



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 MSC Croisières. C'est pour MSC Croisières l'occasion de récompenser ses clients les plus fidèles.

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

Car l'inscription est simple et gratuite ! L'adhésion au MSC Voyagers Club est une excellente manière de profiter de la vie à bord et à terre pour les amateurs de croisières. Cela vous permet de bénéficier de privilèges et de services exceptionnels. Plus vous réalisez de séjours avec MSC Croisières, plus vos privilèges augmentent. Ne passez pas à côté de la meilleure manière de voyager avec MSC Croisières !

### Combien coûte l'adhésion au MSC Voyagers Club ?

L'adhésion au MSC Voyagers Club est totalement gratuite.

## INSCRIPTION

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

Le statut de membre du MSC Voyagers Club est ouvert à toutes les personnes ayant réalisé au moins une croisière avec MSC Croisières, ou bien ayant réservé et confirmé un séjour avec MSC Croisières. Le statut de membre du Club est gratuit et n'a pas de limite d'âge. L'inscription peut être effectuée :

- Avant l'embarquement : Vous pouvez remplir un formulaire « Devenir membre » à l'adresse indiquée dans la section du site Web dédiée au programme MSC Voyagers Club, ou bien en cliquant directement sur le lien présent sur le document de confirmation de la réservation que vous recevrez par e-mail ou en cliquant sur le lien présent sur le e-ticket délivré, une fois la réservation confirmée. Il est également possible de s'inscrire durant la procédure d'enregistrement en ligne. Les membres recevront leur numéro d'adhérent au Club par e-mail avec la carte électronique après l'inscription. Les passagers ayant une réservation confirmée avec MSC Croisières qui s'inscriront au MSC Voyagers Club avant leur croisière seront récompensés et recevront 100 points de bonus. Ces points leur seront attribués environ 10 jours après la fin de leur croisière.
- À bord : Vous pouvez remplir le formulaire de commentaire fourni en cabine à la fin de la croisière ou faire une demande d'adhésion à bord en contactant la Réception et/ou le Point Info MSC Voyagers Club :
- Les passagers qui ont effectué au moins une croisière MSC et qui s'inscrivent à bord recevront une confirmation de leur inscription par e-mail à la fin de la croisière (environ 10 jours après la fin de la croisière avec leur numéro d'adhérent au Club et une version électronique de la carte MSC Voyagers Club).
- Les passagers qui effectuent leur première croisière avec MSC et s'inscrivent à bord recevront la confirmation de leur inscription par e-mail à la fin de la croisière. Ils recevront leur numéro d'adhérent au Club et leurs points.
- Après la croisière : Vous pouvez vous inscrire sur le site Web [www.msconvoyagersclub.ch](http://www.msconvoyagersclub.ch) en vous rendant dans la section « Devenir membre ». Vous recevrez votre carte MSC Voyagers Club indiquant votre numéro d'adhérent au Club par e-mail.

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

Vous devez saisir votre nom exactement tel qu'il apparaît sur votre passeport, vous ne pouvez pas saisir votre nom d'époux/se.

### Comment fonctionne le MSC Voyagers Club ?

Le MSC Voyagers Club donnera droit à ses membres à un ensemble de privilèges aussi bien à bord qu'à terre. Il suffit de disposer d'un statut de membre valable au MSC Voyagers Club et d'un numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club.

Vous trouverez votre numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club sur la Cruise Card qui vous sera remise lors de l'embarquement (la Cruise Card est la clé de votre cabine, mais aussi votre mode de paiement à bord) et sur l'e-mail que vous recevrez lors de votre inscription au MSC Voyagers Club. Veuillez penser à garder votre numéro d'adhérent au Club à portée de main étant donné qu'il vous permet de bénéficier d'avantages et de remises.

### 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 [www.msconvoyagersclub.ch](http://www.msconvoyagersclub.ch)

### 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 limite d'âge. L'inscription peut uniquement être effectuée par un parent ou un gardien légal. Les informations nécessaires sont : le nom, le prénom et la date de naissance.

