

# POMOC

## PYTANIA I ODPOWIEDZI DOTYCZĄCE PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO EXTRA

### ZMIANY W PROGRAMIE EXTRA W ZWIĄZKU Z COVID-19



Na wyciągu z mojego konta extra widzę 2000 punktów, które wygasną w 2020 r. (Zostały zarobione w 2019 r.) Oraz 1000 punktów, które wygasną w 2021 (otrzymane w 2020 r.). Co stanie się po tej zmianie?

Punkty, które miały wygasnąć w 2020 r., zostaną przedłużone o rok i wygasną 31 grudnia 2021 r. Na nowym wyciągu sprawdzisz, że 3 000 punktów wygasa do końca 2021 r. booking online. Medlemskabet er selvfølgelig gratis.

Byłem klientem gold i mój status został obniżony w marcu, co się teraz stanie?



Przywrócimy Twój status Gold i przedłużymy jego ważność o 12 miesięcy od miesiąca, w którym status został uprzednio obniżony. Datą zakończenia nowego okresu ważności statusu Gold powinno być 31.03.2021. Będziesz mieć korzystać z benefitów statusu Gold od momentu przywrócenia.

**extra** ✖  
Value from Stena Line

**S**  
**Stena Line**

## Jestem dziś klientem gold, co się teraz stanie?

Przedłużymy Twój status Gold o 12 miesięcy. Będziesz móc korzystać z benefitów statusu Gold przez ten cały czas.

## UCZESTNICTWO W PROGRAMIE

### Dlaczego warto przystąpić do programu extra?

Stena Line chce nagradzać swoich lojalnych klientów. Jako uczestnik programu możesz się cieszyć specjalnymi ofertami w sklepie i w restauracjach na pokładzie. Uczestnicy programu otrzymują też punkty za podróże ze Stena Line oraz za zakupy na statku. Punktami można opłacić (w całości lub częściowo) kolejną rezerwację: podróż, kabiny oraz posiłki. Nawet, jeśli podróżujesz tylko raz, masz prawo do wszystkich powyższych przywilejów. Jeśli podróżujesz częściej, masz więcej korzyści. Ponadto masz cały czas dostęp do swojego profilu na stronie internetowej. Profil pozwala Ci na szybkie sprawdzanie, przeglądanie, poprawianie i anulowanie rezerwacji online. Udział w programie Extra jest bezpłatny, nie musisz także nosić przy sobie karty – otrzymasz ją przed każdą podróżą podczas odprawy.



### Jaka jest różnica między klientem Blue a Gold?

W programie istnieją dwa poziomy uczestnictwa: Blue i Gold. Przystępując do programu zostajesz automatycznie klientem Blue. Jako klient Blue otrzymasz 5 punktów za każde wydane 1 euro. Jako klient Gold otrzymasz podwójne punkty - za każde wydane 1 euro na Twoje konto wpłynie 10 punktów. Jako klient Gold otrzymasz dodatkowo:

- W przypadku rezerwacji i wprowadzania zmian w rezerwacjach za pośrednictwem naszego Centrum Kontaktowego i portów nie są pobierane żadne opłaty serwisowe. Po prostu zapłacisz różnicę w taryfie (jeśli dotyczy) oraz opłatę za zmianę rodzaju taryfy.





### Jak zostać klientem Gold?

Uzbieraj przynajmniej 6250 punktów w ciągu roku Twojego uczestnictwa w programie, a zostaniesz klientem Gold automatycznie! Uaktualnienie następuje po osiągnięciu wymaganej liczby punktów po okresie rozliczeniowym. Aby utrzymać status klienta Gold, musisz zdobywać 12 500 punktów w ciągu każdego roku uczestnictwa w programie.

.....



