/zij kan geen punten sparen op de reis.

Ook kan hij geen Business Traveller reizen geheel of gedeeltelijk betalen met punten.

