MSC VOYAGERS CLUB : INFORMATIONS GÉNÉRALES

Qu'est-ce que le MSC Voyagers Club ?
Le MSC Voyagers Club est le programme de fidélité de MSC Cruises qui récompense ses hôtes les plus fidèles.

Pourquoi m'inscrire au MSC Voyagers Club ?
Parce que l'adhésion est gratuite et facile ! Être membre du MSC Voyagers Club est une excellente façon pour les amateurs de croisières de profiter pleinement de la vie à bord et à terre. Le programme vous permet de bénéficier de privilèges et de services supplémentaires. Votre fidélité à MSC Cruises est récompensée par des avantages de plus en plus importants. Ainsi, plus vous naviguez avec MSC Cruises, plus le nombre de vos privilèges augmentent.

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

ENREGISTREMENT

Comment puis-je adhérer au MSC Voyagers Club ?
L'adhésion au MSC Voyagers Club est ouverte à tous, gratuite et sans limites d'âge. Vous pouvez vous inscrire :
• En complétant le formulaire d'inscription sur le site internet de MSC Cruises, en cochant la case correspondante pour être inscrit au programme.
• En cliquant sur le lien figurant sur le document de confirmation que vous recevez par e-mail une fois la réservation effectuée.
• Il est également possible de s'inscrire pendant la procédure d'enregistrement en ligne. Les membres recevront leur numéro MSC Voyagers Club par e-mail après leur inscription. Les passagers qui ont une réservation confirmée auprès de MSC Cruises peuvent s'inscrire jusqu'à 72 heures avant le départ.
• À bord : en contactant la Réception - Service Clients ou le point d'information MSC Voyagers Club. Dans ce cas, vous recevrez un e-mail confirmant l'inscription, mais le statut de membre ne sera pas reconnu pour la croisière en cours.

Comment dois-je saisir mon nom sur le formulaire d'inscription ?
Vous devez saisir votre nom exactement tel qu'il figure sur votre passeport.

Comment fonctionne le MSC Voyagers Club ?
Les membres du MSC Voyagers Club bénéficient d'un ensemble de privilèges aussi bien à terre qu'à bord. Il suffit d'être titulaire d'un statut actif et de disposer d'un numéro d'adhérent MSC Voyagers Club. Ce numéro est accessible dans l'e-mail de confirmation d'inscription, sur votre Cruise Card (qui sert de clé de cabine et de moyen de paiement à bord), ainsi que sur votre carnet de voyage. Pensez à le garder à portée de main pour bénéficier de vos avantages et de vos réductions exclusifs.

Où puis-je trouver et consulter les conditions générales du MSC Voyagers Club ?
Vous pouvez trouver et consulter les conditions générales du MSC Voyagers Club sur le site www.msccruises.be et à bord au Point Info MSC Voyagers Club.

J'ai moins de 18 ans ; puis-je m'inscrire au MSC Voyagers Club ?
Oui, l'adhésion au MSC Voyagers Club est ouverte à tous, sans limites d'âge. Cependant, pour les mineurs, l'inscription doit être effectuée par un parent ou un représentant légal. Les informations suivantes sont nécessaires : le nom, le prénom et la date de naissance.

J'ai moins de 18 ans ; ai-je le droit aux mêmes avantages et privilèges que les adultes ?
Vous avez droit à la plupart des avantages et privilèges. Toutefois, des restrictions ou conditions particulières peuvent affecter certains avantages des membres âgés de moins de 18 ans. Veuillez-vous assurer d'avoir lu attentivement les Conditions Générales.

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 croisière et que vous n'avez jamais voyagé avec MSC Cruises auparavant mais que vous avez une réservation confirmée, vous bénéficierez du statut « Welcome ». Ce statut initial vous attribue 0 point et aucune croisière. Vos points de fidélité seront crédités une fois la croisière terminée.

