



MSC

VOYAGERS
CLUB

MSC VOYAGERS CLUB: GERAL

O que é o MSC Voyagers Club?

O MSC Voyagers Club é o programa de fidelização exclusivo para passageiros da MSC Cruzeiros. É a forma pela qual a MSC Cruzeiros recompensa os seus clientes mais fiéis.

Por que devo inscrever-me no MSC Voyagers Club?

Porque é gratuito e fácil de aderir! Ser membro do MSC Voyagers Club é uma ótima maneira para que os apaixonados por viagens possam experimentar a vida a bordo e em terra. Oferece ótimos privilégios e serviços. Quanto mais viajar com a MSC, mais privilégios terá. Não perca a melhor maneira de viajar com a MSC Cruzeiros!

Quanto custa aderir ao MSC Voyagers Club?

Inscriver-se no MSC Voyagers Club é gratuito.

INSCRIÇÃO

Como posso inscrever-me no MSC Voyagers Club?

A adesão ao MSC Voyagers Club está acessível a todos os que já viajaram pelo menos uma vez com a MSC Cruzeiros desde 2006 ou efetuaram uma reserva e confirmaram um cruzeiro. Esta adesão é gratuita e sem limite de idade. O registo pode ser feito das seguintes formas:

Antes do embarque: - preencha o formulário "Tornar-se um membro", indicado na seção do site dedicada ao MSC Voyagers Club, ou clique no link no documento de confirmação da reserva que receberá por e-mail. Poderá ainda clicar no link do bilhete eletrónico que receberá de 10 a 7 dias antes da partida. Para além disso, é possível inscrever-se durante o procedimento de check-in on-line. Os membros receberão o seu número de identificação via e-mail como cartão eletrónico, após a inscrição. Passageiros que tenham uma reserva confirmada com a MSC Cruzeiros podem registar-se até 72 horas antes da partida.

A bordo: Pode pedir o registo de membro contactando a Recepção - Guest Service e/ou o MSC Voyagers Club Infopoint

- **Os passageiros que realizaram no mínimo uma viagem com a MSC Cruzeiros** e fizeram a sua inscrição a bordo, receberão a confirmação da inscrição por email no final do cruzeiro (aproximadamente 10 dias depois de concluir a viagem) com o número do cartão e uma versão eletrónica do mesmo.

- **Os passageiros que viajam pela primeira vez com a MSC Cruzeiros** e fizeram a sua inscrição a bordo receberão a confirmação da mesma por e-mail no final do cruzeiro. Receberão o número de identificação do Club e os pontos.

- **Após o cruzeiro:** poderá fazer a inscrição no site www.msconvoyagersclub.pt, entrando na seção "Tornar-se membro". Receberá um e-mail com a versão eletrónica do seu cartão MSC Voyagers Club que inclui o seu número de identificação do Club.

Como devo inserir o meu nome no formulário de inscrição?

Deverá inserir o nome exatamente como ele aparece no seu passaporte.

Como funciona o MSC Voyagers Club?

O MSC Voyagers Club disponibiliza aos seus membros o direito de receberem um conjunto de privilégios em terra e a bordo. Basta um número de identificação e que o estatuto de membro MSC Voyagers Club seja válido. O número de identificação do MSC Voyagers Club encontra-se no email recebido quando se inscreve no MSC Voyagers Club, no Cruise Card que receberá no embarque (o Cruise Card é a chave do seu camarote e também o seu método de pagamento a bordo) e ainda no e-ticket. Lembre-se de ter sempre em mãos o seu número de identificação do Club, porque ele é a chave para receber benefícios e descontos.

Onde posso encontrar e consultar os termos e condições do MSC Voyagers Club?

Encontre e consulte os termos e condições do MSC Voyagers Club em www.msconvoyagersclub.pt e a bordo, no MSC Voyagers Club Infopoint.

Sou menor de 18 anos; posso inscrever-me no MSC Voyagers Club?

Sim, a adesão ao MSC Voyagers Club é aberta a todos os passageiros, sem limite de idade. A inscrição apenas pode ser feita por um dos pais ou pelo responsável legal. As informações necessárias são: nome, sobrenome e data de nascimento. O e-mail é opcional.

Sou menor de 18 anos; recebo os mesmos benefícios e privilégios de um adulto?

Terá direito à maioria dos benefícios e privilégios. No entanto, alguns terão condições específicas de uso ou restrição para membros menores de 18. Leia atentamente os termos e condições.

Sou menor de 18 anos; posso aceder à minha área on-line para verificar os meus pontos?

