

# FRÅGOR & SVAR (FAQ) - EXTRA

## HÄR SVARAR VI PÅ DE VANLIGASTE FRÅGORNA OM MEDLEMSKAP

STENA LINE EXTRA:

### MEDLEMSKAP

#### Varför ska jag vara medlem?

Vi på Stena Line vill uppmuntra våra lojala kunder. Som medlem får du poäng på vissa varor du köper ombord och på själva biljettköpet (avser produkter som uppfyller villkoren).

Som kund får du också exklusiva medlemserbjudanden i shop och restaurang samt andra fantastiska förmåner, för frekventa resenärer. Intjänade poäng kan användas som del- eller helbetalning vid nästa resa och för förbokade arrangemang såsom hytter och mat.

Även om du bara reser med oss en gång har du tillgång till alla Extra-förmåner. Dessutom har du din Extra-profil som snabbar på allt du kan göra med din bokning, såsom se och ändra, checka in eller avboka online. Medlemskapet är naturligtvis gratis och kortlöst.



**extra** ✖  
Value from Stena Line

  
**Stena Line**



## Vad är skillnaden mellan blå och guldmedlemskap?

Den första nivån för medlemskap är Blå. När man registrerar sig blir man automatiskt blå medlem och får 5 poäng per spenderad Euro och som guldmedlem får du dubbla poäng, 10 poäng per spenderad euro.

Du får även, som Guldmedlem fler förmåner så som:

- Ingen serviceavgift för ändring i bokning av dagstur och kryss (enbart dessa typer av biljetter)
- Ingen serviceavgift vid ny bokning
- Tyvärr kan Guldmedlemmar inte längre få gratis tillgång till Plus Loungen på SGF (Göteborg-Fredrikshamn) då det inte längre är möjligt att erbjuda detta gratis. Detta är ersatt med andra förmåner så som medlemsdagar och andra rabatter

---

## Hur blir jag extra guldmedlem?

När du har tjänat 6 250 poäng eller mer inom ditt medlemskapsår (12 månader), kommer du automatiskt att uppgraderas till vårt exklusiva Extra guldmedlemskap.



---

## Vilka avgifter betalar jag som medlem för att ändra min bokning eller biljett?

Blå medlemmar får betala de avgifter som finns specificerade på våra särskilda villkor:

[stenaline.se/juridisk-information/affarsvillkor](https://stenaline.se/juridisk-information/affarsvillkor)

---

## Jag har mer än 6 250 poäng, varför är jag inte guldmedlem?

Det redovisas två olika poäng på hemsidan, den ena är ditt poängsaldo och det andra är de poäng som avgör vilken medlemsnivå du hamnar på, de nivågrundande poängen. De poäng som du har i ditt Poängsaldo kan du ha tjänat in under två år. De poäng som är medlemsgrundande är enbart de poäng du har tjänat in under de senaste 12 månaderna.

## Kan jag tjäna poäng privat genom att köpa på resor som affärsresenär?

Även om du reser för ditt arbete är du också en privatperson. Du bör därför teckna medlemskap i Stena Line Extra med din privata hemadress. Då får du ett medlemsnummer som du kan komma ihåg att ta med och använda för att tjäna poäng för privata köp ombord, medlemserbjudanden m.m.

.....

## Hur länge gäller mitt extra medlemskap?

Om du är Extra Blå medlem går medlemskapet inte ut om du inte väljer det själv. Som Extra Guldmedlem gäller medlemskapet i 1 år och fortsätter sedan om du tjänat in 12 500 poäng eller mer under 12 månader. Annars blir du Blå medlem igen.

.....

## Hur fungerar ett kortlöst medlemskap?

Du får ett papperskort med ditt medlemsnummer vid incheckningen som du kan använda vid köp ombord. Om du reser på en rutt där man kan checka in hemma och du valt att göra detta, så har du fått ett mejl med ditt medlemskort och boardingkort i. Du kan antingen skriva ut detta eller ha det sparat i din mobil.