Quel est mon statut MSC Voyagers Club si j'ai déjà voyagé avec MSC Cruises et que je décide de m'inscrire avant mon voyage, avec une réservation confirmée ?
Si vous avez déjà voyagé avec MSC Cruises et que la date de débarquement de votre croisière la plus récente est de plus de trois mois, vous deviendrez un membre « Classic » et vous recevrez un bonus fidélité de 500 points. En outre, tous les points que vous aurez accumulés au cours de la croisière sur laquelle vous avez actuellement une réservation seront crédités sur votre compte MSC Voyagers Club à la fin de ladite croisière (environ 10 jours après le débarquement). Si vous avez déjà voyagé avec MSC et que votre dernier débarquement remonte à moins de 3 mois, vous recevrez l'intégralité des points liés à cette croisière. Les points gagnés lors de la croisière que vous avez réservée seront crédités sur votre compte MSC Voyagers Club à la fin du voyage.

Quel est mon statut MSC Voyagers Club si je m'inscris à bord, lors de ma deuxième (ou plus) croisière MSC ?
Si vous avez déjà voyagé avec MSC et que la date de débarquement de votre croisière la plus récente est de plus de trois mois, vous deviendrez membre « Classic » après votre dernière croisière et vous recevrez un bonus de fidélité de 500 points. De plus, tous les points accumulés lors de la croisière où vous avez fait la demande d'adhésion vous seront crédités à la fin de celle-ci. Si vous avez déjà voyagé avec MSC et qu'il ne s'est pas écoulé plus de 3 mois depuis la date du dernier débarquement, vous recevrez tous les points relatifs à votre dernière croisière une fois que la croisière sur laquelle vous voyagez sera terminée (environ 10 jours après le débarquement). En outre, les points acquis pendant la croisière où vous avez fait votre demande d'adhésion seront crédités peu après la fin de celle-ci.

Je me suis inscrit avant la croisière et je suis actuellement un membre « Welcome », à quels privilèges vais-je avoir droit à bord ?
Les membres « Welcome » bénéficient d'un ensemble de privilèges dédiés une fois à bord. Veuillez consulter la liste complète des privilèges sur le site Internet dans la section MSC Voyagers Club.

Puis-je m'inscrire à bord et profiter directement de mes privilèges lors de cette même croisière ?
Si vous vous inscrivez à bord, votre adhésion prendra effet dès que votre croisière et les points correspondants seront ajoutés à votre profil MSC Voyagers Club. L'inscription à bord sera confirmée par e-mail environ 10 jours après le débarquement. En fonction de votre statut, vous profiterez de vos avantages et privilèges lors de votre prochaine croisière.

Puis-je m'inscrire à bord et recevoir immédiatement mon numéro d'adhérent au Club et ma carte MSC Voyagers Club lors de cette même croisière ?
Si vous vous inscrivez à bord, votre adhésion prendra effet dès que votre croisière et les points correspondants seront ajoutés à votre profil MSC Voyagers Club. L'inscription à bord sera confirmée par e-mail environ 10 jours après le débarquement. Cette confirmation comprendra également votre numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club et une version électronique de votre carte.

STATUTS ET AVANTAGES DU MSC VOYAGERS CLUB

Où puis-je trouver une liste des avantages du MSC Voyagers Club ?
Vous pouvez trouver et consulter les avantages du MSC Voyagers Club sur le site www.msccruises.be.

Quelles sont les catégories de membre du MSC Voyagers Club ?
Il existe 6 niveaux d'adhésion au MSC Voyagers Club :
- Statut Welcome : au moins 1 réservation confirmée
- Statut Classic : de 1 à 2 199 points
- Statut Silver : de 2 200 à 4 299 points
- Statut Gold : de 4 300 à 9 999 points
- Statut Diamond : de 10 000 à 24 999 points
- Statut Blue Diamond : plus de 25 000 points

Quels sont les avantages de chaque statut MSC Voyagers Club ?
Vous pouvez consulter la liste complète des avantages de chaque statut sur le site Internet www.msccruises.be.