L'adresse e-mail est facultative.

### 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. Cependant, il existe des restrictions pour les membres de moins de 18 ans ou des conditions d'utilisation spécifiques pour certains avantages. Veuillez vous assurer de lire attentivement les conditions générales.

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

Vous pourrez pour l'instant bénéficier de la plupart des privilèges et avantages d'un membre MSC Voyagers Club adulte, mais nous cherchons actuellement à rendre le MSC Voyagers Club spécial pour vous aussi !

### J'ai moins de 18 ans ; ai-je accès à mon espace en ligne pour consulter mon solde de points ?

Pour consulter votre solde de points, vous devrez accéder à l'espace en ligne privé du MSC Voyagers Club. Si vous n'êtes pas encore inscrit à l'Espace privé, vous devrez terminer votre inscription sur le site Web [www.msconvoyagersclub.ch](http://www.msconvoyagersclub.ch) en demandant l'aide de vos parents ou de votre gardien légal.

### À quelle catégorie de membre est-ce que j'appartiens si je m'inscris au programme avant la croisière, avant l'embarquement pour ma première croisière, par exemple, avec une réservation confirmée ?

Si vous vous inscrivez en tant que membre avant la croisière et que vous n'avez jamais voyagé avec MSC Croisière auparavant, vous appartenez à la catégorie de membre « Welcome », avec 0 point et 0 croisière.

### À quelle catégorie de membre est-ce que j'appartiens si je m'inscris au programme à bord, lors de ma première croisière MSC ?

Pendant cette croisière, vous serez inscrit en tant que membre « Welcome » et après la croisière, vous recevrez les points correspondant à la croisière lors de laquelle vous vous êtes inscrit.

### À quelle catégorie de membre est-ce que j'appartiens si j'ai déjà voyagé avec MSC Croisières et que je décide de m'inscrire avant la croisière avec une réservation confirmée ?

Si vous avez déjà voyagé avec MSC Croisières et que plus de trois mois se sont écoulés depuis la dernière date de débarquement, vous deviendrez membre « Classic » avant votre croisière, et vous recevrez un **bonus de fidélité** de 500 points. De plus, tous les points que vous gagnerez pendant la croisière que vous avez actuellement réservée vous seront octroyés à la fin de la croisière.

Dans le cas où la date de débarquement de votre dernière croisière remonterait à moins de trois mois, les points correspondant à votre croisière la plus récente vous seront octroyés une fois que votre croisière actuellement réservée sera terminée. Tous les points que vous gagnerez pendant la croisière que vous avez actuellement réservée vous seront octroyés à la fin de la croisière.

### À quelle catégorie de membre est-ce que j'appartiens si je m'inscris à bord, lors de ma deuxième (ou plus) croisière MSC ?

Si vous avez précédemment voyagé avec MSC Croisières et que plus de trois mois se sont écoulés depuis la dernière date de débarquement, vous deviendrez membre « Classic » avant votre croisière, et vous recevrez un **bonus de fidélité** de 500 points. De plus, tous les points que vous gagnerez pendant la croisière au cours de laquelle vous avez fait la demande d'inscription vous seront octroyés à la fin de la croisière.

Dans le cas où la date de débarquement de votre dernière croisière remonterait à moins de trois mois, les points correspondant à votre croisière la plus récente vous seront octroyés une fois que votre croisière actuelle sera terminée.

De plus, tous les points que vous gagnerez pendant la croisière au cours de laquelle vous avez fait la demande d'inscription vous seront octroyés juste après la fin de votre croisière.

### À quelle catégorie de membre est-ce que j'appartiens si je m'inscris en ligne, après ma première croisière MSC ?

Si vous vous inscrivez au cours des trois mois suivant le débarquement : vous deviendrez membre Classic (ou une catégorie plus élevée selon votre solde de points) et les points correspondant à la dernière croisière effectuée vous seront octroyés.

