



MSC
C R U I S E S

NOT JUST ANY CRUISE

Manual för grupphantering



Innehåll

| | |
|---|---|
| Optionsdatum..... | 3 |
| MSC Book for Groups | 3 |
| Tillval..... | 3 |
| Tillägg och ändringar | 3 |
| Speciella önskemål | 4 |
| Namnrapportering innan optionstiden löpt ut | 4 |
| Namnändringar | 4 |
| Slutgiltig namnlista | 4 |
| Uppdatera pass- och kontaktuppgifter för kunderna | 4 |
| Våra koder för hyttkategorierna är | 5 |
| Middagssttningar..... | 5 |
| Sammanställning av speciella önskemål ex mötesrum | 5 |
| Avbokningsvillkor | 6 |
| Faktura..... | 7 |
| Biljetter..... | 7 |
| Bra att tänka på..... | 7 |

Optionsdatum

Ni får ett optionsdatum för er grupp vid bekräftelsetillfället. Vi ansöker sedan löpande om förlängning med ca en månad i taget. Denna ansökan gör vi ca en vecka innan optionsdatumet löper ut och vi meddelar er med nytt optionsdatum så snart vi fått besked.

MSC Book for Groups

Nu finns möjligheten för er att boka in era kunder själv i MSC Book efter det att ni har mottagit ett gruppnummer. Manual för hur man hanterar grupper i MSC Book har skickats till er separat samt finns uppladdat på MSC Agent.

Behöver ni fler hytter till ert allotment kan ni ansöka om detta via MSC Book eller skicka ett mail till oss på gruppavdelningen.

När ni har bokat upp en grupp klart i MSC Book får ni gärna meddela oss så vi kan notera att gruppen är klar och undvika onödiga förlängingar och mail. Även viktigt att ni meddelar oss om ni lagt in en Tour Leader så att vi kan notera detta samt om kriterierna uppfylls – att lägga in Free of Charge.

Tillval

Vill era kunder berika kryssningen på förhand? Ni kan sälja olika typer av tillvalsprodukter (ex dryckespaket, utflykter och spa-paket) på förhand och på så sätt tjäna lite extra provision. Ni har 5 % på samtliga tillvalsprodukter (undantag service charge och eventuell försäkring). Meddela oss detta på förhand i samband med namnrapporteringen.

Ni kan även lägga till produkter på egen hand i MSC Book. Om ni redan mottagit den första fakturan för gruppen är det viktigt att ni meddelar oss att ni lagt till produkter så vi kan beställa en uppdaterad faktura.

Kunderna kan även boka på flertalet av våra tillvalsprodukter på egen hand via vår hemsida men då utgår ingen provision.

Tilllägg och ändringar

Observera att alla tilllägg och ändringar för gruppen är i mån av tillgång och att hanteringstiden kan vara ett par arbetsdagar då vi ofta måste göra förfrågningar via vårt huvudkontor. Uppge gruppnummer, datum och fartyg i ämnesraden + önskad ändring vid mail till oss.

Är det ändringar i en redan inskickad namnlista? Var gärna tydliga med att markera ändringar/tilllägg för att undvika missförstånd.

Egna gruppnummer eller referenser får ni gärna markera inom parentes eller liknande för att inte förväxlas med MSC's gruppnummer.

Speciella önskemål

Speciella önskemål och ändringar gällande exempelvis hyttplacering, fler hytter, travel with, handikappanpassad hytt är det bra om ni skickar till oss så snart som möjligt så att vi kan försöka uppfylla kundernas önskan på bästa sätt.

Namnrapportering innan optionstiden löpt ut

Ni väljer själva om ni rapporterar namnen löpande eller i ett tillfälle. Ni kan välja att boka in kunderna via mail till oss eller på egen hand i MSC Book. När ni skickar in namn för bokningar till oss så bekräftar vi denna och avbokningsreglerna börjar gälla. Viktigt då är att meddela oss om detta endast ska ligga som en option (så länge som gruppens option håller) eller om ni mottagit deposition från kunderna så vi kan bekräfta bokningen.

Namnändringar

Namnändringar för gruppbokningar är kostnadsfritt. Ni kan uppdatera namnet i MSC Book eller meddela oss nya namn och födelsedatum så uppdaterar vi bokningen. Vi vill gärna få denna information senast 7 dagar innan avresa (med undantagsfall) så att vi hinner administrera ändringarna.

Slutgiltig namnlista

När er optionstid snart ska löpa ut så ber vi er att skicka en slutgiltig namnlista. Skicka med födelsedatum i samband med detta. Vi behöver endast tilltalsnamn och efternamn.

Reser några kunder tillsammans? Har resenärerna önskemål om hyttplacering? Meddela oss detta så att vi kan försöka uppfylla kundernas önskan på bästa sätt.

När alla namn är inrapporterade från er sida kommer ni att få en lista med samtliga individuella bokningsnummer som ni kan lämna vidare till kunderna.

De kan då bland annat checka in och lägga till valfria tilläggsprodukter via hemsidan. Ni kan även uppdatera denna information i MSC Book.