### Jak długo uczestnictwo w programie Extra jest ważne?

Twoje uczestnictwo na poziomie Blue nie wygasa - chyba, że sam zdecydujesz się zrezygnować z programu. Status klienta Gold jest ważny przez 12 miesięcy i będzie przedłużony, jeśli zarobisz w ciągu roku przynajmniej 12 500 punktów. W innym wypadku poziom Gold automatycznie zostanie zmieniony na poziom Blue.

.....

### Czy otrzymam kartę do programu Extra?

Otrzymasz kartę Extra z numerem i poziomem w programie podczas odbierania kart pokładowych przy odprawie. Zostanie ona wydrukowana automatycznie pod warunkiem, że podałeś numer Extra podczas rezerwacji. Dlatego pamiętaj o zalogowaniu się do Twojego profilu podczas dokonywania rezerwacji oraz uzupełnij numer Extra na liście pasażerskiej przy Twoim imieniu i nazwisku. Kartę ważną na czas rejsu otrzymasz przed każdym wypłynięciem. Okazuj kartę podczas zakupów na statku, a zdobędziesz punkty!

.....



### Do czego służy zakładka „moja strona”

W zakładce „Moja strona” możesz zobaczyć liczbę posiadanych punktów, poziom uczestnictwa, ile punktów zarobiłeś podczas okresu rozliczeniowego, kiedy punkty wygasną. Dodatkowo możesz także edytować swoje dane osobowe i sprawdzić aktualne oferty, przygotowane specjalnie dla uczestników programu.



### Co się stanie, jeśli zapomnę okazać kartę extra przed dokonaniem zakupu na pokładzie?

Aby otrzymać punkty za zakupy na pokładzie należy okazać swoją kartę Extra przed dokonaniem płatności. Nie ma możliwości naliczenia punktów Extra po dokonaniu zakupu.

## DOKONYWANIE REZERWACJI I ZARABIANIE/OTRZYMYWANIE PUNKTÓW

---

### W jaki sposób mogę zbierać punkty za moje rezerwacje?

Po prostu zaloguj się na Twoje konto i zarezerwuj rejs! Możesz też podać numer w programie Extra konsultantowi przez telefon podczas dokonywania rezerwacji lub podać numer klienta osobiście podczas odprawy. Proszę pamiętać, że zbierać punkty może wyłącznie osoba, która jest uczestnikiem rejsu.



.....

### Za co nie będą naliczone punkty?

Otrzymasz punkty za przeplięnięcia na trasach obsługiwanych przez Stena Line oraz za zakupy na pokładzie. Natomiast nie można uzyskać punktów za tę część podróży, która już została opłacona punktami. Punktów nie przyznaje się również za wykorzystanie bezpłatnych biletów, za zakup alkoholu oraz tytoniu, za zakup karty prezentowej, ani za inne składniki rezerwacji pochodzące od dostawców Stena Line (hotele, wejścia do atrakcji turystycznych itp.), a także za przewóz ładunków innych niż bagaż pasażerów, zgodnie z odrębnymi Warunkami Przewozu na promach Stena Line.



### **W jaki sposób klienci gold mogą dokonać rezerwacji bezpłatnego miejsca w strefie Stena Plus Lounge?**

Jako klient Gold, masz prawo do bezpłatnego wejścia do Stena Plus lounge wraz z jedną osobą towarzyszącą. Warunkiem jest uprzednie dokonanie rezerwacji na Twoim koncie. Nie jest Ci potrzebny kod oferty, Twoja zniżka zostanie automatycznie uwzględniona. Wstęp do Stena Plus lounge jest uzależniony od dostępności miejsc i musi zostać zarezerwowany z wyprzedzeniem. Pozostałe osoby z rezerwacji nie mają możliwości bezpłatnego wejścia. (uwaga: nie dotyczy wszystkich połączeń).

.....

### **Jak mogę sprawdzić stan moich punktów?**

Sprawdź stan punktowy logując się do swojego konta przez zakładkę „Moja strona” lub kontaktując się z nami pod adresem mailowym [extra.pl@stenaline.com](mailto:extra.pl@stenaline.com) lub dzwoniąc na Call Centre pod numer telefonu +48 58 660 92 00.

