



MSC

VOYAGERS  
CLUB

## MSC VOYAGERS CLUB : INFORMATIONS GÉNÉRALES.

### Qu'est-ce que le MSC Voyagers Club ?

Le MSC Voyagers Club est le programme de fidélité réservé aux hôtes de MSC Croisiers qui récompense les clients voyageant régulièrement avec MSC.

### Pourquoi m'inscrire au MSC Voyagers Club ?

L'adhésion au MSC Voyagers Club est une excellente façon de profiter pleinement de la vie à bord et à terre pour les amateurs de croisière. Le programme permet de bénéficier d'avantages et de services supplémentaires. Plus vous voyagez avec MSC Croisiers, plus le nombre de vos privilèges augmente. L'inscription est simple et gratuite !

### L'adhésion au MSC Voyagers Club est-elle payante ?

Non. L'adhésion au MSC Voyagers Club est totalement gratuite. Elle doit toutefois émaner d'une demande de la part du client.

## ADHÉSION.

### Comment m'inscrire au MSC Voyagers Club ?

Le MSC Voyagers Club est ouvert à toutes les personnes ayant voyagé au moins une fois depuis 2006 ou réservé et confirmé une croisière avec MSC Croisiers. L'adhésion au Club est gratuite et n'a pas de limite d'âge. L'inscription peut être effectuée :

- **Avant l'embarquement** : en remplissant le formulaire « Devenir membre » dans la rubrique dédiée au programme MSC Voyagers Club du site internet, ou en cliquant directement sur le lien présent dans le document de Confirmation de la Réservation que vous recevrez par e-mail une fois la réservation effectuée ou encore en cliquant sur le lien présent dans le Carnet de Voyages électronique envoyé entre 7 à 10 jours avant le départ. Il est également possible de s'inscrire lors de l'enregistrement en ligne. Les membres recevront leur numéro d'adhérent au club par e-mail après l'inscription en même temps qu'une version électronique de la carte. Les passagers ayant une réservation confirmée avec MSC Croisiers peuvent s'inscrire jusqu'à 72 heures avant le départ.
- **À bord** : en contactant la Réception / Service à la Clientèle et/ou le « Point Info MSC Voyagers Club » à bord :
  - les clients ayant déjà effectué au moins une croisière avec MSC et qui s'inscrivent à bord recevront une confirmation de leur inscription par e-mail environ 10 jours après la fin de la croisière, avec leur numéro d'adhérent au Club et une version électronique de leur carte MSC Voyagers Club.
  - les clients qui effectuent leur première croisière avec MSC et s'inscrivent à bord recevront la confirmation de leur inscription par e-mail environ 10 jours après la fin de la croisière. Ils recevront leur numéro d'adhérent au Club et une carte électronique.
- **Après la croisière** : vous pouvez vous inscrire sur le site Internet [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be) en vous rendant dans la section « Devenir membre ». Une fois la demande d'adhésion traitée, vous recevrez votre carte MSC Voyagers Club électronique, indiquant votre numéro d'adhérent au Club, par e-mail.

### Comment dois-je saisir mon nom sur le formulaire d'adhésion ?

Vous devez saisir votre nom complet exactement tel qu'il est mentionné sur votre pièce d'identité. Pour les femmes mariées, c'est le nom de jeune fille suivi du nom de femme mariée. Les abréviations et les caractères spéciaux (accents, tirets, apostrophes, ...) sont à proscrire car source d'erreurs dans la reconnaissance des noms par les divers logiciels de traitement utilisés.

### Comment fonctionne le MSC Voyagers Club ?

Le MSC Voyagers Club permet à ses membres de bénéficier d'un ensemble d'avantages avant, pendant et après la croisière pour tous les membres de statut Classic, Silver, Gold ou Diamond en possession d'un numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club. Votre numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club figure sur la *Cruise Card*, qui permet d'une part d'accéder à votre cabine et d'autre part à payer vos dépenses effectuées à bord. Celle-ci vous est remise le premier jour lors de l'embarquement à bord du navire. Votre numéro MSC Voyagers Club figure également dans le message généré automatiquement par e-mail lors de votre inscription au Club de fidélité. Conservez le numéro de façon à bénéficier de vos avantages et réductions.

### Où puis-je trouver et consulter les conditions générales du MSC Voyagers Club ?

Les Conditions Générales sont disponibles dans le document appelé « Conditions Générales du MSC Voyagers Club » sur [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be)

### J'ai moins de 18 ans, puis-je m'inscrire au MSC Voyagers Club ?

Oui. L'adhésion au club est ouverte à tous, sans limite d'âge. Toutefois, pour les personnes âgées de moins de 18 ans l'inscription doit être faite par un parent ou un représentant légal. Les informations nécessaires à l'adhésion sont le nom, le prénom et la date de naissance. L'adresse e-mail est facultative.

### J'ai moins de 18 ans, ai-je droit aux mêmes avantages que les adultes ?

Vous avez droit à la plupart des avantages. Il existe, toutefois, quelques restrictions ou des conditions particulières pour certains des avantages lorsque le membre est âgé de moins de 18 ans. Reportez-vous aux Conditions Générales pour en connaître le détail.