Para verificar os seus pontos, terá de aceder à área privada do MSC Voyagers Club on-line. Caso ainda não esteja registado na área privada, terá de efetuar o seu registo no site www.msconvoyagersclub.pt com a ajuda dos seus pais ou responsável.

A que tipo de membro pertencço se me inscrever antes de embarcar no meu primeiro cruzeiro, isto é, com uma reserva confirmada?

Se se inscreveu antes do cruzeiro e nunca viajou com a MSC Cruzeiros antes, será membro de nível "Welcome", com 0 pontos e 0 cruzeiros. Após o cruzeiro, irá receber os pontos associados às suas férias.

Qual é o meu tipo de membro se me inscrever no programa a bordo, no meu primeiro cruzeiro com a MSC?

Durante a viagem será registado como membro "Welcome" e após o cruzeiro receberá os pontos respetivos ao cruzeiro no qual se inscreveu.

Qual é meu tipo de membro se já viajei com a MSC Cruzeiros e decidi fazer a inscrição antes da viagem, com reserva confirmada?

Se já viajou com a MSC e se já passaram mais de 3 meses desde a última data de desembarque, terá o tipo de membro “Classic” após o cruzeiro e receberá um valor fixo de 500 pontos. Além disso, todos os pontos que ganhar durante a viagem, na qual tem reserva, ser-lhe-ão atribuídos no final do cruzeiro. Caso a sua última data de desembarque seja inferior a 3 meses, recuperará todos os pontos pertencentes à sua viagem mais recente após concluir o seu cruzeiro reservado. Todos os pontos que ganhar durante a viagem na qual tem reserva serão atribuídos no final do cruzeiro.

Qual será o tipo de membro atribuído se me inscrever a bordo, na minha segunda (ou mais) viagem com a MSC Cruzeiros?

Se já viajou com a MSC e já se passaram mais de 3 meses desde a última data de desembarque, será atribuído o tipo de membro “Classic” após o cruzeiro e receberá um bônus para repetentes de 500 pontos. Além disso, todos os pontos que ganhou durante a viagem na qual solicitou a inscrição serão atribuídos no fim da viagem. Caso a sua última data de desembarque seja inferior a 3 meses, recuperará todos os pontos referentes à sua viagem mais recente concluída, após concluir o seu cruzeiro atual. Além disso, todos os pontos que ganhar durante a viagem na qual solicitou a inscrição serão atribuídos pouco depois de concluir a viagem.

Qual é o tipo de membro atribuído se me inscrever on-line após a viagem, depois da minha primeira viagem com a MSC Cruzeiros?

Se se inscrever dentro de 3 meses após o desembarque: será membro Classic (ou superior, consoante a pontuação) e receberá o crédito dos pontos resultantes do último cruzeiro feito.

Se se inscrever após 3 meses depois do desembarque: será membro “Classic” e receberá 500 pontos de bônus para repetentes.

Qual é o tipo de membro atribuído se me inscrever on-line após a viagem, depois da minha segunda (ou mais) viagem com a MSC Cruzeiros?

São válidos os mesmos critérios de inscrição on-line após o cruzeiro, depois da primeira viagem com a MSC Cruzeiros.

Inscrevi-me antes da viagem e atualmente sou membro Welcome. Quais são os privilégios que receberei a bordo?

Os membros “Welcome” têm um conjunto exclusivo de privilégios a bordo. Consulte a lista completa de privilégios no site da MSC Cruzeiros na secção MSC Voyagers Club.

Posso inscrever-me a bordo e começar a desfrutar imediatamente dos privilégios na mesma viagem?

Caso se inscreva a bordo, a sua adesão entrará em vigor assim que o seu cruzeiro e os pontos correspondentes forem adicionados ao seu perfil MSC Voyagers Club. A inscrição a bordo será confirmada por e-mail, aproximadamente 10 dias após o desembarque. Aproveitará todos os benefícios e privilégios no seu próximo cruzeiro, considerando o tipo de membro atribuído.

Posso inscrever-me a bordo e receber imediatamente o meu número de identificação do Club e cartão Voyagers Club na mesma viagem?

Caso se inscreva a bordo, a sua adesão entrará em vigor assim que o seu cruzeiro e os pontos correspondentes forem adicionados ao seu perfil MSC Voyagers Club. A inscrição a bordo será confirmada por e-mail, aproximadamente 10 dias após o desembarque. Nesta confirmação virá também incluído o seu número de identificação do Club e uma versão eletrónica do seu cartão.

BENEFÍCIOS DO MSC VOYAGERS CLUB E TIPOS DE MEMBRO

Onde posso encontrar a lista dos benefícios do MSC Voyagers Club?

