



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 Croisières 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 Croisières, 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 Croisières. 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.
- À bord : en remplissant le « Questionnaire de Satisfaction » remis en cabine à la fin de la croisière ou 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.msccoyagersclub.fr](http://www.msccoyagersclub.fr) 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 Black 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 ?

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

### 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.msccoyagersclub.fr](http://www.msccoyagersclub.fr) avec l'accord de vos parents ou de votre représentant légal.

### Existe-t-il des avantages spécifiques pour les membres de moins de 18 ans ?

Ils peuvent pour l'instant profiter de la plupart des avantages dont bénéficient les adultes. Nous étudions la possibilité d'adapter le programme de fidélité pour cette tranche d'âge !

### 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 point 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 Croisières 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 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 Croisières 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 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 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 avantages que vous pouvez consulter en cliquant ici

### **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.mscevoyagersclub.fr](http://www.mscevoyagersclub.fr)

### **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 Black : 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.mscevoyagersclub.fr](http://www.mscevoyagersclub.fr) dans la rubrique « 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 ?**

Votre carte de fidélité sera la carte d'accès à votre cabine - *Cruise Card* – qui vous sera remise le premier jour de la croisière. Votre numéro d'adhérent MSC Voyagers Club y figurera. Il en sera ainsi à chaque fois que vous voyagerez avec MSC. La couleur de la *Cruise Card* sera différente selon votre statut ce qui permettra une identification en un coup d'œil. Il vous suffira d'indiquer votre numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club à chacune de vos réservations pour bénéficier de tous vos avantages. Il ne sera désormais plus édité de carte de fidélité.

### **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 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*.

### **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 soyez 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 Black. 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 redonner une *Cruise card* à bord.

### J'ai entendu parler d'un carnet avec des promotions. Qu'est-ce que c'est ?

C'est un carnet de bons-cadeaux détachables qui vous permet de bénéficier de promotions et d'offres à bord sur certains produits et services. Il est remis en cabine des membres Classic, Silver, Gold et Black. Il est utilisable uniquement pendant la croisière que vous êtes en train d'effectuer. Ces promotions ne sont pas disponibles pour les membres MSC Voyagers Club âgés de moins de 18 ans.

### Le carnet de promotions à bord est-il différent selon les navires, les pays ou le statut MSC Voyagers Club ?

Oui. Les offres incluses dans le carnet qui vous est remis en cabine sont susceptibles de varier en fonction de la croisière, de votre statut et de l'itinéraire du navire.

### 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 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.

## 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 acheté ?

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

### 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 Croisières et services inclus dans la croisière réservée

\*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.

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.

## 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 Croisières 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 supérieur 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.

## J'ai réservé une nouvelle croisière avant le lancement du MSC Voyagers Club, comment vais-je recevoir mes points ?

Si la date de votre débarquement a eu lieu après le lancement du MSC Voyagers Club, vous recevrez vos points conformément aux nouvelles conditions.

## 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.mscevoyagersclub.fr](http://www.mscevoyagersclub.fr) pour savoir à qui s'adressent les avantages.

## Les points MSC Voyagers Club sont-ils accessibles sur n'importe quelles croisières MSC ?

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.

**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.msccroisieresclub.fr](http://www.msccroisieresclub.fr).

#### **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 [msccroisieres.fr](http://msccroisieres.fr) 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.

#### **Les offres «Sélection Voyages» qu'est-ce que c'est ? Comment faire pour en profiter ?**

Les croisières «Sélection Voyages» est une liste de dates de départ sélectionnées permettant de bénéficier de 5% à 15% de réduction, en plus de la réduction de 5% de base. Elles sont exclusivement accessibles aux membres du club de fidélité. Une liste des départs, régulièrement actualisée, est disponible dans une rubrique dédiée sur [msccroisieres.fr](http://msccroisieres.fr). Cet avantage n'est pas accessible aux clients de statut Welcome.

Les membres Silver, Gold et Black ont en plus un carnet de bon-cadeaux de 50€/€ à utiliser à bord en plus de la réduction « Sélection Voyages ». Ce carnet est par membre (et non par cabine). Les réductions indiquées sur les bons sont appliquées sur la facture finale en fin de croisière. Ces bons-cadeaux ne peuvent être utilisés par les membres MSC Voyagers Club de moins de 18 ans. Cet avantage est étendu à tous les occupants de la cabine et peut être cumulé avec toutes les offres et promotions, sauf indication contraire dans les conditions de vente de la dite promotion.

Les dates de départ "Sélections Voyages" sont consultables en ligne dans la rubrique MSC Voyagers Club, à bord et dans votre agence de voyages. Les croisières présentes dans la liste « Sélection Voyages » peuvent être réservées en ligne en indiquant votre numéro d'adhérent au Club.

La réservation d'une croisière "Sélection Voyages" est limitée dans le temps. La date d'expiration des promotions sera communiquée sur le site Internet.

Les conditions d'application de la liste des départs "Sélection Voyages" varient selon les pays.

#### **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 [msccroisieres.fr](http://msccroisieres.fr).

#### **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 souhaitez 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 une dizaine de 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 Croisières. 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 bénéficier de points Bonus ?**

Non. Le programme de fidélité MSC Voyagers Club ne prévoit pas, pour le moment, l'attribution de points bonus.

### **Est-il possible d'acheter des points Bonus ?**

Non, il n'est pas possible d'acheter des points.

## **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 au moins 15 jours 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 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 Black 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.