Pour consulter votre solde de points, vous devrez accéder à l'Espace Personnel en ligne du MSC Voyagers Club. Si vous n'êtes pas encore inscrit à votre Espace Personnel, vous devrez d'abord finaliser votre adhésion sur le site [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be) avec l'accord de vos parents ou de votre représentant légal.

### J'ai moins de 18 ans, puis-je accéder à mon espace en ligne pour voir le solde de mes points ?

Pour consulter votre solde de points, vous devrez accéder à l'Espace Personnel en ligne du MSC Voyagers Club. Si vous n'êtes pas encore inscrit à votre Espace Personnel, vous devrez d'abord finaliser votre adhésion sur le site [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be) avec l'accord de vos parents ou de votre représentant légal.

Cependant, certaines auront des restrictions pour les membres de moins de 18 ans ou des conditions d'utilisation spécifiques. S'il vous plaît assurez-vous d'avoir lisez attentivement les termes et conditions. je

### Quel est mon statut MSC Voyagers Club si je m'inscris au programme avant d'effectuer ma première croisière, mais avec une réservation confirmée ?

Si vous vous inscrivez au MSC Voyagers Club avant votre première croisière mais que vous avez une réservation confirmée, vous bénéficierez du statut Welcome avec 0 points et 0 croisière comptabilisée. Les points de votre croisière seront crédités à votre retour.

### **Quel est mon statut MSC Voyagers Club si je m'inscris au programme à bord pendant ma première croisière avec MSC ?**

Pendant cette croisière, vous deviendrez membre Welcome. Les points correspondant à la croisière que vous êtes en train d'effectuer, et au cours de laquelle vous adhérez au MSC Voyagers Club, seront crédités sur votre compte MSC Voyagers Club à votre retour.

### **Quel est mon statut MSC Voyagers Club si j'ai déjà voyagé avec MSC et que j'adhère au Club avant une croisière dont la réservation est confirmée ?**

Si vous avez déjà voyagé avec MSC Croisiers auparavant et que la date de débarquement de votre croisière la plus récente est de plus de trois mois, vous bénéficiez du statut Classic avant de repartir en croisière. Votre compte sera crédité d'un **bonus fidélité de 500 points**. Les points cumulés à l'occasion de votre future croisière vous seront attribués à la fin de celle-ci (environ 10 à 30 jours après la date de débarquement).

Au cas où la date de débarquement de votre croisière la plus récente est de moins de trois mois, tous les points correspondant à ce voyage seront crédités à la fin de celui-ci.

### **Quel est mon statut MSC Voyagers Club si je m'inscris à bord, à partir de ma deuxième croisière MSC ?**

Si vous avez précédemment voyagé avec MSC Croisiers et que plus de trois mois se sont écoulés depuis la date de fin de votre croisière la plus récente, vous serez membre Classic avant de repartir en croisière. Votre compte sera crédité d'un **bonus de fidélité** de 500 points. Par ailleurs, tous les points que vous cumulerez pendant la seconde croisière que vous êtes en train d'effectuer, et au cours de laquelle vous faites votre demande d'adhésion, seront attribués après cette croisière (environ 10 à 30 jours après la date de débarquement).

Au cas où la date de débarquement de votre croisière la plus récente est inférieure à trois mois, les points correspondant à ce voyage vous seront attribués une fois votre croisière actuelle terminée (environ 10 à 30 jours après la date de débarquement). De plus, tous les points que vous cumulerez pendant la croisière au cours de laquelle vous faites votre demande d'inscription vous seront octroyés après la fin de votre croisière.

### **Quel est mon statut MSC Voyagers Club si je m'inscris en ligne après ma première croisière avec MSC ?**

Si vous adhérez dans les trois mois qui suivent la date de débarquement de votre dernière croisière, vous devenez membre Classic, ou membre d'un statut supérieur selon le nombre de points cumulés. Les points correspondant à la dernière croisière effectuée seront crédités sur votre compte MSC Voyagers Club.

Si vous adhérez au-delà de trois mois après la date de débarquement de votre croisière la plus récente, vous devenez membre Classic. Un bonus de fidélité de 500 points sera crédité sur votre compte MSC Voyagers Club.

### **Quel est mon statut MSC Voyagers Club si je j'adhère en ligne après ma deuxième croisière avec MSC ?**

Ce sont les mêmes critères que pour l'adhésion en ligne après votre première croisière MSC qui s'appliquent.

### **Je me suis inscrit avant la croisière et j'ai actuellement le statut Welcome, quels sont les privilèges à bord auxquels j'ai droit ?**

Les membres Welcome bénéficient de certains privilèges à bord. Vous trouverez la liste complète de ces privilèges dans la section MSC Voyagers Club du site MSC Croisiers.

### **Puis-je adhérer au MSC Voyagers Club à bord et profiter directement de mes avantages pendant cette même croisière ?**

Si vous vous inscrivez à bord, votre adhésion prendra effet dès que votre croisière et les points correspondants seront crédités sur votre compte MSC Voyagers Club. L'inscription à bord sera confirmée par e-mail une dizaine de jours après la date de débarquement. Vous profiterez ainsi de vos avantages lors de votre prochaine croisière.