.....

## Hur fungerar det med medlemspriser ombord?

Du visar ditt medlemsnummer (medlemskort) i kassan innan köp så får du varan till medlemspris. När vi har ett Extra-medlemserbjudande får du som kund inga poäng på detta.

.....

## Ingår prio-bording och avkörning i mitt extra-medlemskap?

Nej, det ingår inte i dagsläget, vare sig för Extra Blue eller Gold.

.....

## Vart vänder jag mig om jag har problem med mitt konto?

Vänligen kontakta [extra.se@stenaline.com](mailto:extra.se@stenaline.com)

.....

## Hur blir jag medlem via sms?

Du sänder din mejladress till +46 709 032 400. Ett sms kommer direkt tillbaka med medlemsnummer. Senare kommer ett mejl till dig där du kan verifiera mejladress, samt fylla i namn och andra uppgifter.



### **Hur lång tid tar det att bli medlem?**

Det tar bara några sekunder.

.....

### **Kostar det något att bli medlem?**

Du får betala trafikavgift för sms. När du befinner dig nära land går detta sms in under ditt abonnemang, men till havs går det via MCP. Kostnaden för sms bestäms av kundens operatör.

OBS! Inga roamingavgifter dras för kunder eller datatrafik eftersom vi använder oss av sms. Du betalar ingenting för det sms som mottages med medlemsnummer, bara för det du själv sänder.

.....

### **Kan jag som redan är medlem använda denna service?**

Ja, det fungerar om du är medlem, och i så fall som en påminnelse, då händer följande:

Du skickar din mejladress till +46 709 032 400

Ett sms kommer direkt tillbaka med medlemsnumret.

Medlemsnumret kan användas direkt.

# POÄNG

## Hur fördelas poängen när det finns flera medlemmar med på bokningen?

Gästlistan styr intjänandet av poäng genom att dela poängen (baserat på bokningsvärdet) mellan de unika medlemsnummer som finns registrerade på gästlistan. (De intjänade poängen delas mellan medlemmarna på gästlistan.)



## Mina sidor

Genom att logga in på Mina sidor kan du se ditt aktuella Extrapoängssaldo och din medlemskapsnivå, exklusiva erbjudanden för medlemmar och hur många poäng du sparat ihop under de senaste 24 månaderna samt hur många nivågrundande poäng du har. Du kan också gå in och ändra din personliga information.



## Hur fungerar poängräknaren?

Med vår poängräknare kan du som kund räkna ut hur mycket dina intjänade poäng är värda i pengar, se värdet i dina intjänade poäng, hur många poäng du kan tjäna vid nästa resa och hur många poäng de kan behöva för att betala nästa resa.

## Vad händer om jag missar att visa mitt medlemsnummer?

För att få poäng ombord måste ett medlemskort registreras (dras eller scannas) före betalning. Det går inte att efterregistrera medlemsnumret efter utförd betalning. Detsamma gäller för att få poäng för dina resor, dessa går inte heller att efterregistrera.

## Hur får jag poäng när jag gör en bokning?

Du loggar helt enkelt in på ditt konto och bokar din resa eller anger ditt medlemsnummer när du bokar via telefon. (Obs! Notera att du kan endast tjäna poäng på en bokning där du själv reser med).

## När läggs mina poäng till på mitt extrakonto?

Dina poäng läggs till stegvis tills varje etapp är slutförd, dvs först efter att du rest. Det kan dröja upp till tre dagar innan du får poängen in på ditt Extrakonto.

.....



## Var ser jag hur många poäng jag har på mitt konto?

Du ser hur mycket poäng du har i den blå rutan på vänster sida när du loggat in eller genom att kontakta Extra Support på [extra.se@stenaline.com](mailto:extra.se@stenaline.com)

.....

## Kan Jag Tjäna Poäng Ombord?

Som Extramedlem måste du själv vara på resan för att tjäna poäng och betala med poäng. Om du inte är en medresenär kommer dina poäng inte att läggas till på ditt konto.