Si vous vous inscrivez après les trois mois suivant le débarquement : vous deviendrez membre « Classic » et un **bonus de fidélité** de 500 points vous sera crédité.

### À quelle catégorie de membre est-ce que j'appartiens si je m'inscris en ligne, après ma deuxième (ou plus) croisière MSC ?

Les critères d'inscription en ligne après la croisière après votre première croisière MSC s'appliqueront.

### Je me suis inscrit avant la croisière et j'ai actuellement le statut Welcome, à quels privilèges aurai-je droit à bord ?

Les membres « Welcome » bénéficient d'un ensemble de privilèges dédiés une fois à bord. Vous trouverez la liste complète de ces privilèges dans la section MSC Voyagers Club du site MSC Croisières.

### 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 environ 10 jours après le débarquement par e-mail. Vous profiterez de vos avantages et privilèges lors de votre prochaine croisière, en fonction de votre catégorie de membre.

### Puis-je m'inscrire à bord et recevoir immédiatement mon numéro d'adhérent au Club et ma carte 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 environ 10 jours après le débarquement par e-mail. Lors de cette communication, vous recevrez votre numéro d'adhérent au Club ainsi qu'une version électronique de votre carte.

## AVANTAGES ET CATÉGORIE DE MEMBRE 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.ch](http://www.mscevoyagersclub.ch)

### Quels sont les catégories de membre du MSC Voyagers Club ?

Il existe 5 catégories de membre du MSC Voyagers Club :

Welcome : Au moins 1 réservation confirmée

- Statut Classic : entre 1 point et 2199 points

- Statut Silver : entre 2200 et 4299 points

- Statut Gold : entre 4300 et 9999 points

- Statut Black : plus de 10 000 points

### Quels sont les avantages de chaque catégorie MSC Voyagers Club ?

Vous pouvez trouver la liste complète des avantages correspondant à chaque catégorie sur le site Web [www.mscevoyagersclub.ch](http://www.mscevoyagersclub.ch) section avantages.

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

Veillez vous assurer d'avoir vérifié tous les détails des avantages étant donné qu'ils pourraient varier selon la destination, la longueur de la croisière ou la classe du navire.

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

Avec le lancement de la nouvelle carte du programme MSC Voyagers Club, vous recevrez directement une Cruise Card à l'enregistrement, le premier jour de la croisière, à chaque fois que vous embarquerez sur une croisière avec nous. La Cruise Card constituera également votre carte Voyagers Club. Vous remarquerez que sa couleur sera personnalisée en fonction de votre catégorie et qu'elle indiquera votre catégorie de membre et votre numéro d'adhérent au Club. Une fois que vous vous serez inscrit au programme MSC Voyagers Club et que vous aurez reçu toutes les informations vous concernant, veuillez saisir votre numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club lors de la réservation de votre prochaine croisière.

### Qu'est-ce que la Cruise Card ?

La Cruise Card vous est fournie le jour de votre embarquement. La Cruise Card constitue la clé de votre cabine, mais aussi le mode de paiement à bord. Chaque passager recevra une Cruise Card.

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

Votre numéro d'adhérent au Club sera indiqué sur votre Cruise Card (carte Voyagers Club).

### Qu'est-ce que la catégorie Welcome ?

La catégorie (le « niveau ») « Welcome » est la toute nouvelle catégorie du programme MSC Voyagers Club. C'est le premier statut de membre avant Classic. Cela signifie que vous pouvez devenir membre avant votre première croisière avec nous ! Réservez une croisière MSC et dès que vous aurez reçu votre e-ticket, vous aurez la possibilité de vous inscrire au programme MSC Voyagers Club en ligne. La catégorie « Welcome » est uniquement disponible pour votre première croisière. Dès votre première croisière, vous commencerez immédiatement à gagner des points ; ces points seront crédités sur votre compte de membre après votre première croisière.