### **Puis-je m'inscrire à bord et recevoir immédiatement mon numéro d'adhérent et ma carte Voyagers Club ?**

Si vous vous inscrivez à bord, votre adhésion prendra effet dès que votre croisière et les points correspondants seront crédités sur votre compte MSC Voyagers Club. L'inscription à bord sera confirmée par e-mail une dizaine de jours après la date de débarquement. Vous recevrez également dans cet e-mail votre numéro d'adhérent au club ainsi qu'une version électronique de votre carte.

## **AVANTAGES ET STATUT MSC VOYAGERS CLUB.**

### **Où puis-je trouver une liste des avantages MSC Voyagers Club ?**

Vous pouvez trouver et consulter les avantages MSC Voyagers Club sur [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be)

### **Quels sont les différents statuts du MSC Voyagers Club ?**

Il y a 5 statuts qui varient selon le nombre de points cumulés à chacune de vos croisières :

- Statut Welcome : au moins 1 réservation confirmée
- Statut Classic : de 1 point à 2 199 points
- Statut Silver : de 2 200 à 4 299 points
- Statut Gold : de 4 300 à 9 999 points
- Statut Diamond : plus de 10 000 points

### **Quels sont les avantages de chacun des statuts MSC Voyagers Club ?**

Vous pouvez consulter la liste complète des avantages pour chacun des statuts sur le site Internet [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be) dans la rubrique « Découvrez les avantages ».

### **Les avantages sont-ils valables pour toutes les croisières ou destinations ?**

Les avantages peuvent varier selon la destination, la durée de la croisière ou encore le type de navire. Il est recommandé de vérifier quels sont les avantages dont vous pourrez bénéficier, avant votre départ.

### **Où et quand vais-je recevoir ma carte MSC Voyagers Club ?**

Depuis le lancement du nouveau MSC Voyagers Club, les cartes de membre ne sont plus envoyées.

La carte de fidélité que vous aviez l'habitude de recevoir n'existe plus. C'est désormais votre Cruise Card qui fait office de carte de fidélité. Celle-ci contient des données qui sont nécessaires à votre identification à bord ainsi que votre statut et votre numéro d'adhérent au Club. La Cruise Card vous est fournie le jour de votre embarquement. Elle constitue à la fois le moyen de d'accéder à votre cabine et également le mode de paiement des dépenses que vous effectuez à bord. Chaque client reçoit une Cruise Card.

### **La Cruise Card qu'est-ce que c'est ?**

La *Cruise Card* vous est fournie le jour de votre embarquement. Elle constitue à la fois le moyen de d'accéder à votre cabine et également le mode de paiement des dépenses que vous effectuez à bord. Chaque client reçoit une *Cruise Card*.

### **Où trouver mon numéro d'adhérent au Club ?**

Votre numéro d'adhérent au Club sera indiqué sur votre Cruise Card (*Carte MSC Voyagers Club*)

### **Le statut Welcome. Qu'est-ce que c'est ?**

Le statut Welcome est une des nouveautés du programme MSC Voyagers Club. C'est le statut d'entrée avant d'accéder au statut Classic. Cela signifie que vous pouvez devenir

membre avant votre première croisière avec MSC ! Une fois la totalité de votre croisière MSC payée, vous recevrez votre Carnet de Voyages par courrier électronique. Vous pourrez alors vous inscrire au programme MSC Voyagers Club en cliquant sur le lien mentionné dans celui-ci. Le statut Welcome est uniquement disponible lors de la première croisière. Vous commencez à cumuler des points dès votre première croisière achevée.

#### J'ai le statut Welcome. Qu'est-ce que cela signifie ?

Ce statut indique que vous avez rejoint le programme de fidélité MSC Voyagers Club. Ce statut est attribué lors de la première croisière. Les points de cette première croisière seront crédités sur le compte du membre une fois la croisière terminée. Le statut Welcome deviendra alors Classic ou un statut plus élevé si le nombre de points cumulés au cours de cette croisière le permet.

#### J'ai le statut Welcome. Où est ma carte ?

Une version électronique de votre carte MSC Voyagers Club vous sera envoyée par e-mail après que vous vous êtes inscrit au Club de fidélité. En tant que membre Welcome du MSC Voyagers Club, votre *Cruise Card*, qui vous sera remise lors de votre croisière, portera votre numéro d'adhérent au Club.

#### Je suis membre Classic, Silver, Gold ou Diamond. Où est ma carte ?

La carte de fidélité que vous aviez l'habitude de recevoir n'existe plus. C'est désormais votre *Cruise Card* qui fait office de carte de fidélité. Celle-ci contient des données qui sont nécessaires à votre identification à bord ainsi que votre statut et votre numéro d'adhérent au Club.