Poäng tjänar du på båtresan och vid inköp ombord i restauranger, barer och i shoppen. Du kan inte få poäng på cigaretter och tobak, eller på utvalda medlemserbjudanden. På fartyget Scottish Viking som trafikerar Nynäshamn – Ventspils får man inga poäng ombord.

.....

## Om jag bokar för en hel grupp?

Poäng fås på bokningar för upp till 9 personer. Om ni är tio personer eller fler på bokningen så får du inga poäng alls.

.....

## Hur kan jag få mina poäng om det inte var jag som bokade?

För att få poäng på bokningen måste ditt medlemsnummer finnas med på gästlistan. Detta sker automatiskt för den som bokar men måste läggas till för andra medlemmar som reser under samma bokning.

Gästlistan styr intjänandet av poäng genom att dela poängen ( baserat på bokningsvärdet) mellan de unika medlemsnummer som finns registrerade på gästlistan. (De intjänade poängen delas mellan medlemmarna på gästlistan.)

## Jag saknar poäng från köp jag gjort ombord?

Vänligen kontrollera kvittot. Ditt medlemsnummer skall stå under inköpta varor på kvittot.

Det går inte att efterregistrera några poäng så var noggrann med att alltid ange ditt medlemsnummer innan köp. Det kan dröja upp till tre dagar innan du får poängen in på ditt Extrakonto.



---

## Hur löser jag in mina poäng när jag gör en bokning?

Du kan lösa in dina poäng vid betalningssteget i onlinebokningen eller per telefon via vårt serviceteam. Detta gäller naturligtvis för alla våra marknader och rutter.

---

## Är det någon tidsbegränsning för inlösning av poäng?

Poängen gäller från intjänings-datumet till sista december året efter.

**Exempel 1:** En medlem tjänar poäng i april 2022. Dessa poäng gäller år et ut och hela följande år dvs 2023

**Exempel 2:** En medlem tjänar poäng i oktober 2022. Dessa poäng gäller resten av 2022 och hela 2023. Om medlemmen sedan tjänar mer poäng under 2023 kommer dessa poäng att gälla hela 2023 efterföljande år, d.v.s 2024. När dina poäng gått ut går de inte längre att lösa ut. Du kan se dina poäng och när de går ut på "Mina sidor" i din Extra-profil.

---

## Vad ska jag göra om det saknas poäng på mitt konto?

Om du saknar intjänade poäng från din senaste resa på din onlinebekräftelse, vänligen kontakta [extra.se@stenaline.com](mailto:extra.se@stenaline.com). Obs! Notera att poäng inte tjänats in förrän resan är fullgjord. För att få några poäng måste ditt medlemsnummer varit inlagt vid bokningen innan avresan.

## Poängen är inte korrekta, även om jag bokat och betalat resan?

Poängen läggs till saldot först efter att du utfört resan. Glöm inte att logga in på Mina sidor på Stenaline.se så att ditt medlemsnummer läggs till på bokningen och så att du kan samla dina poäng.

.....

## Kan jag samla poäng direkt?

Så fort du som kund fått ditt medlemsnummer kan du använda det, men poängen aktiveras inte förrän du uppdaterat din profil.

.....



## Hur får jag mina poäng?

Som ny medlem samlar du in poäng men du behöver ange vissa uppgifter i en mejlad aktiveringslänk för att kunna få poängen. Det fungerar så att köpet registreras och när uppgifterna sedan anges finns poängen tillgängliga för dig som medlem.

.....

## När måste jag ange mina uppgifter enligt bekräftelsemejlet som skickas ut?

Du kan fylla i dina uppgifter så snart mejlet kommit, men det går också bra att vänta tills du är hemma i lugn och ro.

.....

## Varför får jag inga poäng för det jag handlat ombord på scottish viking på linjen nynäshamn – ventspils?

Det fartyget har ännu inte de system som behövs för att kunna hantera poäng för Extra.