

DAŽNIAUSIAI UŽDUODAMI KLAUSIMAI

NARYSTĖ

Kodėl aš turėčiau tapti „extra“ lojalumo programos nariu?



Tapę programos nariu, Jūs uždirbsite taškų įsigydami pirkinių kelte ir keliaudami; taškai skiriami ir įsigyjant bilietus ar rezervuojant paslaugas kelte. Taškai neskaičiuojami, kai pasinaudojama specialiais programos nariams taikomais kainų pasiūlymais. Jūs taip pat gausite išskirtinių pasiūlymų mūsų keltuose ir restoranuose bei galėsite naudotis fantastiškais privilegijomis, siūlomomis dažniau keliaujantiems. Sukaupti taškai gali būti naudojami padengti visą ar dalį tiesiogiai „Stena Line“ užsakomų bilietų kainos arba rezervuotų paslaugų kainos, pvz., sumokėti už kajutes ar maistą. Dalyvavimas programoje yra nemokamas.

Koks yra skirtumas tarp „mėlynosios“ ir „auksinės“ narystės?

Yra du narystės lygiai – „mėlynoji“ ir „auksinė“. Kai užsiregistruosite pirmą kartą, Jūs automatiškai tapsite „mėlynuoju“ nariu. Būdami „mėlynuoju“ nariu, gausite 5 taškus už vieną išleistą eurą. „Aukšiniai“ nariai uždirba dvigubai daugiau taškų – 10 taškų už vieną išleistą eurą.

extra ✖
Value from Stena Line


Stena Line



Kaip galima tapti „extra“ lojalumo programos „auksiniu“ nariu?

Jeigu per 12 narystės mėnesių uždirbsite 6 250 ar daugiau taškų, Jūs automatiškai būsite perkeltas į išskirtinį „Extra“ lojalumo programos narystės lygį – „auksinį“ lygį. „Auksiniu“ nariu tapsite iš karto, kai surinksite reikalingą taškų skaičių, o naujosios narystės metai bus skaičiuojami nuo mėnesio, kurį buvo pakeistas Jūsų narystės statusas, pabaigos. Tam, kad išlaikytumėte „auksinę“ narystę, turite sukaupti 12.500 taškų per narystės metus.

.....

Kiek laiko galioja „extra“ lojalumo programos narystė?

Jūsų „Extra“ „mėlynoji“ narystė galios tol, kol nuspręsite išeiti iš programos. „Extra“ lojalumo programos „auksinė“ narystė galioja 12 mėnesių ir pratęsiama, jeigu per 12 mėnesių sukaupta 12.500 taškų. Šio taškų skaičiaus nesukaupe „auksiniai“ nariai automatiškai perkeliama į „mėlynąją“ narystės lygį.

.....



Kaip galėčiau gauti nario kortelę įsigydamas prekių ir paslaugų laive?

Tapę programos nariu, registruodamiesi gausite popierinę kortelę su nurodytu Jūsų nario numeriu ir narystės lygiu. Kortelė bus atspausdinta automatiškai ir Jūs galėsite ją naudoti įsigydami prekes ir paslaugas kelte. Kortelę gausite kiekvieną kartą registruodamiesi.

.....

Ką galiu daryti „mano „extra“ puslapiuose“?

Jūs galite peržiūrėti „Extra“ lojalumo programos taškų likutį, narystės lygį ir tai, kiek taškų uždirbote einamaisiais narystės metais. Taip pat galite redaguoti asmeninę informaciją ir matyti, iki kada galioja Jūsų taškai.

.....



Kaip veikia taškų skaičiuotuvas?

Mūsų taškų skaičiuotuvą galite rasti adresu <https://www.stenaline.lt/extra/skaiciuotuvas>. Galite naudoti skaičiuotuvą apskaičiuoti uždirbtus taškus ir paskaičiuoti, kiek taškų uždirbsite kitos kelionės metu.



Kas atsitiks, jeigu pamiršiu nurodyti savo nario numerį įsigydamas prekes ar paslaugas kelte?

Tam, kad uždirbtumėte taškų kelte, Jūsų nario kortelė turi būti nuskaityta arba jos numeris turi būti rankiniu būdu įvestas prieš mokant už pirkinius. Kai mokėjimas bus atliktas, to nebebus galima padaryti.

.....

BILJETŲ REZERVAVIMAS IR TAŠKŲ RINKIMAS



Kaip galima pelnyti taškų rezervuojant bilietus?

Jūs turite tiesiog prisijungti prie savo paskyros ir užsakyti kelionę arba nurodyti savo paskyros numerį rezervuodami bilietus telefonu arba asmeniškai. Atkreipkite dėmesį, kad taškų už bilietų rezervavimą gausite tik jeigu neatšauskite kelionės.