#### Mon numéro d'adhérent ne figure pas sur ma Cruise Card. Que dois-je faire ?

Afin d'être identifié comme étant membre du programme MSC Voyagers Club, indiquez systématiquement votre numéro d'adhérent lorsque vous réservez une nouvelle croisière. Au cas où vous ne seriez pas reconnu comme faisant partie du Club de fidélité, adressez-vous au Conseiller Croisières ou à la Réception - Service à la Clientèle à bord.

#### Mon statut n'est pas correct. Que dois-je faire ?

Contactez la Réception - Service à la Clientèle qui sera en mesure de vérifier votre statut.

#### J'ai perdu ma carte. Que dois-je faire ?

Contactez la Réception - Service à la Clientèle qui sera en mesure de vous imprimer une *Cruise card* à bord.

#### Dois-je demander les avantages MSC Voyagers Club au personnel à bord ?

Vous serez reconnu en tant que membre du MSC Voyagers Club. La plupart des avantages vous seront donc offerts sans demande préalable de votre part. Cependant, il est recommandé de conserver votre numéro ou carte MSC Voyagers Club. C'est une garantie supplémentaire pour que vous bénéficiiez de tous vos avantages.

#### Je souhaite réserver une nouvelle croisière MSC en tant que membre MSC Voyagers Club. Ai-je droit à une réduction spéciale ?

Oui. En tant que membre du MSC Voyagers Club, vous avez droit à des tarifs spéciaux sur des dates de départs sélectionnées. En outre, le MSC Voyagers Club vous permet de bénéficier d'une remise de 5% sur votre croisière, à l'exception des personnes de statut Welcome.

La réduction n'a aucune restriction saisonnière et est valable par cabine. La remise peut être combinée à toutes les promotions et offres, sauf indication contraire dans l'offre. La remise n'est pas d'application dans les dossiers groupe et il ne peut pas être combiné avec Tandem et Grand Tour. Dans ce cas, le numéro de la carte MSC Voyagers Club doit être fourni au moment de la réservation de la croisière afin de profiter de tous les avantages offerts pendant la croisière et d'obtenir les points du Club.

## MSC VOYAGERS CLUB : LE CUMUL DES POINTS.

#### Comment puis-je gagner des points MSC Voyagers Club ?

Vous avez la possibilité d'obtenir des points selon les 3 critères suivants :

- l'Ambiance que vous avez réservée (Bella, Fantastica, Aurea) et MSC Yacht Club
- les services à bord, prépayés avant votre départ en croisière
- les dépenses que vous réglez à bord en fin de croisière

#### Que signifie l'appellation Ambiance ?

Depuis l'hiver 2013-2014, vous pouvez choisir de voyager en Ambiance Bella, Fantastica, Aurea ou MSC Yacht Club. Chacune de ces formules apportent services, flexibilité, formules à volonté, prestations de luxe modulables et adaptés à vos besoins.

#### Comment est-ce que je gagne des points selon le type d'Ambiance que j'ai réservé.

La règle est la suivante :

AMBIANCE	Croisières de moins de 6 jours (moins de 5 nuits)	Croisières entre 6 et 10 jours (entre 5 et 9 nuits)	Croisières de plus de 10 jours (plus de 9 nuits)
Bella	200	500	700
Fantastica	400	700	1000
Aurea	600	1000	1500
MSC Yacht Club	800	1500	2000

Les membres du MSC Voyagers Club (Classic, Silver, Gold et Diamond) qui achèteront la croisière MSC World Cruise complète gagneront trois fois le nombre de points qu'ils auraient reçu normalement en fonction de l'Ambiance choisie ou du MSC Yacht Club lors de ce voyage. Les membres Welcome tripleront leurs points uniquement si la date d'inscription au MSC Voyagers Club est antérieure à la date de réservation de la croisière MSC World Cruise. **Exceptionnellement, les points seront attribués lors de la réservation.** Par exemple, si vous faites une réservation de 9+ nuits et vous choisissez l'Ambiance Bella, vous gagnez 2.100 points au lieu de 700 ; si vous choisissez l'Ambiance Fantastica, vous gagnez 3.000 points au lieu de 1.000 ; si vous choisissez l'Ambiance Aurea, vous gagnez 4.500 points au lieu de 1.500.

#### Qu'en est-il si ma croisière n'offre pas la possibilité de réserver une Ambiance ?

Au cas où le concept Ambiance n'est pas disponible dans le pays où vous avez acheté votre croisière, aucun point ne vous sera accordé.

### J'ai bénéficié d'un surclassement d'Ambiance à titre gracieux. Vais-je recevoir le nombre de points associés à ce surclassement ?

Les points qui seront crédités sur votre compte MSC Voyagers Club le seront en fonction de l'Ambiance achetée. En cas de surclassement offert, les points qui vous seront attribués seront ceux de l'Ambiance choisie au moment de la réservation. Aucun point supplémentaire ne sera attribué en cas de surclassement gracieux.

