

DOMANDE FREQUENTI SU EXTRA

ADESIONE

D. Perché dovrei diventare un socio Extra?

R. Come socio, guadagnerai punti con gli acquisti a bordo e con il viaggio comprese le tariffe di viaggio da porto a porto e sulle sistemazioni a bordo compresi Stena Plus, cabine, pasti prenotati e Spa). I punti non possono essere guadagnati con i prezzi speciali per i soci a bordo.

Riceverai anche offerte esclusive nel nostro negozio e nei nostri ristoranti a bordo, oltre a fantastici vantaggi per i viaggiatori più assidui. Anche se viaggi con noi soltanto una volta hai diritto a tutti i vantaggi e ai premi. Se viaggi più frequentemente, avrai vantaggi ancora più fantastici.

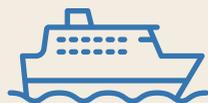
Avrai anche un profilo Extra che ti aiuterà a vedere, modificare o cancellare le tue prenotazioni online, per non parlare del check-out rapido. Puoi unirti a Extra gratuitamente qui: www.stenaline.it/extra.

I punti che guadagni possono essere usati come pagamento totale o parziale sul viaggio futuro prenotato direttamente con Stena Line e dei prodotti prenotati in anticipo, come le cabine o il cibo.

D. Qual è la differenza tra l'adesione Blue e l'adesione Gold?

R. Sono disponibili due livelli di adesione: Blue e Gold. Al momento dell'iscrizione, diventi automaticamente un membro Blue.

Come membro Blue, otterrai 5 punti per ogni £1 di acquisto.



extra ✖
Value from Stena Line


Stena Line



I membri Gold guadagneranno il doppio dei punti, vale a dire 10 punti per ogni £1 di acquisto. In qualità di membro Gold, riceverai dei vantaggi aggiuntivi, tra cui:

Accesso alla lounge Stena Plus per il membro Gold + 1 ospite

Nessun addebito di servizio per le prenotazioni non effettuate via Web

Nessun costo di servizio per modifiche alla prenotazione

.....

D. Come faccio a diventare un membro Extra Gold?

R. Se guadagni 6250 punti o oltre entro i 12 mesi di adesione, passerai automaticamente al livello esclusivo Extra Gold. Il passaggio di livello avviene non appena raggiungi il numero di punti richiesto e, a partire dalla fine del mese in cui è avvenuto il passaggio, inizia un nuovo anno di adesione.

Per conservare lo status di membro Gold, devi guadagnare 12,500 punti nell'anno di adesione.

.....



D. Quanto tempo vale l'adesione al programma Extra?

R. L'adesione Extra Blue non scadrà a meno che tu non decida di uscire dal programma.

L'adesione Extra Gold vale 12 mesi e prosegue sullo stesso livello se guadagni 12,500 punti entro 12 mesi.

I membri Gold che non raggiungono questo numero di punti torneranno automaticamente al livello di adesione Blue.

.....

D. Come funziona l'adesione senza tessera?

R. In qualità di membro, ti verrà consegnata al check-in una carta con su stampati il codice e il livello della tua adesione. La carta verrà stampata automaticamente e potrai usarla per fare i tuoi acquisti a bordo. Riceverai una carta ogni volta che effettui il check-in.

.....



D. Cosa posso fare nelle "Mie pagine Extra"?

R. In "Mie pagine Extra" puoi visualizzare il saldo dei punti Extra, il livello di adesione e la quantità di punti che hai accumulato durante l'anno di adesione corrente. Puoi inoltre modificare le tue informazioni personali e vedere quando è prevista la scadenza dei tuoi punti nei successivi tre mesi.

Puoi vedere anche le offerte correntemente disponibili per i membri.

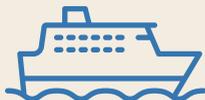
D. Cosa succede se dimentico di esibire il numero di adesione quando effettuo un acquisto a bordo?

R. Per ricevere i punti a bordo, è necessario strisciare, scannerizzare la carta o inserire manualmente il relativo numero prima di pagare gli acquisti. Non è possibile eseguire queste operazioni a pagamento avvenuto.

PRENOTAZIONE E ACQUISIZIONE DI PUNTI

D. In che modo guadagno punti quando effettuo una prenotazione?

R. Basta accedere all'account e prenotare un viaggio oppure citare il numero di account quando prenoti per telefono o sul posto. Desideriamo farti notare che i punti su una prenotazione ti vengono assegnati solo quando viaggi.



.....

D. Esistono delle limitazioni sulle tariffe su cui posso guadagnare punti?

R. Puoi guadagnare punti sulle tariffe da porto a porto ma non puoi guadagnarli sulle sistemazioni o altre disposizioni che coinvolgono un partner esterno a Stena Line, ad esempio sui biglietti ferroviari e di ingresso a luoghi di visita. Puoi guadagnare punti sulla parte in contanti delle prenotazioni effettuate solo con Tesco Clubcard Boost.

