

QUESTIONS FRÉQUENTES SUR NOTRE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

EXTRA



QUESTIONS FRÉQUENTES

Changements “extra” dus à Covid-19

Q: J’ai 2000 points sur mon relevé qui expireront en 2020 (gagnés en 2019) et 1000 points qui expireront (gagnés en 2020). Que se passera-t-il après ce changement?

R: Les points qui expireront en 2020 seront prolongés d’un an et expireront le 31 décembre 2021. Une nouvelle déclaration montrera plutôt que 3 000 points expireront à la fin de 2021.

.....

Q: J’étais membre gold et rétrogradé en mars, que va-t-il se passer maintenant?

R: Nous allons à nouveau vous mettre à niveau vers Gold et prolonger votre période d’adhésion Gold de 12 mois à partir de votre mois de déclassement. La nouvelle date de fin de période devrait être le 31 Mars 2021. Les avantages recommenceront à partir de la nouvelle mise à niveau.

.....

Q: Je suis membre gold aujourd’hui, que va-t-il se passer maintenant?

R: Nous prolongerons votre période Gold de 12 mois. Tous les avantages continueront.

extra 
Value from Stena Line


Stena Line



Q: Quelles sont les nouvelles règles dues à covid-19?

R: Si vous avez réservé avec nous et ne savez pas si vous souhaitez voyager maintenant, jusqu'au 30 juin 2020 (inclus), nous vous offrons également la possibilité de changer votre billet en billet ouvert. Votre billet d'origine sera annulé, mais la valeur du billet restera inchangée ainsi que vos points.

Votre billet peut être prolongé jusqu'à une nouvelle date de départ en 2020 ou 2021. Le nouveau voyage doit être réservé au plus tard le 30 novembre 2020, aucun frais de modification ne vous sera facturé. Vous pouvez changer votre réservation actuelle en ligne en billet ouvert en visitant le site «Gérer la réservation» du site Web national du pays où vous avez réservé votre billet pour la première fois. Tout ce dont vous avez besoin est votre adresse e-mail et votre numéro de réservation.

ADHÉSION



Q: Pourquoi devenir un membre extra ?

R: En votre qualité de membre, vous gagnerez des points grâce à vos achats à bord et à vos voyages*. Vous recevrez des offres exclusives dans nos boutiques et restaurants à bord et nos passagers réguliers bénéficieront d'incroyables avantages.

Les points que vous utilisez peuvent être utilisés pour régler tout ou partie de vos réservations de voyage, si celles-ci sont effectuées directement auprès de Stena Line, ainsi que pour des produits pré-réservés comme le choix de cabine ou les repas. Vous pouvez vous joindre à ce programme gratuitement.

*Frais de voyage port à port et de services de voyage à bord pré-réservés inclus, y compris Stena Plus, les cabines, les repas pré-réservés et le spa. Les prix spéciaux pour les membres des produits à bord ne donnent droit à aucun point.

Q: Quelle est la différence entre l'adhésion blue et gold ?

R: Il existe deux types d'adhésion ; Blue et Gold. En vous inscrivant au programme, vous devenez automatiquement un membre Blue.

En tant que membre Blue, vous gagnerez 5 points pour chaque euro dépensé.



Les membres Gold cumulent le double de points, soit 10 points pour chaque euro dépensé. En tant que membre Gold, vous bénéficiez d'avantages supplémentaires, tels que :

- L'accès au salon Stena Plus, pour le membre Gold et pour un invité
- 50 % de réduction sur nos suites Superfast Belfast - Cairnryan pour les membres Gold
- Aucun frais de service pour les réservations non effectuées en ligne.
- Aucun frais de service en cas de modification d'une réservation
- Aucun frais de modification pour les excursions à la journée ou les croisières



Q: Comment devenir un membre extra gold ?

R: Si vous cumulez 6 250 points ou plus au cours des 12 mois de votre adhésion, vous deviendrez automatiquement un membre Extra Gold. La mise à niveau est effective dès lors que vous avez acquis un certain nombre de points et que la nouvelle année d'adhésion est définie, à partir de la fin du mois au cours duquel la mise à niveau a eu lieu.

Pour conserver votre statut de membre Gold, vous devez gagner 12 500 points au cours de votre année d'adhésion.



Q: Quelle est la durée de validité de l'adhésion extra ?

