

VEELGESTELDE VRAGEN OVER EXTRA

HIER VINDT U ANTWOORDEN OP DE VEELGESTELDE VRAGEN OVER EXTRA



EXTRA LIDMAATSCHAP - COVID-19

Ik heb 2.000 Punten op mijn overzicht die ik gespaard heb in 2019 en die eind 2020 zullen verlopen. Daarnaast heb ik 1.000 Punten die ik gespaard heb in 2020. Wat wijzigt er voor mij?

De punten die eind 2020 zouden verlopen, worden met een jaar verlengd tot 31 december 2021. Op je nieuwe overzicht zie je nu 3.000 punten die per 31 december 2021 verlopen.

.....

Ik heb nu een gold lidmaatschap. Wat wijzigt er voor mij?

We verlengen je Gold status met 12 maanden. Je ledenvoordelen blijven ongewijzigd.

.....

EXTRA LIDMAATSCHAP

Waarom zou ik lid worden?

Als Extra lid verdien je punten bij aankopen aan boord en bij het kopen van je ticket (in aanmerking komende producten).



Klanten profiteren tevens van exclusieve ledenaanbiedingen in de Stena Shopping, bars en restaurants aan boord alsmede andere fantastische voordelen voor frequente reizigers.

De verdiende punten kunnen gebruikt worden om de volgende reis geheel of gedeeltelijke te betalen. Dit geldt ook voor vooraf geboekte producten zoals hutten en maaltijden.

Zelfs als u maar één keer met ons reist heeft u recht op de voordelen. Reist u vaker met ons? Met uw Extra profiel kunt u sneller online boeken. Tevens kunt u uw boeking bekijken, wijzigen of annuleren.

Het lidmaatschap is gratis en is tevens kaartloos.

.....

Hoe kan ik lid worden?

U kunt lid worden door dit in te vullen op de website (<https://www.stenaline.nl/mijn-stena-line/mijn-profiel?signup=true>) of door uw e-mailadres te SMS-en naar +31 9700 44 64 111.

U ontvangt direct een SMS terug met uw lidmaatschapsnummer. Om uw account volledig te activeren, ontvangt u dezelfde dag een e-mail waarin u gevraagd wordt uw e-mailadres te controleren en uw naam en adres in te voeren.

U kunt direct beginnen met punten verzamelen, maar uw punten worden pas op uw account bijgeschreven nadat u de verificatiemail heeft bevestigd.

Lidmaatschap van extra is gratis, maar maakt u gebruik van de SMS service betaalt u uw provider de gebruikelijke kosten voor een SMS. De kosten voor het versturen van een SMS als u aan boord op zee bent zijn ongeveer €1. Dit komt omdat uw bericht verstuurd wordt via MCP. U betaalt alleen voor de uitgaande SMS. De SMS die u ontvangt is gratis.

.....

Wat zijn de voordelen voor blue leden?

Ons instapniveau voor lidmaatschap is het Blue level.

Een Blue lid:

- Spaart 5 punten per bestede € 1 aan tickets en producten aan boord
- Verzilvert punten tegen een waarde van € 0,01 per punt
- Profiteert van directe ledenkortingen op geselecteerde producten aan boord
- 10% directe korting op boekingen bij Buro Scanbrit



Wat zijn de voordelen voor gold leden?

Wanneer u 6.250 punten of meer spaart binnen het lidmaatschapsjaar wordt u automatisch opgewaardeerd naar Extra Gold lidmaatschap. Een Gold lid:



- Spaart dubbel zo snel: 10 punten per bestede € 1 aan tickets en producten aan boord
- Verzilvert punten tegen een waarde van € 0,01 per punt
- Profiteert van directe ledenkortingen op geselecteerde producten aan boord
- Krijgt gratis toegang tot Stena Plus Lounge voor zichzelf en 1 gast, mits dit vooraf geboekt is*
- Krijgt 50% korting op een Superfast Suite op de route Cairnryan - Belfast, mits vooraf geboekt*
- Krijgt geen servicekosten bij wijziging van een boeking
- Kan gratis telefonisch boeken

* Onder voorbehoud van beschikbaarheid.

De Stena Plus Lounge op de nachtafvaart op de route Hoek van Holland - Harwich v.v. is uitsluitend bij de receptie aan boord te boeken.

Hoe lang is mijn extra lidmaatschap geldig?