.....

Kada mano taškai įtraukiami į mano „extra“ paskyrą?

Taškai priskiriami po kiekvienos kelionės atkarpos.

.....

Kaip galiu sužinoti, kiek taškų yra mano paskyroje?

Jūs galite tai padaryti prisijungę prie savo paskyros <https://www.stenaline.lt/login> arba susisiekę su „Extra“ paramos komanda extra.lt@stenaline.com.

.....



Ar galiu gauti taškų, kai rezervuojami bilietai keleivių grupėms?

Taškų galima gauti, kai rezervuojami bilietai keleivių grupėms iki 9 asmenų.

.....

Ar galiu uždirbti taškų už visus laive įsigytus pirkinius ir paslaugas?

Jūs galite uždirbti taškų restoranuose, baruose bei apsipirkdami „Stena Line“ parduotuvėse. Taškų negalima uždirbti, kai programos nariams taikomos specialios kainos, už cigaretes ir tabako gaminius arba kai taikomos kitos nuolaidos.



Kaip galiu patikrinti, ar už laive įsigytus pirkinius ir paslaugas buvo skirta taškų?

Jūs galite patikrinti kvitus, kad įsitikintumėte, jog taškų buvo skirta. Jūsų nario numeris nurodomas kvite po paskutiniu pirkiniu.

.....

Kaip galiu gauti taškų, jeigu bilietus rezervuoju kitas asmuo?

Norint uždirbti taškų, Jūsų nario numeris turi būti nurodytas keleivių sąrašė. Bilietus rezervuojantis asmuo automatiškai įtraukiamas į sąrašą (jeigu jis yra prisijungęs), tačiau kiti keliaujantys grupės nariai turi būti įtraukti specialiai, jeigu jų nario numeriai skiriasi. Pateikus keleivių sąrašą, taškai bus po lygiai padalyti į jį įtrauktam narių skaičiui.

.....



Kodėl mano „taškų balansas“ nėra atnaujintas el. Laiške, kurį man atsiuntėte? Bilietas jau yra apmokėtas.

Jei biliete nurodėte savo klientų klubo „Extra“ numerį, taškai bus pridėti prie Jūsų „Taškų balanso“ po įvykusios kelionės.

.....

BILJETŲ REZERVAVIMAS IR TAŠKŲ LEIDIMAS



Kaip galiu panaudoti taškus rezervuodamas bilietus?

Taškai gali būti naudojami atliekant mokėjimą (apmokėjimo galimybė „CP Compass Points“) rezervuojant bilietus internetu arba telefonu (susisiekus su mūsų Aptarnavimo skyriumi). Taškai gali būti naudojami tik rezervuojant bilietus tiesiogiai „Stena Line“. Taškai gali būti naudojami padengti dalį ar visą mokėjimą.



Ar yra nustatytas terminas, per kurį reikia panaudoti taškus?

Taškai galioja nuo kelionės datos iki kitų metų gruodžio 31 d.

1 pavyzdys: Narys uždirbo taškų 2017 birželio mėn. Šie taškai galioja iki 2018 m. gruodžio 31 d.

2 pavyzdys: Narys uždirbo taškų 2017 m. gruodžio mėn. Šie taškai galioja iki 2018 m. gruodžio 31 d. Jeigu narys uždirbs daugiau taškų 2018 m, jie galios iki 2019 m. gruodžio 31 d.

Kai taškai nustos galioti, jų nebebus galima panaudoti. Galite patikrinti, kokia dalis Jūsų taškų nustos galioti per kitus tris mėnesius prisijungę prie „Mano „Extra“ puslapių“.

Ar yra apribojimų, kokioms kelionėms galima panaudoti taškus?

Jūs galite panaudoti taškus Stena Line maršrutams, įsigydami bilietus tiesiogiai iš „Stena Line“, tačiau negalite jų panaudoti kelionėms, apimančioms apgyvendinimo ar kitas paslaugas, susijusias su „Stena Line“ partnerėmis–trečiosiomis šalimis, pvz., pramogoms, traukinių bilietams.



Ką turėčiau daryti, jeigu manau, kad iš mano paskyros dingo taškai?

Jūs galite susisiekti su mūsų „Extra“ paramos skyriumi extra.it@stenaline.com. Atkreipkite dėmesį, kad taškai neįtraukiami tol, kol kelionė nėra baigta. Rezervuodami bilietus, Jūs turėtumėte prisijungti prie „Mano Extra paskyra“ Stena Line pagrindiniame puslapyje, kad įsitikintumėte, jog Jūsų nario numeris yra įtrauktas ir Jūs pelnėte taškų.



BILJETŲ REZERVAVIMAS IR TAŠKŲ LEIDIMAS

Kaip galiu užsiregistruoti?

