



FAQ

Domande frequenti

Domande frequenti delle agenzie di viaggio: anticipare i dubbi, facilitare la vendita

Indice dei contenuti:

1. [Accesso e registrazione](#)
2. [Servizi offerti e tipologie di prodotto](#)
3. [Voli e tariffe bagagli](#)
4. [Pagamenti, commissioni e costi](#)
5. [Gestione prenotazioni e supporto](#)
6. [Loyalty program](#)
7. [Assicurazione](#)

Accesso e registrazione

1. Chi può accedere alla piattaforma?

La piattaforma è riservata esclusivamente alle agenzie di viaggio regolarmente registrate. Per accedere è necessario completare il processo di registrazione e attendere la validazione del profilo.

2. Come posso accedere o registrarmi alla piattaforma?

Dalla homepage del sito, clicca su “Registrati” (se è il tuo primo accesso) oppure su “Accedi” (se hai già un account), in alto a destra.

3. Come funziona il processo di registrazione?

È sufficiente compilare il form online con i dati dell'agenzia e i riferimenti del referente commerciale. Una volta verificati, riceverai una mail di conferma con le credenziali.

4. È possibile gestire più utenti per una stessa agenzia?

Sì, ogni agenzia può creare diversi profili utente. I permessi verranno assegnati dal team MDestination.

5. Posso utilizzare l'Area Trade una volta effettuata l'iscrizione su MDestinations?

No. Una volta attivo il profilo su MDestinations, il profilo dell'Agenzia sull'Area Trade verrà disattivato per semplificare la gestione e la tracciabilità delle prenotazioni.

Servizi offerti e tipologie di prodotto 1/2

1. Quali servizi è possibile prenotare?

È possibile prenotare Resort e MClub Mangia's, voli, traghetti, trasferimenti in auto e pacchetti vacanza. A breve sarà disponibile anche il servizio di noleggio auto.

2. Quali destinazioni sono disponibili?

Sicilia e Sardegna

3. Quali tipologie di alloggi sono disponibili?

Il gruppo Mangia's offre 9 resort e 4 MClub, distribuiti tra Sicilia e Sardegna: Mangia's Brucoli, Sicily, Autograph Collection Hotels, Mangia's Santa Teresa, Sardinia, Curio Collection by Hilton, Mangia's Torre Del Barone Resort & SPA, Sicily, Mangia's Sardinia Resort, Mangia's Pollina Resort, Sicily, Mangia's Himera Resort, Sicily, Mangia's Favignana Resort, Sicily, Mangia's Selinunte Resort, Sicily, MClub Del Golfo, MClub Alicudi, MClub Lipari, MClub Cala Regina.

4. È possibile creare pacchetti su misura?

Sì. La sezione «Le mie Idee» consente di costruire itinerari personalizzati, salvare e condividere i preventivi con i clienti

5. Come funziona la modalità multi-destinazione?

Con l'opzione multi-destinazione puoi combinare più tappe in un unico pacchetto mentre visualizzi la mappa interattiva delle città e strutture disponibili.

Servizi offerti e tipologie di prodotto 2/2

6. Che tipi di trasferimenti sono disponibili?

Sono prenotabili sia auto privata sia shuttle bus condiviso, da e per l'aeroporto e la struttura.

Importante: *capienza dei transfer privati e gestione bagagli:* Quando si prenota un trasferimento privato, è fondamentale considerare la capienza limitata del veicolo. Nel caso di 3 o 4 passeggeri (adulti o bambini), il portabagagli può contenere al massimo 2 bagagli di grandi dimensioni.

Ti consigliamo di verificare in anticipo le esigenze di bagaglio dei clienti e, se necessario, optare per un veicolo più capiente, come lo shuttle bus condiviso, per garantire comfort e sicurezza durante il trasferimento.

7. Tempistiche di prenotazione transfer:

I transfers possono essere prenotati fino a 13 giorni prima dell'arrivo. Oltre questa data, non sarà possibile prenotare le vetture dal sito web, per cui sarà necessario mandare un'email all'indirizzo **«booking@mdestinations.com»** per richiedere disponibilità.

8. È possibile prenotare escursioni?

Al momento no, ma la funzionalità è in fase di sviluppo e sarà disponibile prossimamente

9. I resort sono pet-friendly?

Sì, gli animali domestici fino a 10 kg sono ammessi. Si consiglia di verificare eventuali costi aggiuntivi presso la struttura.

Voli e tariffe bagagli 1/2

1. Perché il volo mostra solo la borsa inclusa?

Per semplificare la visualizzazione iniziale, tutti i voli vengono mostrati con la tariffa base che include solo la borsetta piccola (es. zainetto o borsa riponibile sotto il sedile). Da questa base, è possibile personalizzare il viaggio aggiungendo bagagli o servizi extra.

