



# 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 de MSC Croisières, 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 Croisières est récompensée par des avantages de plus en plus importants. Ainsi, plus vous naviguez avec MSC Croisières, 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 Croisières, 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 Croisières 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 billet électronique. 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.msccroisieres.fr](http://www.msccroisieres.fr) 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 Croisières 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 Croisières et que je décide de m'inscrire avant mon voyage, avec une réservation confirmée ?

Si vous avez déjà voyagé avec MSC Croisières 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 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 les réservations de croisières (sauf pour la catégorie « 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 Tours. 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 : GAIN DE POINTS

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

Vous pouvez gagner des points selon 3 critères :

- L'ambiance achetée (Bella, Fantastica, Aurea) ou le MSC Yacht Club
- Les services à bord prépayés avant la croisière
- Points de bonus

#### À quoi se réfère le terme « Ambiance » ?

MSC vous offre la possibilité de réserver différents types d'ambiances : Bella, Fantastica, Aurea et Yacht Club.

Depuis l'hiver 2013-14, les catégories tarifaires de MSC Croisières offrent non seulement un choix différent d'hébergements mais aussi un ensemble différent d'ambiances à bord pour enrichir votre croisière.

#### Comment puis-je gagner des points en fonction de l'« Ambiance » achetée ?

Vous gagnerez des points selon la règle suivante :

AMBIANCE	Croisières de moins de 6 jours - 5 nuits	Croisières de 6 à 10 jours - 5 et 9 nuits	Croisières de plus de 10 jours - 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 totalité de la croisière MSC World Cruise gagneront le triple des points en fonction du type d'expérience ou du MSC Yacht Club choisi. Les membres Welcome ont droit au triple de points uniquement si la date d'inscription au MSC Voyagers Club est antérieure à la date de réservation de la croisière MSC World Cruise. Les points seront octroyés au moment de la réservation. Par exemple, si vous achetez l'ambiance Bella, vous gagnerez 2 100 points au lieu de 700 ; si vous achetez l'ambiance Fantastica, vous gagnerez 3 000 points au lieu de 1 000 ; si vous achetez l'ambiance Aurea, vous gagnerez 4 500 points au lieu de 1 500.

#### Que faire si ma croisière n'offre pas la possibilité de réserver une ambiance ?

Aucun point ne sera attribué pour les croisières n'offrant pas la possibilité de réserver une ambiance.

#### J'ai reçu un surclassement à titre gracieux pour une ambiance ; recevrai-je plus de points ?

Les points ne seront gagnés que pour les ambiances achetées. Si on vous offre un surclassement à titre gracieux pour une ambiance, vous ne recevrez des points que pour l'ambiance et la cabine achetées. Aucun point supplémentaire ne sera attribué en cas de surclassement à titre gracieux pour une ambiance.

#### Dans mon pays, je ne peux pas acheter d'ambiances (Bella, Fantastica, Aurea) ou le MSC Yacht Club ; cela signifie-t-il que je ne reçois pas de points ?

Vous avez le droit de recevoir des points en fonction de différentes gammes de points. Dans les pays où les ambiances ne sont pas disponibles, les règles suivantes seront appliquées :

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 dans la cabine s'il y en a plusieurs.

#### Comment est-ce que je gagne les points correspondant aux services à bord prépayés avant la croisière ?

Les membres du MSC Voyagers Club gagnent 100 points pour 150 € dépensés avant la croisière en forfaits/services MSC Croisières liés à la croisière réservée.  
*\*Pour les devises autres que l'euro, la conversion de monnaie le jour de l'achat s'appliquera.*

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

Oui, les points accordés pour les services à bord prépayés avant la croisière sont calculés en appliquant une conversion correspondant à la monnaie à bord.

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

Il existe deux types de services à bord prépayés avant la croisière : par cabine et par occupant de cabine seul.

Les points seront calculés en fonction du montant total dépensé par le membre en services MSC à bord prépayés avant la croisière. Les dépenses pour les services à bord prépayés avant la croisière qui s'appliquent à tous les occupants de la cabine (et non à un seul occupant) seront réparties de manière égale entre les occupants de la cabine.

Par exemple, pour des services à bord prépayés avant la croisière par cabine : le montant total des services à bord prépayés qui s'appliquent à tous les occupants d'une cabine avant la croisière est de 600 €. S'il y a quatre occupants dans la cabine, la dépense pour le calcul des points de chaque membre sera de 150 €, soit 100 points. Les membres ne peuvent pas réclamer les points distribués aux non-membres occupant la même cabine pour les services à bord prépayés avant la croisière et qui s'appliquent à tous les occupants de la cabine. Les points pour les services à bord prépayés avant la croisière par les occupants d'une seule cabine seront octroyés aux membres individuels qui ont prépayé les services à bord avant la croisière. Voici un exemple de services à bord prépayés avant la croisière par un seul occupant : le montant total des services à bord prépayés par un seul occupant avant la croisière s'élève à 600 euros. Afin d'octroyer les points, la quantité totale sera divisée par 150, soit 400 points. L'occupant seul qui bénéficie de services à bord prépayés appliqués à des personnes individuelles recevra la totalité des 400 points.

#### **Pendant combien de temps les points seront-ils valables ?**

Les points gagnés à la fin d'une croisière seront valables pendant les 60 mois suivant la date de débarquement. Vous devrez effectuer au moins une croisière dans les 60 mois suivant la date de votre dernier débarquement pour prolonger votre adhésion pour une nouvelle période de 60 mois à compter de la date de votre dernier débarquement.