Les avantages sont-ils valables pour toutes les croisières et toutes les destinations ?
Veuillez-vous assurer que vous avez vérifié toutes les conditions des avantages car ils peuvent varier en fonction de la destination, de la durée de la croisière ou de la classe du navire.

Où et quand vais-je recevoir ma carte MSC Voyagers Club ?
Avec le lancement du nouveau programme MSC Voyagers Club, vous recevrez votre Cruise Card directement le jour de l'embarquement, à chaque fois que vous effectuerez une croisière MSC. La Cruise Card fera également office de carte MSC Voyagers Club. Vous remarquerez que sa couleur sera personnalisée en fonction de votre statut, qui sera indiqué sur la carte avec votre numéro d'adhérent au Club (à l'exclusion du statut Welcome). Une fois que vous vous serez inscrit au programme MSC Voyagers Club et que vous aurez reçu toutes les informations vous concernant, veillez à bien saisir votre numéro d'adhérent lors de la réservation de votre prochaine croisière.

Qu'est-ce que la Cruise Card ?
La Cruise Card est remise à chaque passager le jour de l'embarquement. Elle constitue la clé de votre cabine et le moyen de paiement à bord.

Où trouver mon numéro d'adhérent au Club ?
Votre numéro d'adhérent au Club sera indiqué sur votre Cruise Card (Carte MSC Voyagers Club).

Qu'est-ce que la catégorie Welcome ?
Le statut « Welcome » est la premier palier d'adhésion, avant le niveau « Classic ». Il est valable uniquement pour votre première croisière. Vous commencerez à cumuler des points dès le début de celle-ci, et ils seront crédités sur votre compte après la fin de la croisière.

Je suis un membre Welcome. Qu'est-ce que cela implique ?
Le fait d'être un membre « Welcome » indique que votre statut actuel correspond au premier niveau d'adhésion du MSC Voyagers Club. Le statut « Welcome » n'est valable que pour votre première croisière car, à la fin de la croisière, tous les points seront ajoutés à votre compte MSC Voyagers Club et le membre « Welcome » deviendra un membre « Classic » ou un membre de statut supérieur, en fonction du nombre de points accumulés pendant la croisière.

Je n'ai pas reçu de Cruise Card avec mon numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club, que dois-je faire ?
Afin de vous assurer que vous êtes toujours identifié comme un membre du MSC Voyagers Club, rappelez-vous que la seule façon d'être éligible aux avantages est de fournir votre numéro d'adhérent au moment de réserver votre croisière. Dans le cas où vous n'auriez pas été reconnu comme membre, adressez-vous au Conseiller MSC Cruises ou à la Réception - Service Clients à bord qui sera en mesure de vérifier votre adhésion au MSC Voyagers Club.

Ma carte n'est pas la bonne, que dois-je faire ?
Contactez la Réception - Service Clients qui sera en mesure d'imprimer votre carte à bord.

J'ai perdu ma carte, que dois-je faire ?
Contactez la Réception - Service Clients qui sera en mesure d'imprimer votre carte à bord.

Dois-je réclamer mes avantages MSC Voyagers Club au personnel à bord ?
Vous serez reconnu en tant que membre du MSC Voyagers Club et la plupart des avantages vous seront octroyés sans demande préalable. Cependant, il est important que vous ayez toujours votre carte MSC Voyagers Club sur vous lorsque vous êtes à bord ou que vous réservez votre croisière, car la plupart des avantages vous seront accordés sur présentation de cette dernière.

Je suis adhérent au MSC Voyagers Club et je souhaite réserver une nouvelle croisière MSC. Vais-je bénéficier de réductions particulières ?
Oui, en tant que membre du MSC Voyagers Club, vous aurez droit à des croisières à des tarifs spéciaux, s'il y a lieu, sur une sélection de départs. Le MSC Voyagers Club vous permet de bénéficier d'une remise de 5 % sur votre croisière (sauf pour les membres « Welcome »). La réduction est valable toute l'année et applicable par cabine. La réduction peut être cumulée avec toutes les offres et promotions en cours, sauf indication contraire dans les offres. La réduction ne peut être utilisée pour des réservations de groupe et n'est pas cumulable avec Tandem et MSC Grands Voyages. Dans ces cas-là, le numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club doit être indiqué au moment de la réservation de la croisière pour bénéficier de tous les avantages disponibles pendant la croisière et cumuler des points MSC Club.