### Dans mon pays, je ne peux pas acheter d'Ambiances. Cela signifie-t-il que je ne peux pas gagner de points ?

Vous avez droit à des points qui varient selon le type de cabine achetée. Dans les pays où les Ambiances ne sont pas disponibles, les règles suivantes sont appliquées :

TYPE DE CABINE	POINTS
Cabine Intérieure	600
Cabine Vue Mer	750
Cabine avec Balcon	900
Suite	1200
MSC Yacht Club	1500

### Qui recevra les points correspondant à l'Ambiance Bella, Fantastica, Aurea, MSC Yacht Club achetée ?

Les points seront attribués à chaque membre occupant la cabine même s'ils sont plusieurs.

### J'ai prépayé des services à bord avant la croisière. Comment est-ce que je gagne les points associés à ces services ?

Les membres du MSC Voyagers Club gagneront 100 points par tranche de 150€ dépensés avant la croisière en forfaits MSC Croisiers et services inclus dans la croisière réservée. Les points sont calculés en fonction du montant total dépensé par le membre, en services à bord MSC et prépayés avant la croisière. Les dépenses liées à des services prépayés bénéficiant à tous les occupants d'une même cabine (et non seulement à un passager), les points seront répartis à parts égales entre les occupants de la cabine.

*\*Pour les monnaies autres que l'euro (€), le taux de change du jour sera appliqué.*

### Est-ce que je paierais dans la monnaie de mon pays ?

Oui. Les points octroyés pour les services à bord prépayés avant la croisière sont calculés en appliquant un taux de conversion correspondant à la monnaie en vigueur à bord, pendant la croisière.

### Qui recevra les points correspondant aux services à bord prépayés avant la croisière ?

Il existe deux types de services à bord prépayés :

- ceux pour l'ensemble des occupants d'une même cabine
- ceux pour une personne seule dans sa cabine

Les points sont calculés en fonction du montant total dépensé par le membre, en services à bord MSC et prépayés avant la croisière.

Pour des dépenses liées à des services bénéficiant à **tous les occupants d'une même cabine**, les points seront répartis à parts égales entre les occupants de la cabine.

Par exemple, si le montant total est de 600€ et que la cabine est occupée par 4 personnes, le montant par membre sera de 150€, soit 100 points. Les membres ne peuvent réclamer les points des personnes qui ne sont pas membres du MSC Voyagers Club, mais qui partagent la cabine, quand il s'agit de services prépayés et qui sont destinés à tous les occupants de la cabine.

Pour des dépenses liées à des services bénéficiant à **une personne seule dans sa cabine**, les points seront crédités sur le compte du membre ayant payé les services à bord avant la croisière.

Par exemple, si le montant total est de 600€ et que la cabine est occupée par une seule personne, le montant total sera divisé par 150€, soit 400 points, qui seront crédités sur le compte de personne si elle est membre du MSC Voyagers Club.

### Comment fonctionne l'attribution des points liés aux dépenses réglées à bord ?

Les membres du MSC Voyagers Club gagnent 100 points par tranche de 150€/€ dépensés à bord (hors sommes dépensées au casino). À la fin de la croisière, les points seront crédités uniquement sur le compte du membre MSC Voyagers Club qui appose sa signature sur la facture finale et règle avec sa carte de paiement.

### Que se passe-t-il si je paie les dépenses effectuées dans les points de vente à bord ?

Les points que vaut un achat dans un POS seront attribués au membre de Voyagers Club qui est détenteur de la carte de crédit avec laquelle l'achat a été effectué.

### Combien de temps conserve-t-on les points ?

Les points cumulés sont valables 36 mois à partir de la date de débarquement de la croisière la plus récente. Vous devez effectuer au moins une croisière au cours des 36 mois suivant la date de fin de votre plus récente croisière pour prolonger votre adhésion d'une nouvelle période de 36 mois.

### J'ai déjà navigué avec MSC Croisiers auparavant, mes points sont-ils perdus ?

Si vous souhaitez adhérer au MSC Voyagers Club et que vous avez voyagé au moins une fois depuis 2006 avec MSC, vous bénéficiez d'un forfait de 500 points par défaut. Cette règle s'applique si la date de votre débarquement est supérieure à 3 mois au moment de l'adhésion au programme. Cette même règle s'applique rétroactivement lorsque les passagers ont perdu leur statut (au cas où il n'y aurait pas eu de nouvelle croisière au cours des 3 années suivant la date de débarquement de la dernière croisière).

Si la date de votre dernier débarquement remonte à moins de 3 mois, vous récupérez tous les points correspondant à la croisière la plus récente.

### J'ai déjà réalisé une croisière depuis le lancement du MSC Voyager Club, mais je n'ai pas fait de demande d'adhésion au Club. Puis-je récupérer les points de cette croisière si j'adhère maintenant ?

Le fait d'avoir effectué au moins une croisière depuis 2006 suffit à valider votre demande d'adhésion au MSC Voyagers Club. Vous bénéficiez alors d'un forfait de 500 points de bonus fidélité. Ces mêmes critères s'appliquent lorsqu'un membre a perdu son statut faute d'avoir voyagé au cours des 3 années suivant leur dernière croisière.