R: Votre adhésion Extra Blue n'expire pas, sauf si vous décidez de quitter le programme. L'adhésion Extra Gold est valide pendant 12 mois et sera prolongée si vous cumulez à nouveau au moins 12 500 points pendant 12 mois. Les membres Gold qui n'auront pas cumulé ce nombre de points repasseront automatiquement au statut Blue.



Q: Comment fonctionne l'adhésion sans carte ?

R: En tant que membre, vous recevrez à chaque enregistrement une carte papier sur laquelle sera imprimé votre numéro de membre et votre statut. Cette carte sera émise automatiquement et vous pourrez l'utiliser à bord lorsque vous effectuez des achats sur le ferry. Vous recevrez une carte à chaque enregistrement.





Q: Qu'est-ce que je peux faire sur « mes pages » ?

R: « Mes Pages » vous permet de consulter votre solde de points Extra, le statut de votre adhésion et le nombre de points que vous avez cumulés pendant l'année d'adhésion en cours. Cette section vous donne également la possibilité de modifier vos informations personnelles et de voir les points qui vont arriver à expiration au cours des trois prochains mois.

.....

Q: Comment fonctionne le calculateur de points ?

R: Notre calculateur de points est disponible en ligne à l'adresse www.stenaline.ie/Extra (à partir du 10 juin). Vous pouvez utiliser le calculateur pour connaître la valeur des points que vous avez cumulés et savoir combien de points vous rapportera votre prochain voyage.

.....



Q: Que se passe-t-il si j'oublie de montrer mon numéro de membre lorsque j'effectue des achats à bord ?

R: Pour gagner des points à bord, votre carte doit être passée, scannée ou saisie manuellement avant le règlement de vos achats. Une fois les achats réglés, il n'est plus possible de procéder à de telles opérations.

.....

EFFECTUER DES RÉSERVATIONS, GAGNER DES POINTS ET COMPTES FAMILLE

Q: Comment gagner des points lorsque j'effectue une réservation ?

R: Il vous suffit de vous connecter à votre compte et de réserver un voyage ou d'indiquer votre numéro de compte lorsque vous faites une réservation par téléphone ou en personne. Veuillez noter que vous ne pouvez gagner des points sur une réservation que lorsque vous ou un membre de votre compte Famille voyagez.



Q: Le cumul de points est-il limité à certains types de tarifs ?

R: Vous pouvez gagner des points sur les tarifs des voyages de port à port, toutefois les frais d'hébergement et tout service impliquant un tiers n'appartenant pas au groupe Stena Line (par ex. les billets de train ou les entrées à des sites touristiques) ne donnent pas droit à des points.

Q: Quand mes points seront-ils crédités sur mon compte Extra ?

R: Les points sont crédités pour chaque étape de voyage effectuée.

Q: Comment les membres gold peuvent-ils bénéficier de sièges offerts dans le salon Stena Plus ?



R: En tant que membre Gold, vous pouvez ajouter des sièges gratuitement au salon Stena Plus mais vous devez être connecté à votre compte. Aucun code promotionnel n'est nécessaire, votre remise sera automatiquement appliquée. L'accès au salon Stena Plus sera accordé en fonction des disponibilités et doit être réservé à l'avance. Les invités ou les membres du compte Famille supplémentaires qui n'auront pas payé l'accès au salon Stena Plus ne seront pas admis.

Q: Comment les membres gold peuvent-ils réserver une suite superfast belfast - cairnryan et bénéficier d'une remise de 50 % ?



R: Les membres Gold peuvent réserver une suite Superfast et bénéficier d'une remise de 50 % au moment de la réservation. Les suites Superfast sont proposées sous réserve des disponibilités et doivent être réservées à l'avance. Vous devez être connecté à votre compte au moment de la réservation pour profiter de cette remise.

Q: Où puis-je consulter mon solde de points sur mon compte ?

R: Pour consulter votre solde de points, vous pouvez vous connecter à votre compte Extra sur www.stenaline.ie/extra ou contacter l'équipe d'assistance Extra à l'adresse extra.ie@stenaline.com

Q: Les achats de produits à bord donnent-ils tous droit à des points?

R: Vous pouvez gagner des points dans les restaurants et les bars à bord et en effectuant des achats dans la boutique Stena Line. Les prix spéciaux réservés aux membres ne donnent droit à aucun point, ni les achats de cigarettes ou de tabac.

