

# BIEŽĀK UZDOTIE JAUTĀJUMI

## DALĪBA KLIENTU KLUBĀ



### Kādēļ kļūt par klientu kluba extra dalībnieku?

Klientu kluba Extra dalībnieki saņem punktus par katru ceļojumu ar Stena Line un pirkumiem prāmja veikalā un bārā. Extra dalībnieki saņem īpašus piedāvājumus bārā un veikalā uz kuģa klāja, savukārt ceļojot regulāri, saņem piedāvājumus, kas īpaši sagatavoti pastāvīgajiem ceļotājiem. Dalībnieki saņemtos punktus var izmantot rezervāciju daļējai vai pilnīgai apmaksai, kā arī iepriekšpārdošanā iegādātu produktu, piemēram, kajītes vai maltīšu, apmaksai, ja rezervācija veikta Stena Line mājaslapā vai klientu apkalpošanas centrā. Dalība klientu klubā Extra ir bezmaksas.

### Kāda ir atšķirība starp blue un gold dalības līmeņiem?

Klientu klubs Extra piedāvā divus dalības līmeņus – Blue un Gold. Klientu kluba dalībnieka sākotnējais dalības līmenis ir Blue.

Blue dalībnieks saņem 5 punktus par katru iztērēto € 1.

Gold dalībnieks punktus saņem dubultā apmērā – 10 punktus par katru iztērēto € 1. Gold dalībnieks saņem arī visas Blue dalībnieka priekšrocības, kā arī bez komisijas maksas var veikt jaunas rezervācijas vai veikt izmaiņas jau esošajās rezervācijās pa tālruni vai e-pastu zvanu centrā vai ostā.

**extra** ✖  
Value from Stena Line

**S**  
**Stena Line**



### **Kā es varu kļūt par gold līmeņa dalībnieku?**

Sasniedzot uzkrājuma summu 6250 un vairāk punkti, dalībnieks automātiski kļūst par Gold līmeņa dalībnieku. Dalībnieka konta atjaunināšana uz dalības līmeni Gold notiek automātiski, tiklīdz ir sasniegts nepieciešamais punktu skaits. Sākot no dalībnieka konta atjaunināšanas dienas, tiek uzsāka dalības perioda atskaite, kas ilgst 12 mēnešus. Lai saglabātu Gold dalībnieka statusu, dalības periodā dalībniekam ir jāuzkrāj 12 500 vai vairāk punkti (12 mēnešu laikā kopš dalībnieka konta atjaunināšanas, kad tika iegūts Gold dalības līmenis).

.....

### **Cik ilgi ir spēkā dalības līmenis blue un gold?**

Klientu kluba Extra sākotnējais dalības līmenis Blue ir spēkā līdz brīdim, kad klients nolemj atteikties no dalības klientu klubā. Dalības līmenis Gold ir spēkā 12 mēnešu kopš brīža, kad dalībnieka konts ticis atjaunināts un iegūts dalības līmenis Gold. Dalības līmenis Gold turpinās, ja dalības periodā (12 mēnešu laikā kopš dalībnieka konta atjaunināšanas, kad tika iegūts dalības līmenis Gold) uzkrāti 12 500 vai vairāk punkti. Klientu kluba Extra dalībnieki, kas sasnieguši dalības līmeni Gold, bet dalības periodā (12 mēnešu laikā kopš dalībnieka konta atjaunināšanas, kad tika iegūts dalības līmenis Gold) nav uzkrājuši vismaz 12 500 punktus, automātiski tiek pārcelti sākotnējā dalības līmenī Blue.

.....

### **Kā es varu saņemt dalībnieka karti?**

Klientu kluba Extra dalībnieki saņem dalībnieka karti reģistrācijas laikā kopā ar uzkāpšanas kartēm. Uz dalībnieka kartes ir norādīts dalībnieka unikālais Extra numurs un dalības līmenis. Dalībnieka karte reģistrācijas laikā tiek izprintēta automātiski. Saņemto karti jāuzrāda, veicot pirkumus uz kuģa klāja. Ikreiz, kad klients reģistrējas ceļojuma ar prāmi, tiek izsniegta jauna Extra dalībnieka karte.

.....



### **Kādas iespējas piedāvā dalībnieka konta sadaļa “mana extra”?**

Sadaļā “Mana Extra” dalībnieks varat sekot līdzi saņemto un izmantoto punktu plūsmai, dalības līmeņa statusam, kā arī nopelnīto punktu daudzumam dalības periodā (12 mēnešu periods kopš dalības uzsākšanas klientu klubā vai kopš dalībnieka konta atjaunināšanas, kad tika iegūts dalības līmenis Gold).