2. Come faccio a selezionare un volo con bagaglio a mano o in stiva incluso?

Alcune compagnie aeree e tratte si propongono di selezionare una tariffa diversa da quella base. Una volta cliccato su "Seleziona tariffa", si aprirà una schermata con le diverse opzioni di tariffa per quel volo. Ti basterà scegliere quella più idonea per il viaggio del cliente e andare avanti.

3. E se invece c'è scritto solo "Seleziona" e non compare la scelta delle tariffe?

Alcune compagnie low cost non permettono di selezionare altre tariffe in fase di scelta volo. Ma nessun problema: il volo sarà prenotato comunque con la tariffa base (solo borsetta), ma potrai aggiungere il bagaglio in stiva più avanti, quando inserisci i dati dei passeggeri.

Il sistema ti mostrerà il costo del bagaglio per andata e ritorno, e il prezzo totale del pacchetto si aggiornerà automaticamente.

4. Il cliente vuole viaggiare solo con bagaglio in stiva: cosa faccio?

Seleziona il volo come indicato, poi aggiungi il bagaglio in stiva al momento della compilazione dei dati passeggeri. È tutto gestito in automatico dal sistema e il pacchetto viene ricalcolato in base alle nuove preferenze.

Voli e tariffe bagagli 2/2

5. E se non riesco ad aggiungere il bagaglio nemmeno alla fase dati passeggeri?

In rari casi, alcune compagnie aeree permettono di aggiungere il bagaglio direttamente durante la prenotazione del pacchetto. Niente panico!

In questi casi, è possibile acquistare il bagaglio direttamente sul sito della compagnia aerea, utilizzando il PNR del volo (codice di prenotazione). Trovi il PNR all'interno del voucher di viaggio o nella brochure digitale che riceverai una volta completata la prenotazione del pacchetto.

6. Perché non trovo i voli se cerco per aeroporto?

Il sistema di ricerca non funziona per codice o nome dell'aeroporto ma per nome della città (preferibilmente la città principale o il capoluogo più vicino). Esempio corretto: Cerca "Milano" (non "Linate" o "Malpensa" Esempio da evitare: Inserire direttamente "LIN" o "MXP").

Così facendo, il sistema restituirà tutte le opzioni disponibili da/per quella città, includendo tutti gli aeroporti collegati, e garantirà maggiori risultati e scelta più ampia

Pagamenti, commissioni e costi

1. C'è un costo di iscrizione o utilizzo della piattaforma?

No l'iscrizione è gratuita. Eventuali *fees* e commissioni sono sempre indicati prima della conferma della prenotazione.

2. Quali sono i metodi di pagamento accettati?

Con carta di credito tramite portale Stripe oppure, in base alla necessità, possibile credito che sarà allocato all'agenzia per poi pagare con bonifico bancario. Altri metodi potrebbero essere disponibili in futuro.

3. Le commissioni sono complessive o per singolo servizio?

Le commissioni sono per singolo servizio (hotel e transfer) con percentuali diverse in base alla tipologia.

4. Le tariffe visibili sulla piattaforma sono al lordo o al netto?

Le tariffe sono al lordo, le commissioni che vi sono state assegnate sono già applicate al prezzo di vendita finale che potrà essere direttamente condiviso con il cliente.

5. Come verranno riconosciute/pagate le commissioni?

Inviando una fattura mensile delle commissioni accumulate per ogni prenotazione attraverso lo SDI di Aeroviaggi S.p.a

Gestione prenotazioni e supporto

1. É disponibile una reportistica delle prenotazioni?

Sì, ogni agenzia e agente ha accesso a una dashboard con andamento prenotazioni, fatture e commissioni.

2. É previsto un supporto tecnico e commerciale?

Sì. Il team è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.

3. Come funziona la cancellazione o modifica di una prenotazione?

Ogni servizio ha una policy dedicata. L'agente non può modificare o cancellare autonomamente la prenotazione: deve aprire un ticket o contattare l'assistenza.

4. Come contattare l'assistenza?

Scrivendo un'email a «**info@mdestinations.com**» per assistenza tecnica e informazioni generali; Per prenotazioni e domande sulle strutture via email «**booking@mdestinations.com**» o contattando il numero **091 7434270**.

Loyalty Program

1. Come si accumulano i punti fedeltà?

Per ogni 100€ spesi su prenotazioni Mangia's, riceverai 1 punto. I punti accumulati saranno validi fino alla fine della stagione successiva a quella in cui sono stati maturati. (Esempio: i punti accumulati durante la stagione 2025 potranno essere utilizzati fino al termine della stagione 2026). L'accumulo è personale: i punti sono associati al singolo Agente, non all'Agenzia.

2. Dove si possono spendere i punti accumulati?

Solo su nuove prenotazioni Mangia's.

3. Chi può utilizzare i punti accumulati?

L'agente di viaggio può utilizzarli per prenotazioni a nome suo o a nome di qualcun altro.