.....



### **Czy za wszystko, co kupię na promie, otrzymam punkty?**

Punkty otrzymasz za wszystko, co kupisz w restauracjach, barze i sklepie oprócz produktów oferowanych w specjalnych cenach dla klientów Extra, papierosów i tytoniu oraz produktów już objętych promocją.

.....

### **Jak sprawdzić czy punkty naliczą się do konta za zakupione produkty na promie?**

Możesz sprawdzić paragon, aby upewnić się czy numer Extra znajduje się na nim. Jeśli numer Extra znajduje się pod numerem paragonu, punkty zostaną automatycznie naliczone do konta.

.....



### **Czy otrzymam punkty za rezerwację grupowe?**

Punkty otrzymasz za rezerwację, na których podróżuje maksymalnie 9 osób.

## Jak mogę zdobyć punkty za rezerwacje niedokonane przeze mnie?



Aby otrzymać punkty za rezerwacje, należy zalogować się przez zakładkę „Moja strona”, wówczas numer uczestnika pojawia się automatycznie przy rezerwacji oraz na liście pasażerskiej, przy nazwisku Uczestnika.

Jeśli na rezerwacji jest więcej Uczestników, ich numery Extra powinny zostać podawane przy nazwisku każdego podróżującego Uczestnika na liście pasażerskiej. Wszyscy Uczestnicy wpisani na jednej rezerwacji uzyskują dla siebie Punkty, przy czym Punkty za wspólną podróż dzielone są automatycznie w częściach równych według liczby Uczestników wpisanych na liście pasażerskiej.

.....



## Kiedy moje punkty będą widoczne na moim koncie?

Punkty zostaną doliczone do Twojego konta po zakończeniu podróży (w przypadku biletu w dwie strony - po zakończeniu każdej ze stron podróży osobno).

# REALIZACJA PUNKTÓW

## Jak mogę wykorzystać punkty przy dokonywaniu rezerwacji?

Punkty można wykorzystać do rozliczenia całej lub części podróży tylko w rezerwacjach dokonywanych bezpośrednio z wykorzystaniem systemu rezerwacyjnego Stena Line, w szczególności nie mogą być wykorzystywane przy dokonywaniu rezerwacji u Agentów Stena Line.

.....

## Czy istnieje limit czasowy, w którym muszę wykorzystać punkty?



Punkty zachowują ważność od dnia zakończenia podróży lub od daty zakupu towaru do końca kolejnego roku kalendarzowego. Wygaśnię i niewykorzystane punkty usuwane są z konta automatycznie 31 grudnia.

Przykład 1: Zarobisz punkty w kwietniu 2022. Twoje punkty będą ważne do 31 grudnia 2023.

Przykład 2: Zarobisz punkty w grudniu 2021. Twoje punkty będą ważne do 31 grudnia 2022. Jeśli w roku 2022 zarobisz kolejne punkty, to ich ważność wygaśnie 31 grudnia 2023.



## Czy istnieją ograniczenia wykorzystania punktów w rezerwacji?

Punkty możesz wykorzystać na podróże promami Stena Line, z wyjątkiem rezerwacji zawierających wycieczki turystyczne, aranżacje na lądzie, zakwaterowanie lub inne świadczenia nie oferowane bezpośrednio przez firmę Stena Line.

.....

## Co mogę zrobić, jeśli na moim koncie brakuje punktów za odbyte podróże lub dokonane zakupy na statku?

Możesz skontaktować się z nami pod adresem mailowym [extra.pl@stenaline.com](mailto:extra.pl@stenaline.com). Pamiętaj, że punkty naliczają się automatycznie po odbytej podróży pod warunkiem, że przed dokonaniem rezerwacji, Uczestnik Programu zalogował się do swojego konta przez zakładkę „Moja strona” i numer Extra został wpisany przy nazwisku na liście pasażerskiej.