### Je suis membre Welcome, qu'est-ce que cela signifie ?

Bienvenue, cher membre **Welcome** ! Le fait d'être un membre « Welcome » indique que votre statut actuel est la première catégorie du programme MSC Voyager. La catégorie « Welcome » est uniquement valable pour la première croisière, car tous les points seront crédités/ajoutés à votre compte du Club à la fin de la croisière et le membre « Welcome » deviendra membre « Classic » ou une catégorie plus élevée, en fonction du nombre de points accumulés pendant la croisière.

### Je suis Welcome, où est ma carte ?

Vous recevez une version électronique de votre carte Voyagers Club par e-mail, uniquement lorsque vous vous inscrivez au MSC Voyagers Club. Lors de votre prochaine croisière, vous recevrez une carte MSC Voyagers Club Classic.

Lors de votre croisière en tant que membre Welcome du MSC Voyagers Club, vous recevrez une Cruise Card indiquant votre numéro d'adhérent au Club.

### Je suis membre Classic, Silver, Gold ou Black, où est ma carte ?

Votre Cruise Card sera également votre carte Voyagers Club et indiquera toutes les informations du club vous concernant (catégorie de membre et numéro d'adhérent au Club).

### Je n'ai pas reçu de Cruise Card avec mon numéro d'adhérent au Club, que dois-je faire ?

Afin de vous assurer d'être toujours reconnu en tant que membre du programme MSC Voyagers Club, pensez toujours à fournir votre numéro d'adhérent au Club lorsque vous réservez une croisière. Au cas où vous ne seriez pas reconnu, adressez-vous au Conseiller Croisières ou au Service Clientèle à bord.

### Ma carte n'est pas la bonne, que dois-je faire ?

Adressez-vous au SERVICE CLIENTÈLE qui sera en mesure d'imprimer votre carte à bord.

### J'ai perdu ma carte, que dois-je faire ?

Adressez-vous au SERVICE CLIENTÈLE qui sera en mesure d'imprimer votre carte 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 et la plupart des avantages vous seront octroyés sans demande préalable. Cependant, il est important que vous ayez toujours votre carte Voyagers Club Card sur vous à bord ou lorsque vous réservez une croisière étant donné que la plupart des avantages vous seront fournis sur présentation de votre carte Voyagers Club.

### Je souhaite réserver une nouvelle croisière MSC en tant que membre MSC Voyagers Club, ai-je droit à une remise spéciale ?

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 des départs sélectionnés. Le MSC Voyagers Club vous permet de bénéficier d'une remise de 5% sur les réservations de croisières (sauf pour la catégorie « Welcome »)

## MSC VOYAGERS CLUB : GAGNER DES POINTS

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

Vous pouvez gagner des points selon 3 critères :

- « Experience » (Bella, Fantastica, Wellness, Aurea et MSC Yacht Club) réservée
- Les services à bord prépayés avant la croisière
- Les dépenses à bord

### Que signifie « Experience » ?

MSC Croisière offre la possibilité de réserver différents types d'« Experience » : Bella, Fantastica, Wellness, Aurea et MSC Yacht Club.

Depuis l'hiver 2013-14, chaque catégorie de tarif que nous proposons correspond non seulement à un hébergement, mais aussi à différentes « Experiences » à bord qui feront de votre croisière une expérience unique.

### Comment est-ce que je gagne des points en fonction de l'« Experience » achetée ?

Vous gagnerez des points selon la règle suivante :

« EXPERIENCE »	Croisières de moins de 6 jours - 5 nuits	Croisières entre 6 et 10 jours - 5 et 9 nuits	Croisières de plus de 10 jours - 9 nuits
Bella	200	500	700
Fantastica	400	700	1000
Wellness	600	1000	1500
Aurea	600	1000	1500
MSC Yacht Club	800	1500	2000

Les membres du MSC Voyagers Club (Classic, Silver, Gold et Black) qui achèteront la croisière MSC World Cruise complète tripleront leurs points en fonction de leur Expérience ou du MSC Yacht Club. 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.

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

En cas de tarif de croisière sans « Experience », aucun point ne sera octroyé.