Uppdatera pass- och kontaktuppgifter för kunderna

Då vi behöver samtliga obligatoriska passuppgifter (inkl emergency contact) har ni två val:

- 1) Att ni uppdaterar bokningarna en och en i MSC Book
- 2) Ber resenärerna att själva göra en Web Check in via vår hemsida där de fyller i alla uppgifter.

Vi rekommenderar att detta görs senast 30 dagar före avresa då det är efter den tidpunkten vi kommer att skicka gruppens biljetter till er.

Våra koder för hyttkategorierna är

I1: Insides Bella

I2: Insides Fantastica

O1: Outsides Bella

O2: Outsides Fantastica

B1: Balkong Bella

B2: Balkong Fantastica

B3: Balkong Aurea

S2: Svit Fantastica

S3: Svit Aurea

G00000: detta betyder att det är en ospecificerad hytt som ännu inte fått ett hyttnummer tilldelat. De är garanterade en hytt i den kategori de bokat i men kan eventuellt bli en högre kategori.

Ser det ut så här: **B1/O1** då är bokningen uppgraderad till den vänstra kategorin. I detta exempel har alltså en utvändig Bella blivit uppgraderad till en balkong Bella. Vid en eventuell uppgradering behåller man den upplevelsekategori man bokat (Bella/Fantastica) men det blir en annan typ av hytt.

Middagssittningar

Meddela oss i samband med namnrapportering om vilken middagssittning era resenärer önskar. Om inget meddelas på förhand så lägger vi in tidig/main middagssittning.

Har ni en grupp som reser med något av våra fartyg Armonia, Sinfonia, Opera eller Lirica så har insides och outsides hytter main/late dining i en restaurang och balkong hytter och sviter har My Choice dining och har då en annan restaurang. Har ni en grupp med olika bokade kategorier kan vi ej garantera att de kommer att få äta tillsammans. Detta får reseledaren ta med hovmästaren ombord för att se om det går att ordna.

Önskad sittning måste rapporteras till till oss senast 30-40 dagar innan avresa via ett mail eller namnlista.

Sammanställning av speciella önskemål ex mötesrum

Om gruppen har en Tour Leader eller önskemål om arrangemang ombord så är det viktigt att ni meddelar oss detta. Exempel på det är mötesrum (kostnadsfritt) eller en bar för mingel med en fördrink (detta mot extra kostnad).

Detta dokument vill vi gärna ha inskickat senast 30 dagar före avresa för att kunna tillgodose era önskemål på bästa sätt.

Vi behöver då veta:

Antal personer, önskad tidpunkt och längd för mötesrum, eventuell teknisk utrustning såsom mikrofon, högtalare, projektor etc.

Avbokningsvillkor

Efter att namn är rapporterade till MSC Cruises är våra avbokningsvillkor följande:

Kryssningar - kortare än 15 nätter:

Mer än 60 dagar innan avgång - 500 SEK/NOK/DKK per person

59 till 30 dagar innan avgång - 25%

29 till 22 dagar innan avgång - 40%

21 till 15 dagar innan avgång - 60%

14 dagar till 6 dag innan avgång - 80%

5 dagar före avresa eller mindre - 100%

Kryssningar – 15 nätter och längre

90 dagar eller längre - 500 SEK per person*

89- 60 dagar innan avgång - 25%

59- 52 dagar innan avgång - 40%

51- 35 dagar innan avgång - 60%

34 - 15 dagar innan avgång - 80%

14 till 0 dagar innan avgång - 100%

Avser kryssningar för perioden Sommar 2020 och senare:

Kryssningar – kortare än 15 nätter

60 dagar eller längre - 15%

59-30 dagar innan avgång - 25%

29-22 dagar innan avgång - 40%

21-15 dagar innan avgång - 60%

14-6 dagar innan avgång - 80%

5 till 0 dagar innan avgång - 100%

Kryssningar – 15 nätter och längre

90 dagar eller längre - 15%

89- 60 dagar innan avgång - 25%

59- 52 dagar innan avgång - 40%

51- 35 dagar innan avgång - 60%

34 - 15 dagar innan avgång - 80%

14 dagar till 0 dagar innan avgång - 100%

Faktura

Fakturan skickas till er ca 50-60 dagar före gruppens avresa tillsammans med ett fakturaunderlag. Denna inbetalning ska vara oss tillhanda senast 40 dagar före avresa om inget annat har avtalats.

Om ändringar sker efter det att den första fakturan ställts ut så kommer vi att skicka en kredit/ny faktura.

Förklaring förkortningar i faktura och underlag:

CRU = Kryssningskostnad

DKS = Dryckespaket

PPD = Service charge

EXC = Utflykter

Biljetter

Biljetterna för gruppen skickar vi ut 20-30 dagar före avresa. Dessa skickas till er som resebyrå och inte direkt till kunden. För att dessa ska kunna ställas behöver bokningarna vara kompletterade med födelsedatum samt de obligatoriska passuppgifterna (inkl emergency contact). Se mer info under "Slutgiltig namnlista"

Bra att tänka på

Era kunder bör inte kontakta oss på MSC för ändringar eller önskemål gällande deras bokningar. Kontakten ska hållas med er resebyråer som sedan i er hand kontaktar oss.

Alla mail som rör gruppbokningar skickas till groups@msccruises.se och inte till vår booking mail

Uppdaterad: 14 feb 2019