Encontre e consulte os benefícios do MSC Voyagers Club em www.mscevoyagersclub.pt

Quais são os tipos de membro do MSC Voyagers Club?

Existem cinco tipos de membro do MSC Voyagers Club:

- Membro Welcome: no mínimo uma reserva confirmada
- Membro Classic: de 1 ponto a 2199 pontos
- Membro Silver: de 2200 a 4299 pontos
- Membro Gold: de 4300 a 9999 pontos
- Membro Diamond: 10000+ pontos

Quais são os benefícios de cada tipo de membro MSC Voyagers Club?

A lista completa de benefícios para cada tipo de membro está disponível no site www.mscevoyagersclub.pt, secção benefícios.

Os benefícios são válidos em todas as viagens e destinos?

Certifique-se que confere todos os detalhes dos benefícios, uma vez que podem variar de acordo com o destino, duração da viagem e classe do navio.

Onde/Quando receberei o meu cartão Voyagers Club?

Com o lançamento do novo cartão do programa MSC Voyagers, receberá um Cruise Card diretamente no check in, no primeiro dia do seu cruzeiro, todas as vezes que embarcar numa viagem connosco. O Cruise Card também será o seu cartão Voyagers Club. Poderá verificar que é personalizado por cor de acordo com sua categoria específica e apresentará o seu tipo de membro e número de identificação do Club. Depois de concluir a inscrição no MSC Voyagers Club e receber todos os detalhes, inclua o seu número MSC Voyagers Club na reserva do seu próximo cruzeiro.

O que é o Cruise Card?

O Cruise Card ser-lhe-á entregue no dia do embarque. O Cruise Card é a chave do seu camarote e também o seu método de pagamento a bordo. Cada passageiro receberá um Cruise Card.

Como faço para ver o meu número de identificação do Club?

O número de identificação do Club será indicado no seu Cruise Card (cartão Voyagers Club).

O que é a categoria Welcome?

A categoria/“nível” “Welcome” é a categoria mais recente do MSC Voyagers Club. É o primeiro tipo de membro, antes do Classic. Significa que agora pode tornar-se membro antes de viajar connosco! Reserve um cruzeiro com a MSC Cruzeiros e poderá inscrever-se on-line no programa MSC Voyagers até 72 horas antes da partida. A categoria “Welcome” é válida apenas para o seu primeiro cruzeiro! Começará imediatamente a acumular pontos na sua primeira viagem; esses pontos serão atribuídos à sua adesão após o primeiro cruzeiro!

Sou membro Welcome. O que isso significa?

É um membro muito Welcome (bem-vindo)! Ser um membro “Welcome” quer dizer que o seu status atual é o primeiro nível de adesão ao programa MSC Voyager. O estatuto de membro “Welcome” é válido apenas para a primeira viagem, porque no final todos os pontos serão atribuídos/adicionados à sua conta Club e o membro “Welcome” torna-se membro “Classic” ou superior, dependendo do número de pontos acumulados ao longo do cruzeiro.

Sou membro Welcome. Onde está meu cartão?

Apenas recebe o seu cartão Voyagers Club em versão eletrônica, por e-mail, após realizar a sua inscrição no MSC Voyagers Club. No seu próximo cruzeiro, receberá um cartão MSC Voyagers Club Classic. No seu primeiro cruzeiro como membro MSC Voyagers Club Welcome, receberá um Cruise Card, com o seu número de identificação do Club.

Sou membro Classic, Silver, Gold, Diamond. Onde está meu cartão?

O seu Cruise Card será também o seu cartão Voyagers Club onde se encontram todas as informações do seu Club (tipo de membro e número de identificação do Club).

Não recebi um Cruise Card com o meu número de identificação do Club. O que devo fazer?

Para assegurar que seja sempre reconhecido como membro do programa MSC Voyagers Club, lembre-se de que a única forma de ter direito aos benefícios do MSC Voyagers Club é fornecendo o seu número de identificação MSC Voyagers Club na altura da reserva.. Caso não seja reconhecido, dirija-se ao seu Agente de Viagens ou ao Atendimento ao Cliente a bordo.

O meu cartão não é o cartão correto. O que devo fazer?

Dirija-se à Recepção – Atendimento ao Cliente, onde poderão imprimir o seu cartão a bordo.

Perdi o meu cartão. O que devo fazer?

Dirija-se à Recepção – Atendimento ao Cliente, onde poderão imprimir o seu cartão a bordo.

É necessário solicitar à equipa a bordo os benefícios do MSC Voyagers Club?