### J'ai bénéficié d'un surclassement d'« Experience » gratuit, est-ce que je recevrai plus de points ?

Les points seront uniquement gagnés en fonction de l'« Experience » achetée : Bella, Fantastica, Wellness, Aurea et MSC Yacht Club. En cas de surclassement offert gratuitement, les points ne seront attribués que pour l'« Experience » choisie par le voyageur au moment de la réservation de la croisière. Aucun point ne sera attribué en cas de surclassements d'« Experience » gratuits.

Dans mon pays, je ne peux pas acheter d'« Experiences » (Bella, Fantastica, Wellness, Aurea et MSC Yacht Club) ; cela signifie-t-il que je ne peux pas gagner de points ? Vous pouvez obtenir des points selon un système d'obtention de points différent. Dans les pays où les « Experiences » ne sont pas disponibles, les règles suivantes seront appliquées

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

#### Qui recevra les points correspondant à l'« Experience » (Bella, Fantastica, Wellness, Aurea et MSC Yacht Club) achetée ?

Les points octroyés pour la réservation seront appliqués à chaque membre de la cabine, s'ils sont plusieurs.

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

Les membres du MSC Voyagers Club gagneront 100 points pour 150 € dépensés avant la croisière en forfaits MSC Croisières et services inclus dans la croisière réservée\*. Les points seront calculés en fonction du montant total dépensé par le membre en services à bord MSC prépayés avant la croisière. Les dépenses concernant les services à bord prépayés avant la croisière qui s'appliquent à tous les occupants d'une même cabine (et non un seul occupant) seront réparties 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 paierai 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 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 à bord MSC prépayés avant la croisière. Les dépenses en services à bord prépayés avant la croisière qui s'appliquent à **tous les occupants d'une même cabine** (et non un seul occupant) seront réparties à parts égales 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 €. Si la cabine accueille quatre occupants, la dépense pour calculer les points de chaque membre sera de 150 €, soit 100 points. Les membres ayant acheté des services prépayés ne peuvent pas réclamer des points pour les personnes qui occupent la même cabine qu'eux et qui ne sont pas membres. Les points pour les services à bord prépayés avant la croisière **octroyés à un occupant de cabine seul** seront crédités au membre individuel ayant réservé des services à bord prépayés avant la croisière.

Par exemple, pour des services à bord prépayés avant la croisière par occupant de cabine seul : le montant total des services à bord prépayés qui s'appliquent aux occupants de cabine seuls avant la croisière est de 600 €. Afin de créditer 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.

#### Comment est-ce que je gagne les points correspondant aux dépenses à bord ?

Les membres du MSC Voyagers Club gagnent 100 points pour 150 €//\$ dépensés à bord (à l'exclusion du casino). À la fin de la croisière, les points pour les dépenses à bord seront octroyés à bord uniquement au membre MSC Voyagers Club qui règle le paiement final.

#### Qui recevra les points correspondant aux dépenses à bord ?

Les points correspondant aux dépenses à bord ne seront crédités qu'au détenteur de la Cruise Card/carte Club qui effectuera le paiement final.

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

Les points gagnés à la fin d'une croisière seront valables pendant les 36 mois suivant la date de débarquement.

Vous devrez effectuer au moins une croisière au cours des 36 mois suivant la date de votre dernier débarquement afin de prolonger votre adhésion d'une nouvelle période de 36 mois après votre dernier débarquement.

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

Si vous êtes un passager souhaitant souscrire au MSC Voyagers Club et que vous avez effectué une croisière avec nous après 2006, vous avez droit à un total fixe de 500 points. Ce règlement s'applique si la date du dernier débarquement remontait à moins de 3 mois au moment de l'inscription au programme. Les mêmes critères de récupération des croisières précédentes s'appliquent aux passagers ayant précédemment perdu leur statut de membre MSC Voyagers Club (en cas d'absence de croisière au cours des 3 années suivant leur dernière date de débarquement).

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

#### J'ai déjà réalisé une croisière depuis le lancement du nouveau MSC Voyager Club, mais je ne m'inscris que maintenant, puis-je tout de même récupérer mes points ?