.....

Q: Est-il possible de gagner des points grâce à des réservations de groupe ?

R: Rest possible de gagner des points sur les réservations comptant jusqu'à 9 voyageurs.

.....

Q: Comment savoir si les points gagnés grâce à mes achats à bord ont bien été crédités ?

R: Vous pouvez vérifier vos reçus pour vous assurer que les points ont bien été crédités. Chaque reçu indiquera votre numéro de membre, en dessous du dernier achat effectué.

.....



Q: Comment gagner des points sur une réservation que je n'ai pas effectuée moi-même?

R: Pour gagner des points sur une réservation, votre numéro de membre doit figurer dans la liste des passagers. Cela est fait automatiquement pour la personne effectuant la réservation (si celle-ci s'est connectée à son compte) mais les autres membres passagers doivent être ajoutés sur cette réservation s'ils ont un numéro de membre différent. La liste des passagers permettra d'attribuer les points, ceux-ci étant divisés à part égale parmi les passagers inscrits.

.....

Q: Comptes famille: les membres de ma famille peuvent-ils être ajoutés à un compte extra?



R: En tant que membre principal, vous pouvez ajouter jusqu'à cinq membres de votre famille (âgés de plus de 18 ans) à votre compte Extra sur « Mes Pages ». Tous les membres du compte Famille peuvent gagner des points, même si le membre principal ne voyage pas. Les membres de la famille recevront leur propre carte de membre au moment de l'enregistrement, afin de pouvoir eux-aussi gagner des points sur leurs achats à bord.

Les points gagnés sur la réservation ne seront comptés qu'une fois. Seul le membre principal peut dépenser des points et bénéficier des avantages inhérents à l'adhésion Gold, comme l'entrée gratuite au Stena Plus.

EFFECTUER DES RÉSERVATIONS ET DÉPENSER DES POINTS



Q: Comment utiliser mes points lorsque j'effectue une réservation?

R: Vous pouvez utiliser vos points à l'étape du paiement des réservations en ligne. Les points ne peuvent être utilisés que pour les réservations effectuées directement auprès de Stena Line. Les points peuvent être utilisés pour régler la totalité ou une partie du paiement.

Q: Les points doivent-ils être utilisés avant un certain laps de temps ?



R: Les points sont valides pendant les 24 mois suivant leur acquisition. Une fois qu'ils arrivent à expiration, ils ne peuvent plus être utilisés. Vous pouvez savoir quand vos points arrivent à expiration au cours des trois prochains mois lorsque vous vous connectez à « Mes Pages ».

Q: L'utilisation des points est-elle limitée à certains types de tarifs ?

R: Vous pouvez utiliser des points sur les tarifs des voyages de port à port, réservés directement auprès de Stena Line, toutefois ils ne peuvent pas être utilisés pour les réservations d'hébergement ou pour tout service impliquant un tiers autre que Stena Line, comme les billets de train ou les entrées à des sites touristiques.

Q: Que dois-je faire si des points n'ont pas été crédités sur mon compte ?



R: Vous pouvez contacter l'équipe d'assistance Extra sur extra.ie@stenaline.com. Veuillez noter que vos points ne sont crédités qu'une fois votre voyage terminé. Lors de vos réservations, connectez-vous à « Mes Pages » sur la page d'accueil de Stena Line afin de vérifier que votre numéro de membre est bien enregistré sur la réservation et que vos points sont bien crédités.

S'INSCRIRE VIA SMS

Q: Comment s'inscrire ?

R: Il n'est plus possible de s'inscrire à Extra par voie postale. Vous devez vous inscrire en ligne, ou avec l'un de nos agents par téléphone ou en personne, ou encore via SMS, pour une inscription simple et immédiate.

Q: Comment s'inscrire via sms?



R: L'inscription au programme Extra par SMS est instantanée et très simple. Il vous suffit d'envoyer votre adresse e-mail par SMS au numéro suivant : +44 786 001 8000

Vous recevrez ensuite un message texte en réponse, dans lequel figurera votre numéro de membre. Nous vous enverrons un e-mail le jour même, où vous serez invité à vérifier votre adresse e-mail et à saisir votre nom, votre adresse ainsi que d'autres informations afin d'activer votre compte.

Q: Est-ce que le numéro de téléphone doit être précédé de l'indicatif du pays lorsque j'envoie le message sms?

