

# KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA EXTRA

TÄLTÄ SIVULTA LÖYDÄT VASTAUKSET ASIAK-  
KAIDEMME USEIMMIN TEKEMIIN KYSYMYKSIIN  
VARTEN EXTRA.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET EXTRASTA:

## JÄSENYYS

**K: Miksi minun pitäisi liittyä Extra jäseneksi?**

**V:** Jäsenenä voit kerätä pisteitä ostoksista laivalla, laivalipuista sekä ennakoon varatuista palveluista, kuten hyttivaraukset, Stena Plus, etukäteen varatut ateriat ja Spa.



Pisteitä ei kerry laivalla ostetuista Extra jäsentarjouksista. Jäsenenä saat myös vain jäsenille tarkoitettuja erikoistarjouksia laivojen myymälöissä, ravintoloissa ja baareissa sekä muita kanta-asiakkaille tarkoitettuja tarjouksia. Vaikka matkustaisit vain harvoin, olet jäsenenä oikeutettu kaikkiin edellä mainittuihin etuihin ja tarjouksiin. Jos matkustat usein, saat vielä enemmän etuja ja tarjouksia. Saat käyttöösi myös Extra profiilin, joka helpottaa varauksesi tutkimista, muuttamista ja mahdollista peruuttamista on-line. Se auttaa myös nopeampaan laivasta poistumiseen. Voit liittyä Extra jäseneksi ilmaiseksi täältä: [www.stenaline.fi/extra](http://www.stenaline.fi/extra)

Voit käyttää keräämäsi pisteet joko koko tai osittaisena maksuna seuraavasta matkastasi, jonka olet varannut suoraan Stena Linelta. Pisteillä voi maksaa myös muita etukäteen varattavia tuotteita, kuten hytit ja ateriat.

**extra** ✖  
Value from Stena Line

  
**Stena Line**



### **K: Mitä eroa on Blue ja Gold jäsenyyden välillä?**

**V:** Jäsenyyksiä on kahta tasoa; Blue ja Gold. Kun ensimmäisen kerran ilmoittaudut jäseneksi, saat automaattisesti Blue jäsenyyden.

Blue jäsenenä ansaitset 5 pistettä jokaisesta käyttämästäsi eurosta.

Gold jäsen ansaitsee kaksinkertaisen määrän pisteitä - 10 pistettä jokaisesta käytetystä eurosta. Gold jäsenen etuja ovat esim:

- Ilmainen sisäänpääsy Stena Plus loungeen Gold jäsenelle + yhdelle vieraille
- 50% alennusta Superfast Suites hyteistä Belfast-Cairnryan reitillä Gold jäsenille
- Ei palvelumaksua asiakaspalvelusta varattaessa
- Ei palvelumaksua varausta muutettaessa
- Ei muutoskuluja päivämatkoista tai risteilyistä

---

### **K: Miten pääsen Extra Gold jäseneksi?**

**V:** Kun olet kerännyt 6250 pistettä 12 kuukauden aikana, jäsenyytesi muuttuu automaattisesti Gold jäsenyydeksi. Jäsenyys muuttuu vuodeksi ylemmälle tasolle saman kuukauden lopussa, jona olet saavuttanut tarvittavan pistemäärän.

Säilyttääksesi Gold jäsenyyden, sinun tulee ansaita vähintään 12,500 pistettä vuoden aikana.

---

### **K: Kuinka kauan Extra jäsenyys on voimassa?**

**V:** Extra jäsenyytesi ei pääty, jolleit itse halua lopettaa jäsenyyttäsi. Extra Gold jäsenyys on voimassa 12 kuukautta ja pysyy tällä tasolla, jos ansaitset 12,500 pistettä 12 kuukauden aikana. Gold jäsenet, jotka eivät ansaitse tätä määrää pisteitä, muutetaan automaattisesti Blue jäsenyyden tasolle.

---

### **K: Miten jäsenyys toimii ilman jäsenkorttia?**

**V:** Jäsen saa lähtöselvityksessä paperisen jäsenkortin, jossa on jäsenen nimi, jäsennumero ja maininta onko hän Blue- vai Gold jäsen. Se tulostuu automaattisesti, ja voit kerätä sillä pisteitä tehdessäsi ostoksia laivalla. Saat uuden kortin joka kerta kun teet lähtöselvityksen.