Uma vez que seja reconhecido como membro do MSC Voyagers Club, a maioria dos benefícios serão disponibilizados sem necessitar de os solicitar. No entanto, é importante que tenha sempre consigo o seu cartão Voyagers Club quando estiver a bordo ou no momento da reserva do seu cruzeiro, uma vez que a maioria dos benefícios serão disponibilizadas mostrando o mesmo.

Quero reservar um novo cruzeiro com a MSC Cruzeiros como membro MSC Voyagers Club. Tenho descontos especiais?

Sim, fazer parte do MSC Voyagers Club dá-lhe direito a tarifas especiais de cruzeiro, se aplicáveis em partidas selecionadas. O MSC Voyagers Club garante-lhe um desconto de 5% nas reservas de cruzeiros (exceto membro Welcome). O desconto não tem qualquer restrição sazonal e é válido por camarote. O desconto pode ser combinado com todas as promoções e ofertas excepto quando explícito no texto das mesmas. O desconto não pode ser aplicado a reservas de grupo e não é acumulável com o Tandem e MSC Grand Tour. Nestes casos, o número de identificação MSC Voyagers Club tem de ser fornecido na altura da reserva por forma a poder desfrutar de todos os benefícios durante o cruzeiro e ganhar pontos.

MSC VOYAGERS CLUB: GANHAR PONTOS

Como ganho pontos no MSC Voyagers Club?

Poderá ganhar pontos segundo três critérios:

- Experiência adquirida (Bella, Fantastica, Aurea) ou MSC Yacht Club
- Serviço de bordo pré-pago antes do cruzeiro
- Gastos efetuados a bordo

O que significa “Experiência”?

A MSC Cruzeiros oferece a possibilidade de reservar vários tipos de experiências: Bella, Fantastica, Aurea, MSC Yacht Club.

Desde a temporada de inverno 2013-14, todas as categorias de tarifa da MSC Cruzeiros oferecem não apenas uma diferente opção de hospitalidade, mas também um vasto conjunto de experiências a bordo para enriquecer a sua viagem.

Como ganho pontos de acordo com a “Experiência” adquirida?

Poderá ganhar pontos de acordo com as seguintes regras:

EXPERIÊNCIA	Cruzeiros com menos de 6 dias - 5 noites	Cruzeiros de 6 a 10 dias - 5 a 9 noites	Cruzeiros de mais de 10 dias - 9 noites
Bella	200	500	700
Fantastica	400	700	1000
Aurea	600	1000	1500
MSC Yacht Club	800	1500	2000

Os membros MSC Voyagers que adquiram o MSC World Cruise inteiro, irão receber o triplo de pontos, baseados nos pontos regulamentados da Experiência ou MSC Yacht Club adquiridos. Membros Welcome irão receber o triplo dos pontos, apenas se o registo no MSC Voyagers é anterior à data da reserva no MSC World Cruise. Os pontos serão excepcionalmente adicionados no momento da reserva. Por exemplo, se o passageiro adquirir uma experiência Bella, irá receber 2100 pontos em vez dos 700 base; se adquirir uma experiência Fantastica, irá receber 3000 pontos em vez dos 1000 base; Se adquirir experiência Aurea, irá receber 4500 pontos em vez dos 1500 base.

E se o meu cruzeiro não oferecer nenhuma possibilidade de reservar uma experiência?

No caso de tarifa de cruzeiro sem Experiência, não será atribuído nenhum ponto.

Recebi um upgrade gratuito de Experiência. Receberei mais pontos?

Os pontos serão acumulados apenas por Experiência adquirida: Aurea, Bella, Fantastica e MSC Yacht Club. No caso de ser oferecido um upgrade de Experiência gratuito, os pontos serão atribuídos apenas para a Experiência e camarote adquiridos. Não serão atribuídos pontos no caso de upgrades gratuitos de Experiências.

No meu país, não posso adquirir experiências (Bella, Fantastica, Aurea e MSC Yacht Club). Isso significa que não ganho pontos?

Neste caso, tem direito a receber pontos de acordo com uma faixa de pontos diferente. Em países nos quais as Experiências não se aplicam, serão observadas as seguintes regras:

TIPO DE CAMAROTE	PONTOS
Interior	600
Vista Mar	750
Com varanda	900
Suíte	1200
Yacht Club	1500

Quem receberá os pontos referentes à experiência (Bella, Fantastica, Aurea, MSC Yacht Club) adquirida?

Os pontos atribuídos por reserva serão associados a cada membro do camarote, se houver mais de um.

Como ganho pontos para serviço de bordo pré-pago antes do cruzeiro?

