

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EXTRA

ISCRIZIONE

P: ¿Por qué debe convertirme en miembro Extra?

R: Como miembro, obtendrá puntos en las compras a bordo y en sus viajes, incluidas las tarifas de desplazamiento puerto a puerto y trámites a bordo pre-reservados, incluyendo Stena Plus, cabinas, comidas pre-reservadas y Spa).



No se pueden obtener puntos en precios para miembros a bordo. También recibirá ofertas exclusivas en nuestras tiendas y restaurantes a bordo, así como otras fantásticas ventajas para viajeros más frecuentes. Incluso si solo viaja con nosotros una vez, tiene derecho a todas las ventajas y recompensas mencionadas. Si viaja con mayor frecuencia, tendrá ventajas incluso más fantásticas.

También tendrá un perfil Extra que le ayudará a visualizar, modificar o cancelar sus reservas en línea, por no mencionar la salida rápida. Puede unirse gratis a Extra aquí: www.stenaline.es/extra.

P: ¿Cuál es la diferencia entre la membresía Blue y Gold?

R: Hay dos niveles de membresía: Blue y Gold. Cuando se suscriba por primera vez, automáticamente pasará a ser un miembro Blue.

Como miembros Blue, obtendrá 5 puntos por cada 1 EUR gastado.

extra ✖
Value from Stena Line

Stena Line



Los miembros Gold obtendrán el doble de puntos: 10 puntos por cada 1 EUR gastado. Como miembros Gold, recibirá beneficios extra tales como;

- Ningún cargo de servicio por reservas fuera de la web
- Ninguna comisión de servicio por cambios en la reserva
- Ninguna comisión de modificación por viajes de día o cruceros

P: ¿Cómo me convierto en miembro Gold de Extra?

R: Cuando haya conseguido 6 250 puntos o más dentro de su año de membresía de 12 meses, automáticamente ascenderá al nivel exclusivo de membresía Gold Extra. Este ascenso se produce en cuanto alcanza el número de puntos requerido y empieza un nuevo año de membresía a partir del final del mes en el que se produce el ascenso. Para conservar el estado de miembro Gold, debe obtener 12.500 puntos en su año de membresía.



P: ¿Durante cuánto tiempo es válida la membresía Extra?

R: Su membresía Blue Extra no caduca, a menos que decida salirse del programa. La membresía Gold Extra tiene una validez de 12 meses y seguirá en ese nivel si consigue 12.500 puntos en el plazo de 12 meses. Los miembros Gold que no obtengan este número de puntos volverán automáticamente al nivel de membresía Blue.

P: ¿Cómo funciona la membresía sin tarjeta?

R: Como miembro, recibirá una tarjeta en papel impresa con su número de miembro y nivel al realizar la facturación. Se imprimirá automáticamente y la puede usar a bordo al realizar compras en el ferry. Recibirá una tarjeta cada vez que facture.



P: ¿Qué puedo hacer en 'Mis páginas Extra'?

R: Puede visualizar su extracto de puntos Extra, nivel de membresía y cuántos puntos ha conseguido en su año de membresía en curso en 'Mis páginas Extra'. También es posible editar su información personal y ver cuándo está previsto que caduque sus puntos en los próximos tres meses. También puede ver las ofertas para miembros vigentes.



P: ¿Qué ocurre si se me olvida mostrar mi número de miembro al comprar a bordo?

R: Para conseguir puntos a bordo, tiene que pasar, escanear o introducir el número de su tarjeta de miembro manualmente antes de abonar sus compras. No es posible hacerlo después de pagar. r guadagnare punti, la tua carta socio deve essere strisciata, scansionata o deve essere inserito manualmente il numero.

.....

REALIZAR RESERVAS Y OBTENER PUNTOS



P: ¿Cómo consigo puntos al realizar una reserva?

R: Simplemente tiene que iniciar sesión en su cuenta y reservar un viaje o indicar su número de cuenta al realizar una reserva por teléfono o en persona. Tenga en cuenta que únicamente puede conseguir puntos de una reserva cuando viaja.

.....

P: ¿Hay restricciones sobre las tarifas en las que puedo conseguir puntos?

R: Puede conseguir puntos en tarifas de viajes puerto a puerto, pero no es posible obtener puntos en alojamientos u otros trámites que impliquen a terceros fuera de Stena Line, p.ej., atracciones y billetes de tren.

.....