Uw lidmaatschap blijft altijd geldig, tenzij u zich afmeldt of uw profiel verwijdt van 'Mijn Stena Line'. Uw punten kunnen wel verlopen. Deze zijn geldig van de dag dat ze gespaard zijn tot en met 31 december van het volgende kalenderjaar. Verlopen punten worden van uw saldo afgetrokken. U zult deze verandering zien in uw punten overzicht op Mijn Stena Line.

Een Gold lidmaatschap is 12 maanden geldig. Per jaar wordt bekeken of u in aanmerking komt voor het Gold lidmaatschap. U dient 12.500 punten te sparen per jaar om Gold-lid te blijven. Gold leden die niet het vereiste aantal punten per jaar sparen worden automatisch gewijzigd naar het Blue lidmaatschap.



Hoe werkt kaartloos lidmaatschap?

Om punten te sparen op uw boekingen moet u inloggen op 'Mijn Stena Line'. Uw lidmaatschapsnummer wordt dan meegenomen in uw internet boeking. Om punten te sparen aan boord, krijgt u bij de check-in elke keer dat u reist een papieren lidmaatschapskaart. Deze toont u vooraf bij de kassa elke keer dat u een product/dienst aan boord koopt.



Waar kan ik een overzicht vinden van mijn punten?

Op 'Mijn Stena Line' ziet u uw huidige Extra-puntensaldo, ledenniveau en het aantal punten dat u de afgelopen 12 maanden heeft gespaard. Daarnaast kunt u er uw persoonlijke gegevens aanpassen en zien wanneer uw punten eventueel verlopen. Tevens vindt u er een overzicht van onze exclusieve ledenaanbiedingen.

.....

Wat doe ik als ik vergeten ben mijn lidmaatschapsnummer te laten zien?

Om aan boord punten te sparen moet de lidmaatschapskaart geregistreerd (door de kassa gehaald of gescand) worden vóór u betaalt. Het is helaas niet mogelijk om het lidmaatschapsnummer te registreren na betaling.

.....



Met wie moet ik contact opnemen als ik mijn persoonsgegevens wil aanpassen?

Aanpassingen aan uw persoonlijke gegevens kunt u zelf doen op 'Mijn Stena Line'. Voor moeilijkere wijzigingen (bijvoorbeeld het samenvoegen van 2 accounts omdat u per ongeluk een dubbel account heeft aangemaakt) kunt u e-mailen naar info.nl@stenaline.com

.....

PUNTEN SPAREN

Waar kan ik punten op sparen?

Het aantal punten dat u ontvangt is afhankelijk van uw soort lidmaatschap. Blue leden ontvangen 5 punten en Gold leden 10 punten per bestede euro. U kunt punten sparen op:

- overtochten en vooraf gereserveerde faciliteiten;
- aan boord aangeschafte maaltijden, drankjes en aankopen in de Stena Shopping, mits uw kaart bij de kassa is ingelezen

Over groepsreizen (9 personen of meer), vrachtboekingen en hotelboekingen ontvangt u geen punten. U kunt geen punten sparen op reizen die u geheel met punten heeft betaald. Indien u een reis gedeeltelijk met punten heeft betaald, spaart u punten over het deel dat u met geld heeft voldaan.



Aan boord kunt u geen punten sparen op producten waarop u al ledenkorting heeft gehad of op tabakswaren en sigaretten. U kunt alleen sparen indien u zelf heeft gereisd.

.....

Hoe kan ik punten sparen op een online boeking?

U moet inloggen op 'Mijn Stena Line'. Dan wordt uw lidmaatschapsnummer meegenomen in de internet boeking. Bij het boeken van een Landbridge-aanbieding geeft u in het opmerkingen-veld aan dat u punten wilt sparen of verzilveren op deze boeking.

.....



Hoe spaar ik punten op een boeking die niet door mij gemaakt is?

Om punten te sparen op een boeking, moet uw lidmaatschapsnummer achter uw naam op de gastenlijst staan. Dit gebeurt automatisch als u zelf de boeking maakt nadat u bent ingelogd. Van andere leden die op dezelfde boeking reizen, dienen hun lidmaatschapsnummer in te vullen op de gastenlijst. Het aantal te sparen punten wordt dan gelijkmatig verdeeld over het aantal unieke lidmaatschapsnummers dat in de lijst staat.

.....

Wanneer worden mijn punten bijgeschreven?

Uw punten worden pas bijgeschreven nadat u hebt gereisd. U ontvangt geen punten over het deel van de reissom dat u met punten hebt betaald. Voor het bijschrijven van punten op bestedingen aan boord geldt dat u uw kassabon moet controleren: uw lidmaatschapsnummer moet op de kassabon staan na het laatst gekochte product.