Os membros do MSC Voyagers Club ganham 100 pontos a cada €150 em gastos realizados antes da viagem nos pacotes e serviços MSC incluídos na viagem reservada*.

*Para moedas diferentes do € (euro), será aplicada a taxa de câmbio do dia.

Pagarei na moeda do meu país?

Sim, os pontos atribuídos para serviço de bordo pré-pago antes do cruzeiro são calculados aplicando uma conversão de moeda correspondente à moeda a bordo.

Quem receberá os pontos para serviço de bordo pré-pago antes do cruzeiro?

Há dois tipos de serviço de bordo pré-pago antes da viagem: por camarote e por ocupante de camarote em base single.

Os pontos serão calculados sobre o valor total gasto pelo membro no serviço de bordo pré-pago da MSC Cruzeiros antes do cruzeiro. Os gastos com o serviço de bordo pré-pago antes da viagem que se aplicam a todos os ocupantes do camarote (e não a um único ocupante) serão igualmente distribuídos entre os ocupantes do camarote. Exemplo de serviço de bordo pré-pago antes do cruzeiro por camarote: o valor total de serviço de bordo pré-pago que se aplica a todos os ocupantes do camarote antes da viagem é de €600. Se houver quatro ocupantes no camarote, os gastos para o cálculo de pontos de cada membro será de €150, o que equivale a 100 pontos. Os membros não podem reivindicar pontos distribuídos a não membros que ocupam o mesmo camarote, no caso de pontos para serviço de bordo pré-pago antes da viagem, que se aplica a todos os ocupantes do camarote.

Os pontos para serviço de bordo pré-pago antes da viagem para um ocupante de camarote em base single serão atribuídos ao indivíduo/membro ao qual é atribuído o serviço de bordo pré-pago antes do cruzeiro.

Exemplo de serviço de bordo pré-pago antes do cruzeiro para um ocupante de camarote em base single: o valor total de serviço de bordo pré-pago que se aplica a ocupantes de camarote em base single antes da viagem é de €600. Para atribuir os pontos, o valor total será dividido por 150, o que equivale a 400 pontos. O ocupante individual que beneficia do serviço de bordo pré-pago que se aplica apenas a indivíduos receberá 400 pontos.

E se eu pagar as despesas a bordo por POS?

Aos membros MSC Voyagers Club que paguem as despesas a bordo por POS ser-lhes-á creditado pontos no final do cruzeiro.

Como faço para ganhar pontos dos meus gastos a bordo?

Os membros do MSC Voyagers Club ganham 100 pontos por cada €/US\$150 de gastos a bordo (gastos de casino não incluídos). No final do cruzeiro, os pontos atribuídos para os gastos a bordo serão aplicados a bordo apenas ao membro MSC Voyagers Club que efetuar o pagamento final.

Quem receberá pontos pelos gastos a bordo?

Pontos atribuídos pelos gastos a bordo serão aplicados apenas ao titular do cartão Club/Cruise Card que efetuar o pagamento final.

Por quanto tempo os pontos são válidos?

Os pontos ganhos no final de um cruzeiro têm a data de validade de 36 meses a partir da data de desembarque. Terá de completar, no mínimo, uma viagem em 36 meses desde a sua última data de desembarque para prolongar a sua validade enquanto membro por mais 36 meses desde a sua última data de desembarque.

Já viajei anteriormente com a MSC Cruzeiros. Perdi os meus pontos?

No caso de ser um antigo passageiro que gostaria de se inscrever no MSC Voyagers Club e viajou conosco após 2006, terá direito a um valor fixo de 500 pontos. Esta situação é aplicável se a última data de desembarque for superior a 3 meses antes de se inscrever no programa. Os mesmos critérios de recuperação de cruzeiros anteriores aplicam-se aos passageiros que anteriormente perderam a adesão ao MSC Voyagers Club (no caso de não terem feito nenhuma viagem em 3 anos desde a última data de desembarque). Caso a sua última data de desembarque não seja mais do que 3 meses, recuperará todos os pontos referentes ao cruzeiro mais recente.

Fiz um cruzeiro antes do lançamento do novo MSC Voyagers Club, mas só me estou a inscrever agora. Ainda posso recuperar os meus pontos?

Como antigos passageiros, terão direito a um número fixo de 500 pontos atribuídos aos membros que se inscreverem no MSC Voyagers Club no caso de terem feito pelo menos uma viagem com a MSC Cruzeiros após 2006. Os mesmos critérios de recuperação de cruzeiros anteriores aplicam-se aos passageiros que anteriormente perderam a adesão ao MSC Voyagers Club (no caso de não terem feito nenhuma viagem em 3 anos desde a última data de desembarque).