P: ¿Cuándo se añadirán mis puntos a mi cuenta Extra?

R: Los puntos se asignan después de que se complete cada trayecto del viaje.

.....



P: ¿Cómo reservan los miembros Gold asientos de cortesía en el Stena Plus Lounge?

R: Como miembro Gold, usted (el miembro titular) y un invitado tienen derecho a asientos Stena Plus de cortesía, pero debe viajar usted (el miembro titular) y haber iniciado sesión en su cuenta. No se necesita ningún código de oferta – su descuento se aplicará automáticamente cuando seleccione sus asientos Free Gold Plus. El acceso al Stena Plus lounge está sujeto a disponibilidad y debe reservarse por adelantado.

No se admitirá a los invitados adicionales o miembros de la cuenta familiar que no hayan abonado el acceso al Stena Plus lounge.



P: ¿Dónde puedo saber el número de puntos de mi cuenta?

R: Puede saberlo iniciando sesión en su cuenta Extra.

P: ¿Puedo obtener puntos en todos los gastos a bordo?

R: Puede obtener puntos en los restaurantes, bares y en las compras realizadas en la tienda Stena Line a bordo. No se pueden conseguir puntos sobre precios especiales para miembros, cigarrillos y tabaco o junto con otras formas de descuento.



P: ¿Puedo obtener puntos en una reserva de grupo?

R: Se pueden obtener puntos en reservas de hasta 9 pasajeros.

P: ¿Cómo compruebo que se han añadido los puntos de mis compras a bordo?

R: Puede comprobar los recibos para asegurarse de que se han añadido los puntos. Encontrará su número de miembro en el recibo, debajo del último artículo adquirido.oi verificare l'accredito dei punti sulle ricevute. Sulla ricevuta troverai il tuo codice di adesione, sotto l'ultimo articolo acquistato.

REALIZAR RESERVAS Y GASTAR PUNTOS



P: ¿Cómo canjeo puntos al realizar una reserva?

R: Los puntos se pueden canjear en el momento de hacer el pago en el proceso de reserva en línea o por teléfono, con nuestro Equipo de Atención al Cliente.

- Se pueden canjear los puntos en reservas realizadas directamente con Stena Line únicamente
- Se pueden usar los puntos como pago parcial o total

P: ¿Hay un límite de tiempo para canjear los puntos?

R: Los puntos son válidos desde la fecha del viaje hasta el 31 de diciembre del siguiente año.

Ejemplo 1:

Un miembro consigue puntos en junio de 2017; esos puntos son válidos hasta el 31 de diciembre de 2018.

Ejemplo 2:

Un miembro consigue puntos en diciembre de 2017. Esos puntos caducarán el 31 de diciembre de 2018. Si un miembro consigue más puntos en 2018, estos caducarán el 31 de diciembre de 2019.

Una vez que los puntos caduquen, ya no estarán disponibles para el canje. Puede comprobar la caducidad de sus puntos al iniciar sesión en 'Mis páginas Extra'.



.....

P: ¿Hay restricciones sobre las tarifas en las que puedo canjear mis puntos?

R: Puede canjear puntos en tarifas de viajes puerto a puerto reservadas directamente con Stena Line, pero no es posible canjear puntos en reservas que incluyan alojamientos u otros trámites que impliquen a terceros.

.....

P: ¿Qué debo hacer si creo que faltan puntos en mi cuenta?

R: Puede poner en contacto con nuestro equipo de atención al cliente de Extra en internationalsales@stenaline.com Tenga en cuenta que los puntos no se acumulan hasta que haya concluido el trayecto.

Cuando realice una reserva, debe iniciar sesión en 'Mis páginas Extra' en la página principal de Stena Line para asegurarse de que se añada su número de miembro a la reserva y que se acumulen los puntos.



.....

OTROS

P: ¿Cómo me suscribo?

R: Puede escribir a nuestro Equipo de Soporte Extra a la dirección de correo electrónico internacional sales@stenaline.com



P: Tengo que cambiar el país con el que me he registrado. ¿Cómo afectará a mis puntos?

R: Acumulará puntos con las nuevas tarifas, ya que los puntos se añaden a su cuenta Extra una vez completada cada etapa del viaje.

Si necesita hablar con un miembro de nuestro equipo de atención de Extra, llame al +44 (0) 343 208 1800, donde le atenderemos encantados para resolver cualquier duda que tenga sobre nuestro club de fidelización.