MSC VOYAGERS CLUB : CUMUL DES POINTS

Comment puis-je cumuler des points avec le programme MSC Voyagers Club ?
Vous pouvez gagner des points en fonction de 3 critères :
- L'Ambiance que vous avez réservée (Bella, Fantastica, Aurea) ou le MSC Yacht Club
- Les services prépayés
- Points bonus

À quoi se réfère le terme « Ambiance » ?
MSC Cruises vous offre la possibilité de réserver différents types d'Ambiances : Bella, Fantastica, Aurea et MSC Yacht Club.
Depuis l'hiver 2013-14, les catégories tarifaires de MSC Cruises offrent non seulement un choix différent d'hébergements mais aussi un ensemble différent d'ambiances et de services à bord pour améliorer votre croisière.

Comment puis-je gagner des points en fonction de l'Ambiance réservée ?
Vous cumulerez des points en suivant les conditions suivantes:

AMBIANCE	Croisières de moins de 6 jours (moins de 5 nuits)	Croisières de 6 à 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, Diamond et Blue Diamond) qui achètent la croisière MSC World Cruise dans son intégralité bénéficieront de points triplés selon le type d'Ambiance ou MSC Yacht Club choisis. Les membres « Welcome » auront droit à ces points triplés uniquement si la date d'inscription au MSC Voyagers Club est antérieure à la date de réservation de la croisière. Les points seront attribués au moment de la réservation. Par exemple, si vous optez pour l'Ambiance Bella, vous gagnerez 2 100 points au lieu de 700 ; pour l'Ambiance Fantastica, vous recevrez 3 000 points au lieu de 1 000 ; et pour l'Ambiance Aurea, vous obtiendrez 4 500 points au lieu de 1 500.

Que faire si ma croisière ne permet pas la réservation d'une Ambiance ?
Aucun point ne sera attribué pour les croisières n'offrant pas la possibilité de réserver une Ambiance.

J'ai bénéficié d'un surclassement d'Ambiance à titre gracieux. Vais-je recevoir le nombre de points associés à ce surclassement ?
Les points ne seront cumulés que pour les Ambiances achetées. Si on vous offre un surclassement à titre gracieux pour une Ambiance, vous ne recevrez que les points de l'Ambiance et la cabine achetées au départ. Ainsi, aucun point supplémentaire ne sera attribué en cas de surclassement à titre gracieux pour une Ambiance.

Dans mon pays, il m'est impossible d'acheter des Ambiances (Bella, Fantastica, Aurea) ou le MSC Yacht Club ; cela signifie-t-il que je ne gagnerai pas de points ?
Vous recevrez des points en fonction de plusieurs conditions. Dans les pays où les Ambiances ne sont pas disponibles, les règles suivantes s'appliqueront :

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

Qui recevra les points correspondant à l'Ambiance (Bella, Fantastica, Aurea) ou le MSC Yacht Club acheté ?
Les points attribués pour les réservations seront appliqués à chaque membre de la cabine (s'il y en a plusieurs).

Comment puis-je cumuler des points en achetant des forfaits prépayés ?
Les membres du MSC Voyagers Club gagnent 100 points pour chaque 150 € dépensés avant la croisière sur des forfaits ou services prépayés liés à la croisière réservée*.
**Pour les devises autres que l'euro, la conversion de la monnaie le jour de l'achat s'appliquera.*

Pourrai-je payer dans la devise de mon pays ?
Oui, les points obtenus pour les forfaits prépayés avant la croisière sont calculés en convertissant votre devise vers celle utilisée à bord.