En tant qu'ancien passager, vous avez droit à un total fixe de 500 points attribué aux membres dès leur inscription au programme MSC Voyagers Club s'ils ont réalisé au moins une croisière après 2006. Les mêmes critères de récupération des croisières précédentes s'appliquent aux passagers ayant précédemment perdu leur statut de membre MSC Voyagers Club (en cas d'absence de croisière au cours des 3 années suivant leur dernière date de débarquement).

Les passagers menant à bien leur inscription au programme MSC Voyagers Club dans les 3 mois suivant la date de débarquement récupéreront tous les points correspondant à leur croisière la plus récente. Si la date de débarquement a eu lieu avant la suppression du MSC CLUB (la fin du programme MSC Club original, c'est-à-dire avant qu'il ne devienne le MSC Voyager Club), les points seront attribués conformément aux règlements d'octroi des points du MSC CLUB original (1 point pour chaque nuit à bord, 1 point par tranche de 200 €//\$ dépensés à bord (à l'exclusion du casino) et 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 nouveaux règlements.

#### Les personnes de la famille/du groupe/de la cabine d'un passager gagnent-elles des points et profitent-elles des avantages du Club ?

Non, certains avantages sont réservés 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 : chaque avantage sera adressé en cabine à chaque membre. Veuillez consulter la section avantages sur [www.mscvoyagersclub.ch](http://www.mscvoyagersclub.ch) pour vérifier à qui s'adressent les avantages.

### **Les croisières MSC permettent-elles toutes d'accumuler des points MSC Voyagers Club ?**

La plupart des croisières contribuent à votre solde de points, sauf indication contraire. En cas de départs promotionnels, il est important de clarifier la question pendant le processus de réservation. Il est possible que pour des raisons promotionnelles, les points MSC Voyagers Club ne soient pas reconnus pour certaines croisières sélectionnées.

### **Si des voyageurs de catégories différentes (par exemple un membre Silver et un membre Gold) partagent une cabine, comment s'appliqueront les avantages dans la cabine ?**

Dans le cadre du nouveau MSC Voyagers Club, la remise sera la même pour chaque catégorie. D'autres avantages peuvent être offerts par cabine. Veuillez consulter la section avantages sur [www.msccroisieresclub.ch](http://www.msccroisieresclub.ch) pour vérifier à qui s'adressent les avantages.

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

Veuillez vous assurer de consulter régulièrement le site Web afin de vous informer des changements du programme, ou vous pourriez manquer des événements importants.

### **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 Voyagers Club pendant la réservation afin de vous assurer d'être reconnu par MSC Croisières à bord. Si vous ne fournissez pas votre numéro d'adhérent au MSC Voyagers Club pendant la réservation, vous pourriez perdre des avantages considérables.

### **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 au SERVICE CLIENTÈLE si vous avez besoin d'aide.

### **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.ch](http://msccroisieres.ch). 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 « Sélection 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 privé en ligne ?**

Pour accéder à l'Espace privé en ligne, vous devez tout d'abord vous inscrire. Afin de vous inscrire, vous devez être membre du MSC Voyagers Club et disposer d'un numéro d'adhérent au Club et d'une adresse e-mail valable.

### **Comment accéder à l'Espace privé ?**

Connectez-vous sur l'Espace MSC Voyagers Club dans la section du site Web MSC Voyagers Club

### **J'ai perdu mes identifiants en ligne MSC VOYAGERS CLUB, que puis-je faire ?**

Vous pouvez récupérer vos identifiants en cliquant sur le lien à cet effet dans la section de l'espace privé.

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

Pour recevoir les communications en ligne de MSC, vous devez avoir accepté de recevoir des communications de MSC et vous devez disposer d'une adresse e-mail valable. Veuillez consulter la section « contacts » 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 ?**

Les points et le statut MSC Voyagers Club n'expirent pas tant que vous réalisez au moins une croisière tous les trois ans.