R: Oui, même si vous avez un numéro de téléphone mobile britannique.

Q: Je n'ai pas d'adresse e-mail ou d'accès à internet ; est-il tout de même possible de devenir membre?



R: Extra est un programme en ligne. Nous communiquerons avec vous par e-mail et en ligne, par conséquent si vous ne disposez pas de ces moyens, il vous sera difficile de vous tenir informé et de bénéficier de tous les avantages de votre statut de membre. Par conséquent, vous devez avoir une adresse e-mail valide pour être un membre Extra.

Q: Quels sont les coûts d'adhésion ?

R: L'adhésion à Extra est gratuite ; toutefois, les frais standard de votre opérateur s'appliqueront si vous envoyez un SMS. Si vous envoyez un SMS à bord de nos bateaux en mer, veuillez noter que le coût est d'environ 50 pence. En effet, le message SMS sera envoyé via notre réseau à bord, Telenor Maritime. Vous ne serez pas facturé pour la réception du message SMS dans lequel figurera votre numéro de membre. Seul le message SMS que vous enverrez sera facturé.



Q: Je suis déjà membre, est-ce que je peux utiliser ce service ?

R: Oui, ce service fonctionne même si vous êtes déjà membre, auquel cas il fera office de service de rappel. Voici alors la procédure :

- Envoyez votre adresse e-mail par SMS au numéro suivant : +44 786 001 8000
 - Vous recevrez ensuite un message texte en réponse, dans lequel figurera votre numéro de membre.
 - Votre numéro de membre peut être utilisé tout de suite.
-

Q: Je viens tout juste de recevoir mon numéro de membre ; quand puis-je commencer à cumuler des points ?

R: En tant que nouveau membre, vous pouvez cumuler des points immédiatement mais vous devez au préalable saisir vos informations dans l'e-mail ou via le lien d'activation qui vous sera envoyé par la suite, afin que vos points puissent être crédités.

Toutefois, les achats sont enregistrés de sorte que dès que vos informations auront été saisies (à condition que cela ait été fait dans les 3 mois suivant la réception de l'e-mail), vous pourrez utiliser vos points.

.....



Q: Les points peuvent-ils être cumulés immédiatement ?

R: Vous pouvez utiliser votre numéro de membre dès que vous le recevez, toutefois les points ne seront crédités sur votre compte qu'une fois ce dernier activé. Pour ce faire, vous devez mettre à jour votre profil en utilisant le lien qui vous sera envoyé suite à votre inscription.

.....

Q: Comment recevoir mes points ?

R: Si vous êtes déjà membre, vous recevrez vos points au moment de l'achat, et ces derniers seront visibles dans la section « Mes Pages ».

Si vous êtes un nouveau membre, vous pouvez aussi cumuler des points, mais vous devrez saisir vos informations via le lien qui vous sera envoyé suite à votre inscription, afin que vos points puissent être crédités.





Q: Quand dois-je saisir les informations qui me sont demandées dans l'e-mail de confirmation?

R: Vous pouvez saisir vos informations dès que vous recevez l'e-mail, mais vous pouvez également attendre d'être au calme chez vous. Vous devez fournir ces informations dans les 3 mois suivant la réception de l'e-mail afin de pouvoir gagner vos points.

.....
Q: Est-ce que je peux régler des achats avec mes points?

R: Oui. Vous pouvez utiliser vos points pour régler tout ou partie de vos réservations de voyage effectuées directement auprès de Stena Line, en revanche vous ne pouvez pas régler vos achats à bord avec vos points.

.....
**COMMENT PUIS-JE SUPPRIMER
MON PROFIL EXTRA?**



Pour supprimer votre profil Extra et annuler votre adhésion, veuillez vous connecter à MyPages. En bas de l'onglet Mes détails, vous trouverez un lien pour supprimer votre profil. En cliquant sur le lien et en confirmant avec votre mot de passe, le profil sera supprimé et vos données personnelles seront supprimées de nos systèmes. Il ne sera pas possible de réactiver le profil par la suite.

S'il vous reste encore des points supplémentaires, votre adhésion ne peut pas être annulée en ligne. Veuillez contacter notre service clientèle pour obtenir de l'aide sur: info.cherbourg@stenaline.com

Vous pouvez également envoyer un e-mail à notre équipe de protection des données sur dpo@stenaline.com