#### **Est-ce que chaque passager d'une cabine gagne des points et profite des avantages du Club ?**

Non, certains avantages sont réservés aux membres uniquement. 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. Veuillez consulter la section avantages sur [www.msccroisieres.fr](http://www.msccroisieres.fr) pour obtenir plus de renseignements.

#### **Est-ce que toutes les croisières MSC Croisières comptent pour le cumul de points MSC Voyagers Club ?**

La plupart des croisières contribuent à votre solde de points, sauf indication contraire. Dans le cas des départs promotionnels, il est important de clarifier ce point pendant le processus de 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 au tarif Isséo.

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

Oui, les points seront comptabilisés pour les croisières affrétées.

#### **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 ou dans la brochure de MSC Croisières.

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

Veuillez à consulter régulièrement le site Internet pour vérifier si des changements ont été apportés au programme, faute de quoi de bonnes nouvelles pourraient passer inaperçues.

#### **Comment le MSC Voyagers Club sera-t-il au courant de ma catégorie 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 Croisières 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 à la clientèle si vous avez besoin d'aide.

#### **Qu'est-ce que le programme Les Exclusivités Voyageurs ?**

Les Exclusivités Voyageurs est un programme destiné aux membres du Voyagers Club. Ce programme permet de bénéficier d'une réduction supplémentaire de 5 % sur tous les départs (à l'exclusion de la croisière « World Cruise ») L'offre est combinée avec la réduction de 5 % du MSC Voyagers Club. Le programme « Les Exclusivités Voyageurs » n'est pas disponible pour les membres Welcome. Si vous réservez plus de 12 mois avant le départ, nous vous offrons une réduction supplémentaire de 5 % + 50 €/ \$ de crédit à bord du navire (Silver, Gold, Diamond, Blue Diamond) + le double de points.

Si vous réservez plus de 9 mois avant le départ, nous vous offrons une réduction supplémentaire de 5 %.

Si vous réservez moins de 6 mois avant le départ, vous pouvez bénéficier de la réduction standard de 5 % du 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 World Cruise) et sur tous les prix (c'est-à-dire Illico, Tarif du jour, Brochure et Promo). La promotion n'est pas cumulable avec d'autres réductions. Sous réserve de disponibilité. 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 « Les Exclusivités Voyageurs » 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 privé en ligne MSC Voyagers Club ?**

Pour accéder à l'espace privé 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 privé ?**

Vous devez accéder à la section Se connecter ou Gérer les réservations 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 privé.

#### **Je n'ai reçu aucune communication de MSC, pourquoi ?**

Pour recevoir des communications de MSC, vous devez nous avoir donné votre accord et vous devez nous avoir fourni une adresse e-mail valide. Veuillez cocher la case « votre autorisation » dans votre profil d'adhérent dans la section de l'espace privé en ligne.

#### **À quelle fréquence les informations relatives à mes points sont-elles actualisées ?**

Vos points sont actualisés à chaque fois que vous terminez un voyage. 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 n'expirent pas tant 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 rester membre afin que mon adhésion n'expire pas ?**

Il suffit de réaliser au moins une croisière par période de 60 mois. Et il est encore plus facile de partir en croisière avec les Sélections Voyages pour les membres du MSC Voyagers Club ! Une fois votre croisière terminée, la date d'expiration de vos points sera automatiquement prolongée de 60 mois supplémentaires à compter de la date de débarquement de votre croisière la plus récente.

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

La personne qui voyage sur cette croisière est celle à laquelle sont accordés les points.

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

Non, le cumul de points MSC 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 n'effectuez pas la croisière, les points ne seront pas octroyés. Veuillez consulter notre brochure pour plus d'informations sur le type d'annulation.

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

Les points sont uniquement octroyés 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 octroyés si la croisière est effectuée. Si vous ne naviguez pas, vous n'obtiendrez pas de points et les privilèges à bord ne seront pas accordés aux autres occupants de la cabine qui naviguent.

### **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 gagneront 100 points bonus. Les membres du MSC Voyagers Club ayant une réservation confirmée qui mettent à jour ou confirment leurs coordonnées (e-mail, téléphone, mobile ou adresse) avant la croisière dans l'espace privé en ligne du MSC Voyagers Club ou par le biais de l'enregistrement en ligne gagneront 100 points bonus. Les points bonus sont accordés environ 10 jours après la fin de la croisière. Les points bonus sont valables à partir du 28/07/2017 et ne sont pas rétroactifs.

### **Comment mettre à jour ou confirmer mes coordonnées avant la croisière ?**

Connectez-vous à l'espace privé en ligne et suivez les étapes proposées. 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 coordonnées, 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 accordés 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 accumulés. 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 si le nom est orthographié différemment.

Il est également possible que votre croisière ne vous permette pas d'accumuler des points. Si vous souhaitez savoir si votre croisière vous permet d'accumuler des points, veuillez vérifier avant de terminer votre réservation.

Dans tous les cas, notre système effectuera des vérifications pour s'assurer que cela ne se produise pas et pour reconnaître 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 privé sur le site de MSC Croisières.

### **Combien de temps dois-je patienter avant de demander mes points ?**

Vous devez patienter au moins 15 jours à partir de la date de débarquement.

### **J'ai oublié de fournir mon numéro d'adhérent au club 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 au Club.