Os passageiros que completarem a inscrição no MSC Voyagers Club com sucesso até 3 meses desde a última data de desembarque, recuperarão todos os pontos do seu cruzeiro mais recente. Se a data de desembarque ocorreu antes da eliminação do MSC CLUB (a conclusão do programa MSC Club original, ou seja, antes de se tornar MSC Voyager Club), os pontos serão atribuídos de acordo com as regras de emissão de pontos do MSC CLUB original (1 ponto recebido para cada noite a bordo, 1 ponto para cada €/US\$200 gastos a bordo, excluindo os gastos no casino) multiplicados por 100.

Cada passageiro da família/grupo/camarote ganha pontos e recebe benefícios do Club?

Não, alguns benefícios são válidos apenas para os membros. Outros são válidos para o camarote, para que possam ser desfrutados por todos os ocupantes se houver mais de um membro no camarote, e os benefícios são emitidos por pessoa; será entregue um benefício a cada membro no camarote. Verifique por favor a seção benefícios em www.mscevoyagersclub.pt.

Todos os cruzeiros da MSC Cruzeiros contam para pontos do MSC Voyagers Club?

A maioria dos cruzeiros contribui para a acumulação de pontos, a menos que seja especificado de outro modo. No caso de partidas/tarifas promocionais, é importante esclarecer durante o processo de reserva. É possível que, por motivos promocionais, os pontos do MSC Voyagers Club não sejam atribuídos a um cruzeiro específico. Não serão emitidos pontos em promoções especiais da MSC.

Ganho pontos com um cruzeiro/charter?

Sim, os pontos serão atribuídos aos cruzeiros/charter.

O que acontece se a MSC Cruzeiros cancelar um cruzeiro?

No caso de cancelamento de um cruzeiro por parte da MSC, por favor verifique os termos e condições que se encontram no site ou na brochura da MSC Cruzeiros em vigor.

Se dois passageiros partilharem um camarote e forem dois tipos de membros diferentes (ex. Silver e Gold), de que modo se aplicam os benefícios no camarote?

Com o novo MSC Voyagers Club, o desconto será o mesmo para cada categoria. Outros benefícios poderão ser desfrutados por camarote. Verifique por favor a seção benefícios em www.msccruzeirosclub.pt.

Os benefícios vão sofrer alterações com o passar do tempo?

Verifique o site regularmente para se informar de qualquer alteração no programa. Caso contrário, boas notícias poderão passar despercebidas.

Como é que o MSC Voyagers Club saberá qual o meu tipo de membro quando eu viajar?

Sempre que reservar um cruzeiro, inclua o seu número do cartão Voyagers Club como parte da reserva para assegurar que a MSC Cruzeiros o reconhecerá a bordo. A única forma de ter direito aos benefícios do MSC Voyagers Club é fornecer o número de identificação do MSC Voyagers Club no momento da reserva.

Quem devo contactar a bordo para obter informações sobre o MSC Voyagers Club?

Dirija-se ao InfoPoint MSC Voyagers Club ou ao Atendimento ao Cliente para solicitar ajuda ou apoio.

O que são Voyages Selections e como as reservo?

As Voyages Selections são uma seleção de partidas disponíveis com um desconto adicional (entre 5%, 10% e 15%) que poderá ser associado ao desconto de reserva do MSC Voyagers Club. O desconto adicional poderá variar de acordo com a data de partida. As Voyages Selections não estão disponíveis para membros Welcome. Os membros Silver, Gold e Diamond recebem um crédito a bordo de €/\$50 adicionais além do desconto na sua reserva Voyages Selection. O crédito a bordo é atribuído por membro e não por camarote e é aplicado na conta final após terminar o cruzeiro. O crédito a bordo não é aplicável a membros MSC Voyagers Club com menos de 18 anos.

Este desconto pode ser estendido a todos os ocupantes do camarote e não pode ser combinado com nenhuma oferta e promoção, excepto com o desconto do MSC Voyagers Club, a menos que especificado de outro modo nos detalhes da própria promoção. As Voyages Selections encontram-se visíveis on-line na seção MSC Voyagers Club, a bordo e ainda nas agências de viagens. As Voyages Selections podem ser reservadas, disponibilizando o seu Número de Identificação do Club. A possibilidade de reservar as Voyages Selections pode ser limitada a um determinado período de tempo. A validade das promoções será comunicada online. Os Termos e Condições das partidas das Voyages Selections podem variar de acordo com o mercado. A partir de 27 de Maio de 2019, aos Membros que reservem uma partida Voyages Selection será creditado o dobro dos pontos para o tipo de Experiência escolhida. O dobro dos pontos não é retroactivo e será creditado no final do cruzeiro.