Les passagers qui adhèrent au programme MSC Voyagers Club dans un délai de 3 mois après leur retour de croisière récupèrent tous les points correspondant à leur plus récent voyage. Si la date de débarquement a eu lieu avant la suppression de l'ancienne version du club de fidélité (MSC Club), les points seront attribués conformément aux conditions de cumul des points du MSC Club soit 1 point par nuit passée à bord, 1 point par tranche de 200€/€ dépensés à bord (hors dépenses au casino) multipliés par 100.

### Est-ce que tous les clients gagnent des points et profitent des avantages du Club ?

Non. Certains avantages sont réservés uniquement aux membres, d'autres sont appliqués à la cabine. Tous les occupants d'une même cabine peuvent donc en profiter si cette dernière est partagée par plus d'un membre, et les avantages sont offerts par personne. Reportez-vous à la rubrique « Avantages » sur [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be) pour savoir à qui s'adressent les avantages.

### **Est-ce que n'importe quelle croisière permet de gagner des points ?**

Sauf indication contraire, la plupart des croisières permettent d'ajouter des points sur votre compte MSC Voyagers Club. Il est toutefois recommandé de le vérifier au moment de la réservation notamment dans les cas d'offres promotionnelles

### **Est-ce que je gagne des points si je participe à une croisière charter ?**

Oui, les points seront attribués pour les croisières charter.

### **Que se passe-t-il si MSC annule une croisière ?**

En cas d'annulation de croisière par MSC, veuillez vous reporter aux conditions énoncées sur le site internet dans la brochure de MSC Cruises.

### **Si des voyageurs de statut différent - par exemple un membre Silver et un membre Gold - partagent une cabine, comment s'appliquent les avantages pour la cabine ?**

Avec le MSC Voyagers Club, la réduction de base sera la même pour tous les statuts. Pour savoir comment sont appliqués les autres avantages au sein d'une même cabine si les statuts sont de nature différente, reportez-vous à la section « Avantages » sur [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be).

### **Les avantages feront-ils l'objet de modifications ?**

Il est fortement recommandé de régulièrement consulter la rubrique dédiée au MSC Voyagers Club sur le site [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be) afin de vous tenir informé de changements éventuels du programme.

### **Comment le MSC Voyagers Club sera-t-il au courant de mon statut pendant ma croisière ?**

À chacune de vos réservations il est préférable que vous indiquiez votre numéro d'adhérent. C'est la garantie que vous soyez reconnu en tant que membre à bord.

### **À qui dois-je m'adresser à bord pour obtenir des informations concernant le MSC Voyagers Club ?**

Le Point Info MSC Voyagers Club ou la Réception / Service à la Clientèle est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

### **Qu'est-ce que le programme Voyagers Exclusives ?**

Voyagers Exclusives est un programme dédié aux membres du MSC Voyagers Club; Le programme donne la possibilité d'obtenir une réduction supplémentaire de 5 % sur tous les départs (à l'exception de la World Cruise). L'offre est combinée avec la remise de 5% du MSC Voyagers Club. Voyagers Exclusives n'est pas disponible pour les membres Welcome.

Si vous réservez plus de 12 mois précédant la date de départ, nous vous offrons une réduction supplémentaire de 5 % + 50€//\$ de crédit à bord (Silver, Gold, Diamond) + des points doublés.

Si vous réservez plus de 9 mois précédant la date de départ, nous vous offrons une réduction supplémentaire de 5% + 50€//\$ de crédit à bord (Silver, Gold, Diamond).

Si vous réservez entre 6 et 9 mois avant le départ, nous vous offrons une réduction supplémentaire de 5% seulement.

Si vous réservez moins de 6 mois avant la date de départ, vous pouvez simplement bénéficier de la remise standard de 5% du MSC Voyagers Club.

Le crédit à bord est émis par membre et non par cabine. Le crédit à bord est appliqué sur la facture finale à la fin de la croisière. Le crédit à bord ne s'applique pas aux membres du MSC Voyagers Club âgés de moins de 18 ans. La réduction peut être étendue à tous les occupants de la cabine, elle peut être appliquée à tous les départs (à l'exception de la World Cruise) et sur tous les prix (early booking, best price, brochure et promotionnels). La promotion n'est pas cumulable avec d'autres réductions. Sous réserve de disponibilité. La réduction ne peut pas être combinée avec les tarifs de groupe et de partenaire, sauf indication contraire dans les conditions de la promotion elle-même. Les Voyagers Exclusives peuvent être réservées en ligne en fournissant votre numéro d'identification du MSC Voyagers Club. Consultez les conditions générales pour en savoir plus sur l'offre.

### **Comment accéder à mon Espace Personnel sur Internet ?**

Vous devez d'abord être membre du MSC Voyagers Club, connaître votre numéro d'adhérent et avoir une adresse e-mail valide. Vous pouvez alors vous inscrire à l'Espace Personnel en ligne.

### **Où trouver l'Espace Personnel ?**

Tout simplement en vous rendant dans la rubrique MSC Voyagers Club sur [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be)

### **J'ai perdu mes identifiants MSC Voyagers Club. Que puis-je faire ?**

Vous pouvez récupérer vos identifiants en cliquant sur le lien prévu à cet effet, dans votre Espace Personnel.