.....

Ik reis samen met iemand anders die ook extra-lid is. Kan die ook punten sparen?



Ja, het is mogelijk het lidmaatschapsnummer van een ander lid toe te voegen aan de gastenlijst achter de naam van de medereiziger. De punten voor deze reis worden dan gelijk verdeeld over het aantal unieke ledenummers die zijn opgegeven. Dus hebt u 2 nummers opgegeven, dan spaart u elk de helft van de punten.

Hoe werken de ledenaanbiedingen aan boord?

U toont uw boarding card met het lidmaatschapsnummer bij de kassa en krijgt direct de korting. U kunt op ledenaanbiedingen aan boord geen punten sparen.

.....

Ik ben een gold-lid. Hoe reserveer ik mijn gratis stoel in de stena plus lounge?



U dient dit altijd door te geven bij het maken van de boeking. Er geldt beperkte beschikbaarheid. U hoeft geen speciale aanbiedingscode op te geven: als u ingelogd bent als lid voor het starten van de boeking, registreert het boekingssysteem automatisch of u recht hebt op een gratis stoel voor u en 1 introduc e.

N.B. Dit kan alleen geboekt worden wanneer u zelf reist. Meer introduc es of gezinsleden die niet betaald hebben voor de Stena Plus Lounge krijgen geen toegang.

* De Stena Plus Lounge op de nachtafvaart op de route Hoek van Holland - Harwich v.v. is uitsluitend bij de receptie aan boord te boeken. Op de route Frederikshavn-G teborg is deze aanbieding niet geldig.

.....

Ik ben een gold lid. Hoe profiteer ik van 50% korting op het boeken van een superfast suites op de route Belfast – Cairnryan?



Gold leden kunnen op de route Cairnryan - Belfast 50% korting krijgen op het boeken van een Superfast Suite. Er geldt beperkte beschikbaarheid. U dient dit altijd door te geven bij het maken van de boeking. U hoeft geen speciale aanbiedingscode op te geven: als u ingelogd bent als lid voor het starten van de boeking, registreert het boekingssysteem automatisch of u recht hebt op de korting.

.....

PUNTEN SPAREN



Hoeveel zijn mijn punten waard?

Om te kijken hoeveel uw puntensaldo waard is of hoeveel punten u met een reis verdient, kunt u gebruik maken van de puntencalculator. Deze vindt u hier.

Hoe kan ik mijn punten verzilveren?

U kunt uw punten gebruiken om uw volgende overtocht geheel of gedeeltelijk met punten te betalen. Bij online boeken gaat dit als volgt:



- Na inloggen op de pagina 'Mijn Stena Line' ziet u hoeveel punten u hebt. Elke punt is € 0,01 waard.
- Wanneer u een boeking maakt op onze site kunt u "betalen met punten" aangeven bij de betaalwijze. Het systeem rekent voor u uit of u eventueel nog moet bijbetalen.
- U kunt geen punten verzilveren op reizen inclusief hotelarrangement, groepsreizen en vrachtboekingen.

Kan ik mijn punten voor items aan boord verzilveren?

U kunt uw punten alleen gebruiken om items aan boord geheel of gedeeltelijk te betalen die u bij boeking hebt opgegeven. Dit is dus inclusief hutten, maaltijden, stoelen in de Stena Plus lounge etc. Helaas is het niet mogelijk om punten te verzilveren nadat u aan boord bent gegaan.



Moet ik mijn punten binnen een bepaalde tijd besteden?

Uw punten zijn geldig van de dag dat ze gespaard zijn tot en met 31 december van het volgende kalenderjaar. Hoeveel punten dit voor u betreft, ziet u op uw puntenoverzicht in 'Mijn Stena Line'. Als u ze niet verzilverd binnen die tijd verlopen de punten en kunt u deze niet meer gebruiken.

Voorbeeld: Een lid verdient punten in juni 2020. Deze punten zijn dan geldig tot en met 31 december 2021.



Als ik punten verzilver, heb ik dan minder kans om gold lid te worden/blijven?

U ontvangt punten over alles wat u betaalt met geld. Betaalt u een deel van uw reis met punten, dan ontvangt u punten over het deel dat u met geld heeft betaald. De teller die berekent hoeveel u per 12 maanden spaart, staat los van uw puntensaldo. Neemt u punten op, dan verandert die teller niet.