Como faço para ter acesso à minha área privada on-line?

Para ter acesso à sua área privada, terá primeiro de se registar. Para efectuar o registo, é necessário que esteja inscrito no MSC Voyagers Club e que tenha um número de identificação do Club válido e endereço de e-mail.

Como ter acesso à área privada?

Faça login na seção Área do MSC Voyagers Club, no site MSC Voyagers Club

Perdi as minhas credenciais on-line do MSC VOYAGERS CLUB. O que devo fazer?

Para recuperar as suas credenciais clique no link exclusivo na seção da área privada.

Não recebi nenhuma comunicação da MSC Cruzeiros. Porquê?

Para receber comunicações on-line da MSC Cruzeiros, deve dar aprovação para recebê-las, e é necessário ter um endereço de e-mail válido. Verifique a seção "informações pessoais" on-line.

Com que frequências as informações dos meus pontos são atualizadas?

Os seus pontos são atualizados sempre que a sua última viagem for concluída. As informações atualizadas aparecerão aproximadamente 10 dias após o desembarque. Receberá também um e-mail a informar o seu saldo atualizado.

Como funciona a "duração de estatuto de membro" e quando termina?

Os pontos do MSC Voyagers CLUB e tipo de membro não terminam desde que faça no mínimo uma viagem em três anos.

Se a data de desembarque da última viagem for superior a 3 anos (36 meses) ou se o membro não fez nenhuma viagem em 3 anos após a data da inscrição, a adesão ao MSC Voyagers Club perde a validade.

Exemplo: se a última data de desembarque for 30.01.2015 e nenhuma viagem for feita até 30.01.2018, perde o estatuto de membro.

No caso de perda, é necessário inscrever-se novamente no MSC Voyagers Club. A inscrição ficará sujeita às condições declaradas. Será atribuído novo número de identificação do Club.

Como posso manter minha adesão para ela não terminar?

Basta fazer no mínimo uma viagem em 36 meses. E é ainda mais fácil viajar com as Voyages Selection para membros MSC Voyagers Club! Depois de concluir a viagem, a data de validade dos pontos será automaticamente alongada por mais 36 meses a partir da data de desembarque da sua viagem mais recente.

Se eu comprar a passagem de um cruzeiro para outro passageiro, quem recebe os pontos?

A pessoa que fizer o cruzeiro é a quem se atribui os pontos.

Posso transferir os meus pontos para outra conta MSC Voyagers Club?

Não. Os pontos MSC Voyagers Club não podem ser transferidos nem dados a terceiros. Os pontos não têm valor monetário e não podem ser resgatados por dinheiro, pois contribuem apenas para obter benefícios que pertencem ao programa MSC Voyagers Club.

O que acontece se a minha viagem for cancelada?

Se não viajar, os pontos não serão atribuídos. Consulte o catálogo para verificar procedimentos e informações, de acordo com o tipo de cancelamento.

O que acontece se eu cancelar a minha reserva?

Os pontos são atribuídos apenas se fizer o cruzeiro. Se não viajar, não receberá os pontos.

O que acontece se eu não viajar (sem cancelamento da reserva)?

Os pontos são atribuídos apenas se fizer o cruzeiro. Se não viajar, não receberá os pontos e os privilégios a bordo não serão oferecidos a outros passageiros do mesmo camarote.

É possível receber pontos de bónus do MSC Voyagers Club?

Sim, poderá receber pontos bónus MSC Voyagers Club.

Como recebo pontos bónus?

Os passageiros com uma reserva confirmada que completem o registo no MSC Voyagers Club antes do cruzeiro irão receber 100 pontos bónus. Os membros MSC Voyagers Club com uma reserva confirmada que actualizem ou confirmem os detalhes de contacto (email, números de telefone ou telemóvel ou morada) antes do cruzeiro na sua área de perfil MSC Voyagers Club ou através do Web Check-in irão receber 100 pontos bónus. Os pontos de bónus são concedidos aproximadamente 10 dias após o término do cruzeiro. Os pontos de bónus são válidos a partir de 28/07/2017 e não são retroativos. 1 ponto de bónus por ano é atribuído a cada membro.

Como actualizo ou confirmo os meus dados de contacto antes do cruzeiro?

Faça o log-in na área de perfil e siga os passos indicados. Se não tem ainda o registo feito terá de o fazer.

1. Aceda ao seu perfil
2. Para alterar qualquer um dos dados, clique em "Editar"
3. Adicione ou edite a sua informação (ex: email, número de telefone, morada)
4. Clique em "Guardar".