Sadaļā “Mana Extra” dalībniekam ir iespējams atjaunot savu personisko informāciju un redzēt punktu daudzumu, kuriem beigsies darbības termiņš. Šajā sadaļā redzami arī aktuālie piedāvājumi klientu kluba Extra dalībniekiem.



### Kā darbojas punktu kalkulators?

Punktu kalkulators pieejams tiešsaistē <https://www.stenaline.lv/extra/punktu-kalkulators>. Izmantojot punktu kalkulatoru, iespējams aprēķināt, kāda ir saņemto Extra punktu vērtība vai cik punktus dalībnieks nopelnīs par nākamo ceļojumu ar Stena Line.

### Kā rīkoties, ja aizmirsu uzrādīt extra dalībnieka karti, iepērkoties uz prāmja klāja?

Lai saņemtu punktus par pirkumiem uz prāmja klāja, nepieciešams uzrādīt klientu kluba Extra dalībnieka karti vai nosaukt savu dalības numuru pirms pirkuma veikšanas. Punktus par pirkumiem nav iespējams saņemt, ja Extra dalībnieka karte uzrādīta pēc maksājuma veikšanas.

## REZERVĀCIJU VEIKŠANA UN PUNKTU SAŅEMŠANA

### Kā es varu saņemt punktus, veicot rezervāciju?



Ja rezervāciju veicat tiešsaistē, pirms rezervācijas veikšanas pierakstieties savā Extra dalībnieka profilā. Veicot rezervāciju pa telefonu vai e-pastu zvanu centrā vai prāmju terminālā, nosauciet savu Extra dalībnieka numuru, un klientu apkalpošanas speciālists to pievienos rezervācijai. Lūdzam ņemt vērā, ka punktus iespējams saņemt tikai par tām rezervācijām, kurās pats klientu kluba Extra dalībnieks ir viens no ceļotājiem.

### Vai es saņemšu punktus, ja mans extra dalībnieka numurs nebūs pievienots rezervācijā?



Klientu kluba Extra dalībnieks var saņemt punktus tikai par tām rezervācijām, kurās norādīts dalībnieka numurs. Lūdzam ņemt vērā, ka nav iespējams saņemt punktus par jau notikušiem braucieniem, kuros, veicot rezervāciju, Extra dalībnieka numurs nav pievienots.



### Kad es saņemšu punktus savā extra kontā?

Punkti tiek ieskaitīti Extra kontā vienas dienas laikā pēc notikuša brauciena. Ja rezervēta turp-atpakaļ biļete, daļa punktu tiks ieskaitīti Extra kontā dienu pēc pirmā brauciena notikšanas, savukārt otrā punktu daļa tiek ieskaitīta dienu pēc atgriešanās biļetes izmantošanas.

.....

### Kā uzzināt, cik punkti ir uzkrāti manā extra kontā?

Saņemto un izmantoto punktu daudzumu iespējams uzzināt, pierakstoties savā Extra profilā <https://www.stenaline.lv/extra> vai sazinoties ar klientu kluba Extra atbalsta komandu pa e-pastu [extra.lv@stenaline.com](mailto:extra.lv@stenaline.com)

.....

### Vai punktus iespējams saņemt par visiem veiktajiem pirkumiem uz prāmja klāja?

Punktu ir iespējams saņemt par biļešu iegādi un pirkumiem prāmja bārā un veikalā. Punktu nav iespējams saņemt, iegādājoties preces vai produktus, kam piemērotas īpašas, dalībniekiem paredzētas atlaides, vai jebkuras citas īpašo piedāvājumu atlaides. Punktu nevar saņemt par pakalpojumiem uz klāja, piemēram, maltītēm, ja tie nav iepriekš pasūtīti. Punktu nevar saņemt par cigarešu un tabakas izstrādājumu pirkumiem.

.....



### Kā es varu saņemt punktus par pirkumiem uz prāmja klāja?

Ja Jūs jau esat klientu kluba dalībnieks, punktus saņemsiet pirkuma veikšanas brīdī (iespējama vienas dienas nobīde). Jauniem dalībniekiem nepieciešams aktivizēt savu dalībnieka kontu, lai saņemtu punktus par veiktajiem pirkumiem.

.....



### Vai iespējams saņemt punktus par grupu braucieniem?

Punktus iespējams saņemt par rezervācijām, kurās ceļotāju skaits nepārsniedz 9 (deviņas) personas.

.....

### Kā iespējams pārbaudīt, vai punkti par pirkumiem uz prāmja klāja ir pieskaitīti?

Pārbaudiet saņemto kases čeku par veiktajiem pirkumiem. Kases čekā zem iegādāto preču saraksta jābūt norādītam Jūsu dalībnieka numuram.