### **Pourquoi est-ce que je ne reçois pas les newsletters de MSC ?**

Pour être régulièrement informé de l'actualité de MSC par courrier électronique, vous devez avoir déclaré vouloir recevoir les informations de la part de MSC et disposer d'une adresse e-mail valide. Vérifiez si vous avez bien indiqué que vous souhaitiez recevoir nos communications dans la rubrique « Votre autorisation » de votre Espace Personnel.

### **Quelle est la fréquence d'actualisation de mes points ?**

Votre solde de points est mis à jour entre 10 et 30 jours après votre retour de croisière. Vous recevrez un e-mail vous informant de votre nouveau solde de points.

### **Le statut d'un membre MSC Voyagers Club a-t-il une date d'expiration ?**

Les points ainsi que le statut MSC Voyagers Club n'expirent que si vous n'avez pas effectué au moins une croisière au cours des trois ans passés.

Si la date de débarquement de votre croisière la plus récente est supérieure à 3 ans (36 mois) ou que vous n'avez pas réservé de nouvelle croisière au cours des 3 années qui suivent votre adhésion, alors votre statut devient caduc.

Par exemple, si la dernière date de débarquement est le 30/01/2015 et qu'aucune croisière n'est effectuée avant le 30/01/2018, votre statut sera alors périmé.

Vous devrez alors vous réinscrire au programme MSC Voyagers Club. Votre inscription sera soumise aux conditions énoncées et un nouveau numéro d'adhérent au Club vous sera attribué.

### **Que faire pour conserver mon statut ?**

Il suffit de voyager au moins une fois dans un délai de 36 mois. Une fois votre croisière terminée, la date d'expiration sera automatiquement prolongée d'une nouvelle période de 36 mois à partir de la date de débarquement de votre nouvelle croisière.

### **Si j'achète une croisière pour un autre passager, qui reçoit les points ?**

La personne qui voyage est celle qui bénéficiera des points de cette croisière.

### **Puis-je transférer mes points vers un autre compte MSC Voyagers Club ?**

Non. Les points ne peuvent être ni transférés ni cédés à des tiers. Les points n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent pas être échangés contre de l'argent. Ils servent uniquement à obtenir des avantages dans le cadre du programme MSC Voyagers Club.

### **Que se passe-t-il si ma croisière est annulée ?**

Si vous ne voyagez plus les points ne vous seront pas attribués. Pour plus d'informations, reportez-vous aux « Conditions Générales de Vente » de notre brochure annuelle ou sur le site Internet de MSC Croisiers. Vous y trouverez de façon détaillée les différents cas de figure liés aux annulations.

### **Que se passe-t-il si j'annule ma réservation ?**

Les points étant uniquement attribués après que le voyage ait été effectué, vous ne bénéficierez pas de points si vous ne voyagez pas.

### **Est-ce que je gagne des points si je voyage à bord d'une croisière affrétée ?**

Oui. Les points seront crédités sur votre compte MSC Voyagers Club.

### **Que se passe-t-il si je n'effectue pas de croisière (sans avoir annulé ma réservation) ?**

Les points étant uniquement attribués après que le voyage ait été effectué, vous ne bénéficierez pas de points si vous n'embarquez pas à bord. Les avantages à bord ne pourront pas non plus être accordés aux personnes occupant votre cabine.

### **Est-il possible de gagner des points bonus MSC Voyagers Club ?**

Oui, vous pouvez gagner des points bonus MSC Voyagers Club.

### **Comment gagner des points bonus ?**

Les passagers ayant une réservation confirmée avec MSC Croisiers qui s'inscriront au MSC Voyagers Club avant leur croisière seront récompensés et recevront 100 points de bonus. Les membres du MSC Voyagers Club ayant une réservation confirmée avec MSC Croisiers qui mettent à jour ou confirment leurs informations personnelles. (adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse) sur le site dans leur espace MSC Voyagers Club ou lors du Web Check-in seront récompensés en recevant 100 points de bonus. Les points bonus sont attribués environ 10 à 30 jours après la fin de la croisière. Les points bonus sont valables depuis le 28/07/2017 et ne sont pas rétroactifs. Chaque client reçoit un point bonus par an.

### **Comment modifier ou confirmer mes informations personnelles avant la croisière ?**

Entrez dans votre espace personnel et suivez les étapes suivantes. Si vous n'avez pas encore de compte, créez d'abord un compte.

1. Accédez à "votre profil"
2. Pour modifier vos informations personnelles, cliquez sur "Modifier"
3. Ajoutez ou modifiez vos informations (p. ex. adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse)
4. Cliquez sur "Sauvegarder"

Vous pouvez également modifier vos informations personnelles via le Web check-in (enregistrement en ligne).

### **J'ai mis à jour mes coordonnées avant mes précédentes croisières. Pourquoi n'ai-je pas reçu les 100 points bonus ?**

Les 100 points de bonus sont attribués par année civile (du 1er janvier au 31 décembre) uniquement si vous mettez à jour ou confirmez vos coordonnées (email, téléphone portable, téléphone, adresse) jusqu'à 72 heures avant le départ.