Assicurazione 1/3

1. Che tipo di copertura assicurativa è inclusa nella prenotazione tramite MDestinations.com? È obbligatoria o opzionale per i viaggiatori?

MDestinations provvede ad una polizza assicurativa obbligatoria *BeSafe* non rimborsabile. La copertura assicurativa è inclusa automaticamente nella prenotazione.

2. Cosa copre esattamente la polizza BeSafe (es. annullamento, spese mediche, smarrimento bagagli)?

La polizza *BeSafe* offre diverse coperture, tra cui:

- Garanzia annullamento: rimborso fino al 100% dell'importo pagato in caso di cancellazione per eventi imprevisti come malattia (con ospedalizzazione anche solo di 1 giorno), degenza, infortunio e decesso. Tutte le cancellazioni non dovute a cause di salute che prevedono l'ospedalizzazione (es. annullamento ferie ed altro) sono soggette ad una franchigia del 15%.
- Assistenza durante il soggiorno: copertura delle spese mediche e medicinali in caso di infortuni o malattia, garanzia di rimborso in caso di furto o mancata consegna del bagaglio, assistenza stradale sul posto e copertura delle spese di alloggio in caso di permanenza forzata nella città del soggiorno.
- Annullamento del viaggio per molteplici motivi documentabili, tra cui:
 - malattia (anche del cane/gatto);
 - Infortunio;
 - revoca ferie;
 - impegni lavorativi imprevisti;
 - gravi danni all'abitazione;
 - atti di terrorismo;
 - morte dell'assicurato o familiari/compagni di viaggio;
 - qualsiasi motivo oggettivamente documentabile tale da impedire il viaggio.
- Ritardo all'arrivo: copertura del costo della prima notte (fino a €100 a persona / max €250) se non si riesce a raggiungere la struttura per cause documentabili (guasto auto, eventi naturali, ecc.).

3. Cosa succede nel caso di overbooking, cancellazione o riprogrammazione del volo dalla parte della compagnia aerea?

La compagnia aerea rimborsa il biglietto al cliente.

Se l'evento determina l'impossibilità del cliente di usufruire degli altri servizi del pacchetto nelle tempistiche previste inizialmente, il cliente ha l'opzione di:

- cancellare l'intero pacchetto ed essere rimborsato al 85%.
- trovare un'alternativa che gli permetta di usufruire di una parte del pacchetto (ad esempio, partire con un volo successivo, prenotato in modo indipendente, con il supporto dell'agente e/o di MDestinations), con la possibilità di avere il rimborso dei servizi non sfruttati previsti nella casistica ritardo all'arrivo.

Importante: Il rimborso viene erogato solo se il volo viene cancellato e la compagnia non propone alternative. Se la compagnia aerea propone alternative valide e il cliente rifiuta, il rimborso non verrà erogato.

4. Come avviene la gestione di un sinistro? È l'agenzia a dover intervenire o se ne occupa direttamente il cliente? E quanto tempo ha a disposizione per denunciarlo?

In caso di sinistro, l'assicurato deve denunciare l'evento alla compagnia assicurativa entro 30 giorni, fornendo tutti i documenti necessari. La gestione del sinistro è a carico del cliente, che deve inviare la denuncia e la documentazione richiesta direttamente alla compagnia assicurativa tramite il canale digitale messo a disposizione da BeSafe. Correttamente, il cliente effettua la denuncia attraverso il portale online e riceve aggiornamenti sullo stato del sinistro sia via email sia tramite WhatsApp, qualora abbia scelto tale canale. La liquidazione, in caso di approvazione, avviene mediante bonifico bancario oppure, qualora il cliente non possa o non desideri riceverlo, tramite voucher utilizzabile su oltre 300 e-commerce online.

BeSafe offre inoltre supporto tramite un customer care specializzato, sia per informazioni sul prodotto assicurativo che per assistenza nella gestione del sinistro.

5. È possibile ottenere copia della polizza completa da mostrare al cliente prima della prenotazione?

Sì, è possibile ottenere una copia della polizza completa e la lettura della polizza di copertura prima della prenotazione. Una volta scelti i vari servizi e creato il vostro itinerario, poco prima di arrivare al metodo di pagamento in basso vedrete la polizza inclusa. Lì potrete cliccare su “maggiori dettagli” e scaricare il PDF della polizza.

6. In quanto tempo viene gestita la pratica e il rimborso?

BeSafe garantisce la gestione dei rimborsi in soli 7 giorni per qualsiasi causa oggettivamente documentabile. Il termine di 7 giorni decorre dalla ricezione completa di tutta la documentazione richiesta. Qualora il cliente utilizzi il portale online per la denuncia, il processo risulta guidato e semplificato, il che consente – nel 90% dei casi – l’apertura del sinistro già corredata di tutti i documenti necessari, accelerando notevolmente l’iter di rimborso.



Progetta, personalizza e prenota il viaggio ideale!