## Kā iespējams saņemt punktus par ceļojumiem, ja rezervācijas veicējs ir cita persona?

Lai saņemtu punktus, dalībniekam, kura Extra numurs ir norādīts rezervācijā, ir jābūt arī ceļotāju sarakstā. Dalības numurs automātiski tiek pievienots nepieciešamajās vietās tikai rezervācijas veicējam (rezervācijas veicējam ir jābūt arī vienam no ceļotājiem), pārējo ceļotāju – klientu kluba Extra dalībnieku numuri, ja tādi ir, ievietojami atsevišķi. Visiem dalībniekiem, kuri būs norādījuši savu dalībnieka numuru rezervācijā, punkti tiks sadalīti vienādās daļās (ņemot vērā biļetes vērtību).



## Kāpēc punktu bilance nav atjaunota e-pastā, kuru man nosūtījāt? Es jau esmu apmaksājis rezervāciju.

Ja rezervācijā ir norādīts Extra dalībnieka numurs, tad punkti tiks pieskaitīti punktu bilancei pēc katra no rezervācijā veiktajiem ceļojumiem.

# REZERVĀCIJU VEIKŠANA UN NORĒĶINI AR PUNKTIEM

## Kā iespējams norēķināties ar uzkrātajiem punktiem, veicot biļešu rezervāciju?



Uzkrātos punktus kā norēķinu līdzekli iespējams izmantot rezervācijas apmaksas stadijā, izvēloties maksājuma opciju “Extra punkti”. Ar uzkrātajiem punktiem iespējams norēķināties tikai par tām rezervācijām, kuras rezervētas tiešsaistē - Stena Line mājaslapā [www.stenaline.lv](http://www.stenaline.lv) vai klientu apkalpošanas centrā.

Uzkrātos punktus var izmantot, lai veiktu daļēju vai pilnu apmaksu par veikto rezervāciju pēc Stena Line aprēķina.

## Cik ilgu laika posmu ir derīgi uzkrātie punkti?

Du kan udfylde oplysningerne lige så snart du modtager. Uzkrātie punkti ir derīgi no to saņemšanas dienas līdz nākamā kalendārā gada 31. (trīsdesmit pirmajam) decembrim.

### 1. piemērs

Dalībnieks ir saņēmis punktus 2017. gada jūnijā – saņemtie punkti būs derīgi līdz 2018. gada decembra beigām.

## 2. piemērs

Dalībnieks saņem punktus par braucieni 2017. gada decembrī – saņemtie punkti būs derīgi līdz 2018. gada decembra beigām. 2018. gadā dalībnieks saņem kontā vēl punktus – šie punkti būs derīgi līdz 2019. gada decembra beigām. Punktus, kuru darbības termiņš ir beidzies, nav iespējams izmantot, lai norēķinātos par braucieniem. Punktu darbības termiņiem var sekot līdzi, pierakstoties savā Extra dalībnieka profilā.

.....

### Vai pastāv ierobežojumi attiecībā uz uzkrāto punktu izmantošanu?

Uzkrātos punktus iespējams izmantot ceļojumos no ostas uz ostu, kas veikti bez starpniekiem tieši pie Stena Line. Uzkrātos Extra punktus nav iespējams izmantot rezervācijās, kur papildus ceļojumam ir rezervēti trešo pušu pakalpojumi, piemēram, viesnīcas pakalpojumi, vilciena biļetes vai īpašie piedāvājumi, kas izveidoti kopā ar sadarbības partneriem.

.....

### Kā rīkoties, ja manā kontā nav ieskaitīti punkti par ceļojumu ar Stena Line?



Šādos gadījumos aicinām sazināties ar Klientu kluba Extra atbalsta komandu pa e-pastu [extra.lv@stenaline.com](mailto:extra.lv@stenaline.com) Lūdzam ņemt vērā, ka punkti netiek ieskaitīti pirms ceļojuma. Punkti dalībnieka kontā tiek ieskaitīti vienas dienas laikā pēc brauciena. Veicot rezervāciju, pierakstieties Extra dalībnieka profilā, lai pārliecinātos, ka dalībnieka numurs tiks pievienots rezervācijai.

.....

### Vai es varu izmantot saņemtos punktus maksājuma veikšanai?

Punktus kā maksāšanas līdzekli var izmantot ceļojumiem, kas veikti tieši pie prāmju operatora Stena Line. Ar punktiem nevar norēķināties par pirkumiem uz prāmja klāja.

.....