## **POINTS MANQUANTS**

### **Pourquoi n'ai-je pas reçu mes points ?**

Il y a plusieurs raisons possibles à ce cas de figure. Vous n'avez peut-être pas fourni votre numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club, lors de votre réservation ou à bord. Il est également possible que le nom indiqué sur la *Cruise Card* soit différent de celui enregistré sur le compte MSC Voyagers Club (nom de jeune de fille, faute de frappe ou d'orthographe...). Toutes ces raisons perturbent la reconnaissance des données entre les systèmes informatiques qui peuvent expliquer certaines irrégularités.

Il est également possible que la croisière que vous avez choisie n'autorise pas le cumul de points. Il est recommandé de vérifier ces informations avant de finaliser votre réservation.

Soyez assuré que nous faisons la maximum pour éviter que ce genre d'incidents se produisent.

### **Où puis-je trouver les renseignements relatifs à mon statut ?**

Vous pouvez trouver les renseignements relatifs à votre statut - numéro d'adhérent, statut en tant que membre du club de fidélité - en vous connectant à votre Espace Club ou encore :

- sur votre *Cruise Card*
- dans votre Carnet de Voyages
- sur votre facture finale réglée à bord

### **Combien de temps dois-je patienter pour que mes points soient crédités sur mon compte MSC Voyagers Club ?**

Vous devez patienter 10 à 30 à partir de votre date de débarquement.

### **J'ai oublié de communiquer mon numéro d'adhérent au moment de ma réservation et à bord. Puis-je demander le remboursement du montant de ma réduction ou faire une demande d'indemnités une fois rentré de croisière ?**

Non. Il ne sera pas possible d'accorder une indemnité ou un remboursement de la réduction MSC Voyagers Club si le numéro d'adhérent n'a pas été communiqué au préalable.

## **FAQ RELATIVE À L'ANCIENNE VERSION DU MSC CLUB.**

### **Je suis un membre Black. Qu'est-ce qui va se passer après le changement de nom ?**

Vous continuerez à être un membre très apprécié du MSC Voyagers Club. Les conditions générales du programme ne changeront pas, il n'y a que le nom de votre niveau d'adhérence qui changera.

### **Je suis un membre Black. Les avantages de ma Carte changeront-ils ?**

Non, les avantages de votre carte Voyagers Club ne changeront pas.

### **Je suis un membre Black. Qu'est-ce qui va se passer avec mes points ?**

Votre bilan de points ne changera pas. Vous pouvez vérifier le total de vos points en vous loguant en ligne sur la partie privée de notre site.

### **Je suis un membre Black. Le numéro de ma Carte changera-t-il ?**

Non, le numéro de votre carte Voyagers Club ne changera pas.

**Je suis membre du MSC Club, que va-t-il se passer ?**

Seules les conditions ont changé et vous continuerez à être un membre important de notre Club de fidélité.

**Vais-je conserver mes anciens avantages ?**

Non. De nouveaux privilèges vous seront accordés en fonction de votre statut. Certains de vos privilèges ont été maintenus d'autres modifiés. Vous constaterez qu'un nombre non négligeable de nouveautés ont été intégrés au programme.

**Je suis membre Classic, Silver, Gold ou Diamond de l'ancien MSC Club, que va-t-il se passer ?**

Lors du lancement du MSC Voyagers Club, vous conserverez votre statut ainsi que vos points MSC Club. Votre statut sera valable pendant les 36 mois suivant la date de lancement du MSC Voyagers Club. À la fin de cette période, si vous avez voyagé au moins une fois, vous conserverez votre statut.

**Est-il possible de bénéficier d'un statut supérieur avec le MSC Voyagers Club ?**

Non. Et il vous faudra effectuer au moins une croisière au cours des 36 mois après la date de lancement du MSC Voyagers Club pour conserver votre statut.

**Conserverai-je ma réduction sur les réservations ?**

Non. Pour tous les membres réservant une croisière après le 19/07/2015, la nouvelle réduction de 5% s'appliquera.

**Qu'en est-il de mes points ?**

Vous conservez tous vos points. Ils seront simplement multipliés par 100. Nous avons en effet reconsidéré toute la valeur du point. Vous pouvez vérifier par vous-même que votre solde de points a bien été actualisé en vous connectant, ou en vous inscrivant, à votre Espace Personnel en ligne.

**Mon numéro d'adhérent au Club va-t-il changer ?**

Non. Votre numéro d'adhérent au Club demeurera le même.

**Ma carte Club est-elle toujours valable ?**

Oui. Vous recevrez de toute façon toujours une *Cruise Card* lors de l'embarquement à bord sur laquelle sera indiqué votre numéro d'adhérent au Club et votre statut.

**Dois-je apporter mon ancienne carte Club lorsque j'embarque ?**

Ce n'est plus nécessaire. Une *Cruise Card* actualisée vous sera systématiquement remise à chaque croisière. Toutes les informations vous concernant et relatives à votre statut sont intégrées dans cette carte sous réserve que vous ayez bien indiqué votre numéro d'adhérent au moment de la réservation.