### **K: Mitä voin tehdä sivuilla 'Kanta-asiakkaat' (Extra)?**

**V:** Voit katsella keräämiesi Extra pisteiden yhteenvedoa, jäsenyyden tasoa ja paljonko olet kerännyt pisteitä jäsenyydivuotesi aikana. Voi tutkia näitä tietoja netissä kirjautumalla tilillesi sivuilta 'Kanta-asiakkaat' (Extra). Voit myös halutessasi muuttaa henkilökohtaisia tietojasi ja katsoa onko pisteitäsi menossa vanhaksi seuraavan kolmen kuukauden aikana. Sieltä näet myös voimassaolevat jäsentarjoukset.

.....

### **K: Mitä tapahtuu, jos unohdan näyttää jäsennumeroani tehdessäni ostoksia laivalla?**

**V:** Ansaitaksesi pisteitä laivalla, jäsenkorttisi pitää lukea, skannata tai jäsennumero tulee manuaalisesti syöttää järjestelmäämme ennen maksua. Tätä ei voi tehdä enää maksutapahtuman jälkeen.

## **VARAUKSEN TEKEMINEN JA PISTEIDEN KERÄÄMINEN**



### **K: Miten kerään pisteitä tehdessäni varausta?**

**V:** Sinun tarvitsee vain kirjautua ensin tilillesi ja tehdä sen jälkeen varaus. Ansaitset pisteitä varauksestasi silloin kun matkustat.

### **K: Onko rajoituksia sille, millaisista lippujen hinnoista voin ansaita pisteitä?**

**V:** Ansaitset pisteitä laivalipuista ja muista laivalla tehdyistä ostoksista. Pisteitä ei kuitenkaan kerry esim. hotellivarauksista, junalipuista tai muista kolmannen osapuolen tuottamista palveluista.

### **K: Milloin ansaitsemani pisteet näkyvät Extra tililläni?**

**V:** Pisteet siirtyvät tilillesi jokaisen yksittäisen laivamatkan jälkeen.



### **K: Miten Gold jäsen voi varata ilmaisen paikan Stena Plus Loungeen?**

**V:** Gold jäsenenä sinä (tilin pääkäyttäjä) ja yksi seuralainen pääsevät ilmaiseksi Stena Plus loungeen. Sinun (pääkäyttäjä) pitää olla matkalla mukana ja Plus Lounge pitää olla varattuna jäsentilin kautta etukäteen.

Mitään tarjouskoodia ei tarvita - alennus näkyy automaattisesti kun valitset Ilmaiset Gold Plus paikat. Paikat pitää varata etukäteen ja varaus voidaan tehdä vain jos paikkoja on vapaana. Mahdolliset muut seurueen jäsenet, jotka eivät ole maksaneet sisäänpääsyä, eivät ole oikeutettuja Stena Plus loungeen sisäänpääsyyn eikä palveluihin.

.....

### **K: Miten Gold jäsenet varaavat Superfast Suites hytin Belfast – Cairnryan reitille -50%:n alenuksella?**

**V:** Gold jäsen voi varata Superfast Suite hytin etukäteen -50%:n alenuksella varaushetken hinnasta.

Superfast Suite pitää varata etukäteen ja tarjous on voimassa vain jos hyttejä on varaushetkellä vapaana. Gold jäsenen pitää itse (tilin pääkäyttäjä) matkustaa mukana ja varaus pitää tehdä kirjautuneena extra jäsentilille.

.....



### **K: Mistä saan selville paljonko tililläni on pisteitä?**

**V:** Voit katsoa pistetilannettasi kirjautumalla Extra tilillesi osoitteessa [www.stenaline.fi/extra](http://www.stenaline.fi/extra) tai ottamalla yhteyttä Extra Support team osoitteeseen [asiakaspalvelu@stenaline.com](mailto:asiakaspalvelu@stenaline.com).

.....

### **K: Saanko pisteitä kaikista ostoksistani laivalla?**

**V:** Saat pisteitä ostoksista laivan ravintoloissa, baareissa ja myymälöissä. Pisteitä ei saa kanta-asiakkaiden erikoistarjousista, tupakkatuotteista eikä niitä voi yhdistää muihin erikoistarjouksiin.