## REĢISTRĒTIES DALĪBAI – TIEŠSAISTĒ VAI AR ĪSZIŅU



### Kā iespējams pieteikties dalībai Klientu klubā Extra?

Dalībai Klientu klubā Extra iespējams pieteikties tiešsaistē, nosūtot īsziņu (SMS) vai uz vietas prāmju terminālos.



### **Kā es varu pieteikties dalībai klientu klubā extra, nosūtot īsziņu (sms)?**

Lai pieteiktos dalībai klientu klubā Extra, nosūtiet īsziņu (SMS) ar savu e-pasta adresi uz numuru +46 709 032 400. Atbildes īsziņā (SMS) atnāks Jūsu dalībnieka numurs, kuru uzreiz varat uzrādīt vai nosaukt, veicot biļešu rezervāciju vai pirkumus uz prāmja klāja. Uz dalībnieka e-pasta adresi tiks nosūtīta arī instrukcija, kā pabeigt reģistrāciju Klientu klubā Extra un aktivizēt dalībnieka profilu.

### **Vai es varu kļūt par dalībnieku, ja man nav e-pasta adreses vai piekļuves internetam?**



Klientu klubs Extra darbojas tiešsaistē. Saziņa ar dalībniekiem notiek, izmantojot e-pastu. Bez piekļuves tiešsaistei vai bez e-pasta adreses nav iespējams savlaicīgi informēt dalībnieku par izmaiņām vai aktuālajiem piedāvājumiem, tāpēc katram dalībniekam ir jābūt derīgai e-pasta adresei.

### **Vai dalība klientu klubā ir par maksu?**

Dalība klientu klubā ir bez maksas. Pievienojoties klientu klubam, izmantojot īsziņas (SMS) pakalpojumu, Jūsu izvēlētais mobilo sakaru operators var ieturēt maksu par nosūtīto īsziņu. Ja īsziņa (SMS) nosūtīta, kad prāmīš atrodas jūrā, tiek izmantots uz klāja esošais pārklājums MCP. Izmaksas par nosūtīto īsziņu, izmantojot MCP pārklājumu, nosaka Jūsu izvēlētais mobilo sakaru operators. Dalībniekam nav jāmaksā par saņemto īsziņu (SMS) ar unikālo dalībnieka numuru. Maksa tiek aprēķināta tikai par nosūtīto īsziņu, saskaņā ar Jūsu izvēlēto mobilo sakaru operatora cenrādi.



### **Vai īsziņas (sms) pakalpojumu var izmantot jau esošie klientu kluba Extra dalībnieki?**

Jā, pakalpojums darbojas arī tad, ja Jūs jau esat klientu kluba Extra dalībnieks. Ja īsziņā norādītā e-pasta adrese būs reģistrēta klientu klubā Extra, atbildes īsziņā Jūs saņemsiet savu esošo dalībnieka numuru.

### **Vai punktus par pirkumiem vai ceļojumiem var saņemt uzreiz lietotāja kontā?**

Dalībnieka numuru iespējams izmantot uzreiz, tomēr punkti nebūs pieejami dalībnieka kontā, kamēr konts netiks aktivizēts.

Uz dalībai reģistrēto e-pasta adresi tiks nosūtīta saite ar instrukciju, kā aktivizēt dalībnieka kontu.

.....



### **Esmu saņēmis dalībnieka numuru, izmantojot īsziņas pakalpojumu. Kad es varu sākt saņemt punktus?**

Kā jauns dalībnieks, Jūs varat izmantot dalībnieka numuru uzreiz, tomēr, lai saņemtu punktus par veiktajiem pirkumiem vai ceļojumiem ar Stena Line, nepieciešams aizpildīt datus par dalībnieku un aktivizēt dalībnieka kontu, izmantojot saiti, kas nosūtīta uz dalībai reģistrēto e-pasta adresi. Konta aktivizācija jāveic trīs mēnešu laikā no pieteikšanās dienas.

.....

### **Cik ilgā laikā no apstiprinājuma e-pasta vēstules saņemšanas brīža, jāaizpilda klienta dati?**

Lai aktivizētu dalībnieka kontu un saņemtu punktus par veiktajiem pirkumiem, datus par dalībnieku jāaizpilda 3 (trīs) mēnešu laikā no apstiprinājuma e-pasta vēstules saņemšanas.

.....

## **CITI JAUTĀJUMI**

---



### **Kur vērsties, ja radušās neskaidrības par dalību klientu klubā extra?**

Jautājumu vai problēmu gadījumā, lūdzam sazināties ar klientu kluba Extra atbalsta komandu pa e-pastu [extra.lv@stenaline.com](mailto:extra.lv@stenaline.com)