Qui recevra les points correspondant aux services à bord prépayés avant la croisière ?
Il existe deux types de services prépayés : pour la cabine entière ou pour un seul occupant.
Les points seront calculés en fonction des montants dépensés par le membre. Les dépenses pour les forfaits, qui s'appliquent à tous les occupants de la cabine, seront réparties équitablement entre eux.

Par exemple, pour un total de 600 € de forfaits prépayés pour une cabine de quatre occupants, chaque membre se verra attribuer 150 €, soit 100 points. Les membres ne peuvent pas revendiquer les points des non-membres.
Dans le cas de forfaits prépayés pour un seul occupant, les points lui seront intégralement attribués. Si un seul occupant paie 600 € de forfaits prépayés, le total est divisé par 150, soit 400 points attribués à cet occupant.

Quelle est la durée de validité des points ?
Les points cumulés à la fin d'une croisière seront valables pendant les 60 mois suivant la date de débarquement. Pour prolonger votre adhésion de 60 mois supplémentaires, vous devez effectuer une nouvelle croisière dans ce délai de 60 mois à compter de votre dernier débarquement.

Tous les passagers d'une cabine gagnent-ils des points et profitent-ils des avantages du Club ?
Non, certains avantages sont réservés uniquement aux membres. D'autres sont appliqués à la cabine, de sorte qu'ils peuvent être partagés entre tous les occupants de la cabine s'il y a plus d'un membre présent, et les avantages sont attribués par personne. Consultez les avantages du MSC Voyagers Club sur le site www.msccruises.be.

Est-ce que toutes les croisières MSC permettent de cumuler des points pour le MSC Voyagers Club ?
La plupart des croisières contribuent à votre solde de points, sauf indication contraire. Dans le cas d'offres promotionnelles, il est important de clarifier ce point avant la réservation. Il est possible que pour des raisons promotionnelles, les points MSC Voyagers Club ne soient pas attribués pour une croisière particulière. Aucun point ne sera attribué pour les promotions « spéciales MSC ».

Puis-je accumuler des points lors d'une croisière avec vols privatisés MSC (Charter) ?
Oui, les points seront comptabilisés pour les croisières avec vols privatisés MSC (Charter).

Que se passe-t-il si MSC annule une croisière ?
En cas d'annulation d'une croisière par MSC, veuillez-vous référer aux conditions énoncées sur le site Internet MSC Cruises.

Les avantages feront-ils l'objet de modifications ?
Pensez à consulter régulièrement le site internet pour rester informé des éventuelles modifications du programme, afin que de bonnes nouvelles ne vous échappent pas.

Comment le MSC Voyagers Club sera-t-il au courant de mon statut pendant la croisière ?
À chaque fois que vous réservez une croisière, veuillez saisir le numéro de votre carte MSC Voyagers Club pendant la réservation afin de vous assurer d'être reconnu par MSC Cruises à bord. Le seul moyen de bénéficier des avantages du MSC Voyagers Club est de fournir le numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club au moment de la réservation de la croisière.

À qui dois-je m'adresser à bord pour obtenir des informations concernant le MSC Voyagers Club ?
Veuillez-vous adresser au Point Info MSC Voyagers Club ou à la Réception - Service Clients si vous avez besoin d'aide.