.....

### **K: Voiko pisteitä saada myös ryhmävarauksesta?**

**V:** Pisteitä saa kaikista varauksista, joissa on enintään 9 matkustajaa.

**K: Miten voin tarkistaa, että laivamatkalla ansaitsemani pisteet on lisätty tililleni?**

**V:** Voit tarkistaa ostoksista saamasi kuitit, joista näet, että pisteet on huomioitu. Löydät kuitista jäsennumerosi viimeisen tuotteen alapuolelta.

.....

## **VARAAN MATKAA JA KÄYTÄN PISTEITÄ**



**K: Miten käytän pisteitäni kun varaan matkaa?**

**V:** Pisteitä voi käyttää netissä varauksen tekemisen yhteydessä varauksen maksuvaiheessa.

Kirjaudu tilillesi ennenkuin aloitat varauksen tekemisen.

Pisteitä voi käyttää vain varauksiin, jotka tehdään suoraan Stena Linelle.

Pisteillä voi maksaa joko koko matkan hinnan tai osan siitä.

.....

**K: Onko pisteillä aikarajaa, johon mennessä pisteet tulee käyttää?**

**V:** Pisteet ovat voimassa matkustuspäivästä alkaen seuraavan vuoden joulukuun 31. päivään asti.

**Esimerkki 1**

Jäsen ansaitsee pisteet kesäkuussa 2020, nämä pisteet ovat voimassa 31.12.2021 asti.

**Esimerkki 2**

Jäsen ansaitsee pisteitä joulukuussa 2020. Nämä pisteet ovat voimassa 31.12.2021 asti. Jos jäsen ansaitsee lisää pisteitä vuonna 2021, nämä pisteet ovat voimassa 31.12.2022 asti.

Kun pisteet vanhenevat, ne eivät ole enää saatavilla käytettäväksi. Voit tarkistaa milloin pisteesi ovat vanhenemassa kirjautumalla tilillesi kohdasta "Kanta-asiakkaat".





### K: Onko jotain rajoituksia, mihin pisteitä voi käyttää?

V: Voit käyttää pisteitä minkä tahansa Stena Linen lauttamatkan varaamiseen, hyttiin ja ennakoon varattaviin laivamatkan aterioihin. Sinun tulee ensin kirjautua tilillesi ja tehdä vasta sitten varaus Stena Linen sivuilta. Pisteitä ei voi käyttää yhteistyökumppaneidemme tuotteiden maksamiseen kuten esim. hotellivarauksiin tai junamatkoihin.

.....

### K: Mitä minun tulisi tehdä, jos epäilen, että tililtäni puuttuu pisteitä?

V: Voit olla yhteydessä Extra support teamiin sähköpostilla [asiakaspalvelu@stenaline.com](mailto:asiakaspalvelu@stenaline.com). Huomioi, että pisteet eivät näy tililläsi ennen kuin matka on tehty.

Ennen kuin alat tehdä varausta, sinun tulee kirjautua tilillesi Stena Linen kotisivulla kohdassa 'Kanta-asiakkaat' varmistaaksesi, että kanta-asiakasnumerosi liitetään varaukseesi ja ansaitset varauksesta pisteitä.

## MUUTA

---



### K: Kuka ottaa yhteyttä, jos minulla on ongelma lisätietojeni kanssa?

V: Voit lähettää sähköpostin Extra support teamillemme osoitteeseen [internationalsales@stenaline.com](mailto:internationalsales@stenaline.com)

.....

### K: Haluaisin vaihtaa maata, johon jäsenyyteni on rekisteröity - kuinka tämä vaikuttaa pisteisiini?

V: Saat pisteitä tulevista matkoista uusien hintojen mukaan sillä pisteet lisätään Extra tilillesi vasta kunkin matkaosuuden tekemisen jälkeen.

Jos haluat keskustella Extra Member Services Teamin kanssa soita +371 636 22 999 (palvelu englanniksi). He auttavat mielellään kaikissa kanta-asiakasohjelmaan liittyvissä kysymyksissä.