Se os dados estão todos correctos basta clicar em "guardar" para confirmar. Também poderá editar os seus dados através do Web Check-in.

Actualizei os meus detalhes de contacto antes dos meus cruzeiros anteriores. Porque não recebi os 100 pontos de bonus?

100 pontos por ano civil (1 Janeiro - 31 Dezembro) são fornecidos se confirmar ou actualizar os seus detalhes de contacto (email, números de telefone ou telemóvel, morada) até 72 horas antes da partida.

PONTOS EM FALTA

Por que não recebi os meus pontos?

Se não disponibilizou o seu número de identificação do MSC Voyagers Club ao fazer a reserva ou a bordo, os seus pontos não serão atribuídos automaticamente. Para além disso, o nome no bilhete deve corresponder ao nome na sua conta MSC Voyagers Club, uma vez que não serão atribuídos pontos se o nome for diferente.

É possível, também, que o seu cruzeiro não esteja classificado para obter pontos. Se tiver dúvidas sobre classificação, verifique antes de concluir a reserva. De qualquer modo, o nosso sistema fará a verificação para se certificar que isso não aconteça e para reconhecer a sua adesão.

Onde posso encontrar todos os detalhes da adesão?

Pode encontrar os detalhes da sua adesão (número de identificação, tipo de membro), acedendo à sua área do Club ou:

- Cruise Card
- Boletim electrónico
- Fatura final a bordo

Quanto tempo devo esperar antes de solicitar os meus pontos?

Aguarde no mínimo 15 dias a partir da data de desembarque.

Esqueci-me de informar o meu número de identificação do Club durante a reserva e a bordo. Posso solicitar o reembolso ou a aplicação de benefícios após a viagem?

Não, não é possível receber nem ser reembolsado por benefícios ou descontos perdidos devido à não comunicação do seu número de identificação do Club.

PERGUNTAS FREQUENTES REFERENTES AO ANTIGO MSC CLUB

Sou membro Black. O que acontece depois da mudança do nome?

Será sempre um estimado membro do MSC Voyagers Club. As condições não mudaram, apenas o nome do nível de estatuto alterou de Black para Diamond.

Sou membro Black. Mantere os meus benefícios?

Sim, os benefícios não mudaram.

Sou membro Black. O que acontecerá aos meus pontos?

Todos os seus pontos se manterão. Pode consultá-los acedendo à sua Área Privada do nosso site, fazendo log in.

Sou membro Black. O meu número de identificação mudará?

Não. O seu número será o mesmo.

Sou membro do MSC CLUB. O que acontecerá agora?

Será sempre membro do nosso Club. Apenas mudaram as condições – e para melhor, na nossa opinião!

Poderei manter os meus antigos benefícios?

Não. Os novos privilégios serão aplicados de acordo com o seu tipo de membro. No entanto, alguns benefícios foram mantidos e outros alterados, mas foram adicionados muitos outros. Descubra o que está à sua espera.

Sou membro Classic, Silver, Gold, Black do antigo MSC CLUB. O que acontecerá agora?

Com o lançamento do MSC Voyagers Club, manterá os seus pontos e tipo de membro MSC CLUB e terá data de validade do estatuto de membro durante 36 meses a partir do dia do lançamento do MSC Voyagers Club. No fim dos 36 meses, se tiver feito no mínimo uma viagem, a sua adesão permanecerá válida.

Existe a possibilidade de fazer o upgrade para outro tipo de membro no MSC Voyagers Club?

Não, mas é preciso no mínimo uma viagem feita em 36 meses para manter a validade da adesão.

Mantere o meu desconto na reserva?

Não. Para todos os membros que reservem uma viagem após 19/07/2015, será aplicado o novo desconto de 5% do Club.

O que acontecerá aos meus pontos?

Todos os seus pontos permanecerão. Serão apenas multiplicados por 100, porque estamos a introduzir um novo sistema de pontos. Para verificar pessoalmente a atualização dos seus pontos na conta, registe-se ou faça login na sua área privada on-line.

O meu número de identificação do Club vai sofrer alterações?

Não, o seu número de identificação do Club permanecerá o mesmo.

O meu cartão Club ainda é válido?

Sim. No entanto, receberá sempre um Cruise Card no check-in a bordo com o seu número de identificação do Club e tipo de membro.

Preciso de apresentar o meu antigo cartão do Club a bordo?

Já não será necessário. Receberá um Cruise Card sempre atualizado (Voyagers Club Card) em cada viagem caso o seu número de cartão for inserido corretamente durante a reserva.