Qu'est-ce que le programme des MSC Voyagers Exclusives ?
Le programme « MSC Voyagers Exclusives » est destiné aux membres du Voyagers Club. Ce programme permet de bénéficier d'une réduction supplémentaire de 5 % sur tous les départs (hors « World Cruise »). L'offre est combinée avec la réduction de 5 % du MSC Voyagers Club. Le programme « MSC Voyagers Exclusives » n'est pas disponible pour les membres Welcome.
Si vous réservez plus de 12 mois avant le départ, vous pouvez bénéficier d'une réduction supplémentaire de 5 % et de 50 €/$ de crédit à bord du navire (Silver, Gold, Diamond, Blue Diamond), ainsi que le doublement des points.
Si vous réservez plus de 9 mois avant le départ, vous pouvez bénéficier d'une réduction supplémentaire de 5 %.
Si vous réservez moins de 6 mois avant le départ, vous pouvez bénéficier uniquement de la réduction standard de 5 % du MSC Voyagers Club.
Le crédit à bord est applicable par membre et non par cabine. Le crédit à bord est appliqué à la facture finale à la fin de la croisière. Cet avantage n'est pas disponible pour les membres du MSC Voyagers Club de moins de 18 ans. La réduction peut être étendue à tous les occupants de la cabine, elle peut être appliquée sur tous les départs (à l'exclusion de la croisière MSC World Cruise) et sur tous les prix (c'est-à-dire Early Booking, Best price today, Brochure et Promo), sous réserve de disponibilité. La promotion n'est pas cumulable avec d'autres réductions. La réduction ne peut pas être cumulée avec les tarifs de groupe et de réseau, sauf indication contraire dans les détails de la promotion elle-même. Le programme « MSC Voyagers Exclusives » peut être réservé en ligne en fournissant votre numéro d'adhérent. Consultez les conditions générales pour en savoir plus sur l'offre.

Comment puis-je accéder à mon espace personnel en ligne MSC Voyagers Club ?
Pour accéder à votre espace personnel en ligne, vous devez tout d'abord vous inscrire. Pour cela, vous devez remplir le formulaire d'inscription disponible sur le site Internet.

Comment puis-je accéder à l'espace personnel ?
Vous devez accéder à la section S'identifier ou Gérer ma réservation du site Internet.

J'ai perdu mes identifiants en ligne du MSC Voyagers Club, que puis-je faire ?
Vous pouvez récupérer vos identifiants en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans la section de l'espace personnel.

Je n'ai reçu aucune communication de MSC Cruises, pourquoi ?
Pour recevoir des communications de MSC Cruises, vous devez nous avoir donné votre accord et nous avoir fourni une adresse e-mail valide. Veuillez cocher la case correspondante dans la section « Votre autorisation » dans votre profil dans la section de l'espace personnel en ligne.

À quelle fréquence les informations relatives à mes points sont-elles actualisées ?
Vos points sont actualisés à chaque fois que vous terminez une croisière. Les informations mises à jour apparaîtront environ 10 jours après le débarquement. Vous recevrez également un e-mail vous informant de votre solde actualisé.

Qu'est-ce que la « Date de validité du statut » et quand expire-t-elle ?
Le statut et le cumul de points MSC Voyagers Club restent valides à condition que vous effectuez au moins une croisière tous les cinq ans.
Si la date de débarquement de la dernière croisière remonte à plus de 5 ans (60 mois) ou qu'aucune croisière n'a été effectuée au cours des 5 années suivant la date d'inscription, l'adhésion au programme MSC Voyagers Club expirera.
Par exemple : si la dernière date de débarquement est le 30.01.2015 et qu'aucune croisière n'a été effectuée au 30.01.2020, l'adhésion expire.
Si l'adhésion expire, les passagers doivent se réinscrire au MSC Voyagers Club. L'inscription sera soumise aux conditions énoncées. Un nouveau numéro d'adhérent au club, ou une réservation confirmée avec MSC, sera attribuée.

Comment conserver mon statut de membre sans que mon adhésion n'expire ?
Il vous suffit d'effectuer au moins une croisière tous les 60 mois. Grâce aux MSC Voyagers Selection, réservée aux membres du MSC Voyagers Club, partir en croisière n'a jamais été aussi simple ! À la fin de votre croisière, la validité de vos points sera automatiquement prolongée de 60 mois à compter de la date de votre dernier débarquement.

Si j'achète un billet de croisière pour un autre passager, qui reçoit les points ?
Les points seront accordés à la personne qui voyage sur cette croisière.