.....

D. Quando verranno accreditati i punti sul mio account Extra?

R. I punti vengono accreditati al termine di ogni singola tratta del viaggio.



.....

D. Sono un membro Gold. Come faccio a riservare i posti in omaggio nella lounge Stena Plus?

R. Come titolare di un'adesione Gold, tu e un tuo ospite avete diritto a usufruire di posti in omaggio nella lounge Stena Plus, purché tu sia il passeggero principale viaggiante e sia connesso al tuo account. Non occorre presentare codici di offerta. Lo sconto verrà applicato automaticamente quando selezioni i tuoi posti Gold Plus gratuiti. L'accesso alla lounge Stena Plus è soggetto a disponibilità ed è necessario prenotare in anticipo.

Non sarà consentito l'accesso a eventuali altri ospiti o familiari del membro che non hanno pagato l'ingresso alla lounge Stena Plus.

.....



D. Dove trovo il totale dei punti nel mio account?

R. Per conoscere il totale dei tuoi punti, accedi al tuo account Extra nella pagina www.stenaline.it/extra

.....

D. Posso guadagnare punti su tutte le spese che effettuo a bordo?

R. Puoi guadagnare punti nei ristoranti, nei bar e con gli acquisti che effettui nel negozio di Stena Line a bordo. Non vengono assegnati punti sui prezzi speciali per i membri, sull'acquisto di sigarette e tabacco o quando sono già previste altre forme di sconto.

.....



D. Posso guadagnare punti su una prenotazione di gruppo?

R. È possibile guadagnare punti su prenotazioni per gruppi di massimo 9 passeggeri.

.....

D. Come faccio a controllare che mi sono stati accreditati i punti per i miei acquisti a bordo?

R. Puoi verificare l'accredito dei punti sulle ricevute. Sulla ricevuta troverai il tuo codice di adesione, sotto l'ultimo articolo acquistato.

PRENOTAZIONE E RISCATTO DI PUNTI

D. Come faccio a riscattare i punti quando effettuo una prenotazione?

R. È possibile riscattare i tuoi punti nei seguenti modi.

I punti possono essere riscattati nella fase di pagamento del processo di prenotazione online o telefonica con il nostro team di assistenza.

È possibile riscattare i punti solo sulle prenotazioni effettuate direttamente con Stena Line.

I punti possono essere usati per pagare l'importo interamente o in parte.



D. Esiste un limite di tempo entro cui riscattare i punti?

R. I punti sono validi dalla data di viaggio fino al 31 dicembre dell'anno successivo.

Esempio 1:

Se un membro ha guadagnato punti a giugno 2018, questi punti sono validi fino al 31 dicembre 2019.

Esempio 2:

Un membro ha guadagnato punti a dicembre 2017. Questi punti scadranno il 31 dicembre 2018. Se il membro guadagna altri punti nel 2018, questi punti scadranno il 31 dicembre 2019.

I punti scaduti non possono più essere riscattati. Puoi verificare la data di scadenza dei tuoi punti accedendo a "Mie pagine Extra".

.....

D. Esistono delle limitazioni sulle tariffe su cui posso riscattare i punti?

R. Puoi riscattare i punti sulle tariffe di viaggi da porto a porto prenotati direttamente con Stena Line ma non è possibile riscattare i punti su prenotazioni che includono sistemazioni o altre disposizioni che coinvolgono un partner esterno a Stena Line, ad esempio sui biglietti di ingresso a luoghi di visita, i biglietti ferroviari.

.....

D. Cosa devo fare se ritengo che manchino dei punti nel mio account?

R. Puoi contattare il Team di supporto Extra all'indirizzo e-mail extra.uk@stenaline.com Ricorda che i punti vengono raccolti solo dopo il termine del viaggio.

Quando prenoti, accedi a "Mie pagine Extra" nella home page di Stena Line per assicurarti di aggiungere il tuo codice di adesione alla prenotazione e di guadagnare i punti.



ALTRO

D. Chi contattare se ho un problema con il mio account Extra?

R. Puoi scrivere al nostro Team di supporto Extra all'indirizzo e-mail internationalsales@stenaline.com

.....



D. Ho bisogno di cambiare il paese in cui è registrata la mia adesione. In che modo questa operazione influirà sui miei punti?

R. Guadagnerai punti alle nuove condizioni di raccolta quando i punti verranno aggiunti al tuo account Extra a completamento di ogni tratta del viaggio.

Per parlare con il Team di assistenza per i membri Extra, chiama il numero +44 (0) 343 208 1800. Il nostro team sarà lieto di aiutarti per qualsiasi domanda o richiesta tu possa avere sul nostro club fedeltà.