# ZAREJESTRUJ SIĘ DO EXTRA – ONLINE LUB PRZEZ SMS

## Jak mogę przystąpić do programu?

Możesz przystąpić do programu przez stronę internetową, za pośrednictwem agentów autoryzowanych biur podróży, telefonicznie, osobiście lub przez sms.

.....



## Jak mogę zarejestrować się w programie Extra przez sms?

Aby dołączyć do programu przez sms, wystarczy wysłać swój adres mailowy pod numer telefonu +48 799 353 720. W odpowiedzi otrzymasz sms z dołączonym numerem Extra. W tym samym dniu wyślemy Ci na e-mail z prośbą o weryfikację adresu mailowego oraz podanie danych, które będą niezbędne do aktywowania konta.

.....



## Czy muszę podać numer kierunkowy wysyłając zgłoszenie smsem do programu Extra?

Tak, musisz to zrobić, nawet jeśli jest to numer telefonu w Twoim kraju.

## Czy bez adresu mailowego i dostępu do internetu mogę przystąpić do programu?

Program Extra jest programem online. Będziemy kontaktować się z Tobą drogą mailową, więc w przypadku braku adresu e-mail nie będziemy mogli Cię poinformować o ofertach i korzyściach wynikających z bycia w programie. Dlatego, aby przystąpić do programu, trzeba mieć ważny adres mailowy.

.....



## Czy są jakieś opłaty za uczestnictwo w programie?

Nie ma opłat za przystąpienie do programu. Natomiast jeżeli chcesz się przyłączyć SMSem, pamiętaj, że ponosisz koszt zwykłego SMSa (nie jest to SMS premium). Natomiast na pokładach naszych statków podczas rejsów włącza się sieć pokładowa MCP. Koszt wysłania SMS w sieci MCP jest ustalony przez Twojego operatora telefonicznego. Nie pobiera się opłaty za otrzymany sms z dołączonym numerem Extra.

.....

## Należę już do programu, czy mogę skorzystać z tej usługi?

Tak, jeśli nie pamiętasz swojego numeru, możesz wysłać SMS ze swoim adresem mailowym, aby otrzymać ponownie swój numer w programie Extra.

- Wyślij SMS pod numer telefonu : +48 799 353 720
  - Otrzymasz SMS z numerem Extra.
  - Twój numer Extra możesz użyć natychmiast.
- .....

## Właśnie otrzymałem numer extra, od kiedy mogę zbierać punkty?

Jako nowy uczestnik programu możesz zbierać punkty od razu. Punkty będą natomiast pojawiać się na Twoim koncie od momentu, gdy podasz swoje dane poprzez wysłany do Ciebie mail aktywacyjny. Podawaj numer Extra podczas zakupów, a Twoje zakupy będą rejestrowane. Jeżeli tylko wpiszesz swoje dane w ciągu 3 miesięcy od otrzymania maila aktywacyjnego, zdobyte przez Ciebie punkty będą dostępne.







### Jak będę otrzymywać punkty?

Jeśli jesteś już uczestnikiem programu, otrzymasz punkty po zakończonym rejsie i będziesz mógł je zobaczyć na swoim koncie logując się przez zakładkę „Moja Strona”. Jeśli jesteś nowym uczestnikiem programu Extra, możesz również zbierać punkty, ale aby je zarejestrować na Twoim koncie musisz najpierw podać swoje dane za pośrednictwem linka, który otrzymasz w mailu.

.....



### Kiedy mogę wykorzystać moje punkty?

Możesz wykorzystać swoje punkty opłacając częściowo lub w całości swoją podróż transportową (pieszą lub z samochodem), zarezerwowaną bezpośrednio w Stena Line. Punktami nie możesz zapłacić za usługi i produkty na pokładzie statku.