Puis-je transférer mes points vers un autre compte MSC Voyagers Club ?
Non, le cumul de points MSC Voyagers Club ne peut être transféré ou cédé à des tiers. Les points n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être échangés contre de l'argent, mais contribuent uniquement à l'obtention d'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 seront pas attribués. Veuillez-vous reporter aux Conditions Particulières de Réservation pour avoir plus d'informations sur les modalités d'annulation.

Que se passe-t-il si j'annule ma réservation ?
Les points sont uniquement attribués si la croisière est effectuée. Si vous ne naviguez pas, vous ne recevrez pas de points.

Que se passe-t-il si je n'effectue pas de croisière (sans réservation, annulation)
Les points sont uniquement attribués si la croisière est effectuée. Si vous ne naviguez pas, vous n'obtiendrez pas de points et de privilèges à bord et ces derniers ne seront pas non plus accordés aux autres occupants de la cabine qui naviguent avec vous.

Est-il possible de recevoir des points bonus MSC Voyagers Club ?
Oui, vous pouvez gagner des points bonus MSC Voyagers Club.

Comment puis-je gagner des points bonus ?
Les passagers ayant une réservation confirmée qui rejoignent le MSC Voyagers Club avant la croisière recevront 100 points bonus. Les membres du MSC Voyagers Club ayant une réservation confirmée qui actualisent ou confirment leurs coordonnées (e-mail, téléphone, mobile ou adresse) dans leur espace personnel en ligne ou lors de l'enregistrement en ligne avant leur croisière obtiendront également de 100 points bonus. Ces points seront crédités environ 10 jours après la fin de la croisière. Valables à partir du 28/07/2017, ces bonus ne sont pas rétroactifs.

Comment mettre à jour ou confirmer mes coordonnées avant la croisière ?
Connectez-vous à l'espace personnel en ligne et suivez les étapes suivantes. Si vous n'avez pas encore de compte, vous devez tout d'abord vous inscrire.

1. Allez dans « Votre profil. »
2. Pour modifier l'une de vos données personnelles, cliquez sur « Modifier ».
3. Ajoutez ou modifiez vos coordonnées (par exemple, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse).
4. Cliquez sur « Enregistrer ».

Si vos coordonnées sont mises à jour, il vous suffit de cliquer sur « Enregistrer » pour confirmer. Vous pouvez également modifier vos coordonnées via l'enregistrement en ligne.

J'ai mis à jour mes coordonnées avant mes précédentes croisières. Pourquoi n'ai-je pas reçu les 100 points bonus ?
100 points bonus par année civile (du 1er janvier au 31 décembre) sont attribués si vous mettez à jour ou confirmez vos coordonnées (e-mail, mobile, téléphone, adresse) jusqu'à 72 heures avant la croisière.

POINTS MANQUANTS

Pourquoi n'ai-je pas reçu mes points ?
Si vous n'avez pas fourni votre numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club lors de votre réservation ou bien à bord, vos points ne seront pas automatiquement comptabilisés. De plus, le nom figurant sur le billet doit correspondre au nom figurant sur votre compte MSC Voyagers Club, car les points ne seront pas crédités en cas d'orthographe différente. Il se peut également que votre croisière ne vous permette pas d'accumuler des points. Pour savoir si votre croisière vous le permet, veuillez vérifier cette information avant de finaliser votre réservation. Quoi qu'il en soit, notre système effectuera des vérifications pour éviter ce type de situation et valider votre adhésion.

Où puis-je trouver les renseignements relatifs à mon adhésion ?
Vous pouvez trouver les renseignements relatifs à votre adhésion (numéro d'adhérent, statut de membre) en vous connectant à votre espace personnel sur le site MSC Cruises.

J'ai oublié de fournir mon numéro d'adhésion lors de la réservation et à l'embarquement ; puis-je demander un remboursement ou des avantages après la croisière ?
Non, il n'est pas possible de recevoir des compensations ou d'être remboursé d'une remise dont un passager n'a pas bénéficié, car il n'a pas communiqué son numéro d'adhérent.