Jūs galite užsiregistruoti internetu arba trumpąja SMS žinute – tai labai greitai ir paprasta.

Kaip galiu tapti lojalumo programos nariu trumpąja žinute?

Labai greitai ir paprastai užsiregistruoti „Extra“ lojalumo programos nariu trumpąja žinute. Tiesiog atsiųskite savo el. pašto adresą telefonu +46 709 032 400.



Jūs gausite atsakymą su savo nario numeriu. Tą pačią dieną atsiųsime el. laišką, kuriame Jūsų bus paprašyta patvirtinti savo el. pašto adresą ir įvesti savo vardą, pavardę, adresą ir kitus duomenis, kad suaktyvintumėte savo paskyrą.

.....

Ar siųsdamas trumpąją žinutę turiu prieš telefono numerį nurodyti šalies kodą?

Taip, Jūs turite tai padaryti, net jei turite lietuvišką mobiliojo telefono numerį.

.....

Aš neturiu el. Pašto adreso ar galimybės naudotis internetu – ar vis tiek galiu tapti lojalumo programos nariu?



„Extra“ lojalumo programa yra internetinė programa. Mes su Jumis bendrausime elektroniniu paštu ir internetu, todėl kitu atveju bus sunku informuoti Jus apie maksimalią naudą, gaunamą būnant lojalumo programos nariu. Todėl Jūs turite turėti galiojantį el. pašto adresą.

.....

Ar imamas mokestis už tapimą lojalumo programos nariu?

Mokestis už prisijungimą prie „Extra“ lojalumo programos nėra imamas, tačiau siunčiant trumpąją žinutę, taikomi įprasti operatoriaus taikomi įkainiai. Jeigu trumpąją žinutę išsiųsite plaukdamas keltu, bus naudojamas laivo tinklas „MCP“. „MCP“ paslaugų kainą nustato Jūsų vietinis telefono ryšio operatorius. Už Jūsų gautą žinutę su nario numeriu mokestis nebus imamas. Mokestis bus taikomas tik už Jūsų siųstą žinutę.

.....



Aš jau esu lojalumo programos narys, ar galiu naudotis šia paslauga?

Taip, jeigu jau esate programos narys, tuomet Jums bus atsiųstas priminimas. Viskas vyks taip:

- Atsiųskite savo el. pašto adresą telefonu +46 709 032 400.
- Jums bus atsiųsta trumpoji žinutė su Jūsų nario numeriu.
- Jūs iš karto galėsite naudoti savo nario numerį.

Aš ką tik gavau nario numerį – kada galiu pradėti rinkti taškus?

Tapęs nauju programos nariu, Jūs galėsite pradėti rinkti taškus nedelsdami, tačiau pirmiausia turite nurodyti savo duomenis atsiųstame el. laiške / aktyvinimo nuorodoje, kad galėtumėte pradėti kaupti taškus. Pirkimai registruojami taip, kad kai tik įvesite savo duomenis (tai turite padaryti per 3 mėnesius nuo prašymo gavimo elektroniniu paštu), Jūs galėsite naudoti taškus.

.....



Ar galima kaupti taškus iš karto?

Jūs galite naudoti savo narystės numerį, kai tik jį gausite, tačiau taškai nebus įtraukti į Jūsų paskyrą, kol ji nebus suaktyvinta. Norėdami tai padaryti, turite atnaujinti savo profilį naudodami nuorodą, pateiktą atsiųstame el. laiške.

.....

Kaip aš gausiu savo taškus?

Jeigu jau esate lojalumo programos narys, gausite taškų pirkimo metu ir jie bus nurodyti „Mano Extra paskyra“. Jeigu esate naujas narys, taip pat galite rinkti taškus, tačiau Jums reikės įvesti savo duomenis pasinaudojant atsiųstame el. laiške pateiktą nuorodą, kad taškai būtų skiriami.

.....

Kada turėčiau nurodyti savo duomenis patvirtinimo laiške?

Jūs galite nurodyti savo duomenis, kai tik gausite šį laišką. Jūs turite tai padaryti per 3 mėnesius, kad galėtumėte uždirbti taškų.

.....



Ar galiu atsiskaityti taškais?

Taip. Galite naudoti savo taškus sumokėti visą arba dalį būsimos tiesiogiai „Stena Line“ užsakytos kelionės kainos, tačiau taškai negali būti naudojami apmokant pirkinius ir paslaugas laive.

.....

KITA INFORMACIJA



Į ką galėčiau kreiptis, jei kiltų problemų su mano „extra“ paskyra?

Galite atsiųsti el. laišką Stena Line Extra lojalumo programos aptarnavimo skyriui extra.lt@stenaline.com