Si la dernière date de débarquement à la fin de la croisière remonte à plus de 3 ans (36 mois) ou qu'aucune croisière n'a été réservée au cours des 3 années suivant la date d'inscription, le statut de membre du programme MSC Voyagers Club expire.

Par exemple : si la dernière date de débarquement est le 30.01.2015 et qu'aucune croisière n'est réservée avant le 30.01.2018, le statut de membre est perdu.

En cas de perte du statut de membre, il est nécessaire de s'inscrire de nouveau au programme MSC Voyagers Club. L'inscription sera soumise aux conditions énoncées. Un nouveau numéro d'adhérent au Club sera attribué.

### **Comment rester membre afin que mon adhésion n'expire pas ?**

Il suffit de réaliser au moins une croisière par période de 36 mois. Et il est encore plus facile de voyager avec les départs Voyages Selection réservés aux membres MSC Voyagers Club ! Une fois votre croisière terminée, la date d'expiration des points sera automatiquement prolongée de 36 mois à partir 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, les points ne peuvent être transférés ou 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 n'effectuez pas la croisière, les points ne seront pas octroyés. Veuillez consulter le catalogue pour vous enquérir des procédures et des informations, en fonction du 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 n'obtiendrez aucun point.

### **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 aucun point et les privilèges à bord ne profiteront à aucun occupant de la 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 Croisières 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 Croisières qui mettent à jour ou confirment leurs informations 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 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 MSC Voyagers Club 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).

## **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 qui apparaît sur le billet doit être le même que celui de votre compte MSC Voyagers Club. 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 procédera à une vérification afin de veiller à ce que cela ne se produise pas et de reconnaître votre statut de membre.

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

Vous pouvez trouver les renseignements relatifs à votre statut de membre (numéro d'adhérent, catégorie de membre) en vous connectant à votre Espace Club ou :

- Cruise Card
- bulletin électronique
- facture finale à bord

### **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 communiquer mon numéro d'adhérent au Club pendant la réservation et à bord ; puis-je demander un remboursement ou une demande d'indemnités après la croisière ?**

Non, il n'est pas possible de recevoir des indemnités 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.

## **FAQ RELATIVE À L'ANCIEN MSC CLUB**

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

Vous continuerez d'être un membre précieux de notre Club. Seules les conditions ont changé, et selon nous, pour le mieux !

### **Conserverai-je mes anciens avantages ?**

Non, les nouveaux privilèges vous seront accordés en fonction de votre catégorie de membre. Toutefois, certains avantages ont été maintenus et d'autres ont été modifiés, mais nombre d'entre eux ont été ajoutés. Venez les découvrir :

### **Je suis un membre Classic, Silver, Gold, Black de l'ancien MSC CLUB, que va-t-il se passer ?**

Lors du lancement du MSC Voyagers Club, vous conserverez votre catégorie de membre et vos points MSC CLUB. Votre catégorie de membre MSC CLUB sera valable pendant les 36 mois suivant la date de lancement du MSC Voyagers Club. À la fin de la période de 36 mois, si vous avez réalisé au moins une croisière, vous conserverez votre statut de membre.

### **Est-il possible d'être surclassé à une catégorie de membre différente dans le MSC Voyagers Club ?**

Non, mais il faut effectuer au moins une croisière sur une période de 36 mois pour conserver la validité du statut de membre.

### **Conserverai-je ma remise sur les réservations ?**

Non, pour tous les membres réservant une croisière après le 19/07/2015, la nouvelle remise Club s'appliquera.

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

Vous conservez tous vos points. Ils seront simplement multipliés par 100, car nous sommes en train d'introduire un nouveau système de points. Vérifiez par vous-même votre solde de points actualisé en vous inscrivant ou en vous connectant à votre espace privé 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 du check-in, indiquant votre numéro d'adhérent au Club et votre catégorie de membre.

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

Ce n'est plus nécessaire. Vous recevrez une Cruise Card systématiquement actualisée (carte Voyagers Club) à chaque croisière.