



Häufig Gestellte Fragen

Häufig gestellte Fragen von Reisebüros: Bedenken vorwegnehmen, Verkaufsprozesse erleichtern

Inhaltsverzeichnis:

1. Zugang und Registrierung
2. Angebotene Dienstleistungen und Produkttypen
3. Flüge und Gepäckgebühren
4. Zahlungen, Provisionen und Kosten
5. Buchungsverwaltung und Support
6. Treueprogramm
7. Versicherung

Zugang und Registrierung

1. Wer kann auf die Plattform zugreifen?

Die Plattform ist ausschließlich registrierten Reisebüros vorbehalten. Um darauf zugreifen zu können, müssen Sie den Registrierungsprozess abschließen und auf die Validierung Ihres Profils warten.

2. Wie kann ich mich auf der Plattform registrieren bzw. darauf zugreifen?

Gehen Sie auf die Startseite der Website, klicken Sie auf –Login- und anschließend auf –Jetzt registrieren- unter –Konto erstellen–.

3. Wie funktioniert der Registrierungsprozess?

Füllen Sie einfach das Online-Formular mit den Agenturdaten und den Kontaktdaten der zuständigen Ansprechperson aus.

Nach der Überprüfung erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail, in der steht, dass Sie mit der Buchung beginnen können.

4. Ist es möglich, mehrere Benutzer für dieselbe Agentur zu verwalten?

Ja, jede Agentur kann mehrere Benutzerprofile anlegen. Die entsprechenden Berechtigungen werden vom MDestinations-Team vergeben.

5. Kann ich den Trade-Bereich weiterhin nutzen, nachdem ich mich bei MDestinations registriert habe?

Nein. Sobald Ihr Profil bei MDestinations aktiviert ist, wird das Agenturprofil im Trade-Bereich deaktiviert, um die Buchungsverwaltung und -verfolgung zu vereinfachen.

Angebotene Dienstleistungen und Produkttypen 1/2

1. Welche Leistungen können gebucht werden?

Sie können Aufenthalte in Mangia's Resorts und MClubs, Flüge, Fähren, Transfers mit dem Auto sowie Pauschalreisen buchen. Ein Mietwagenservice wird in Kürze verfügbar sein.

2. Welche Reiseziele sind verfügbar?

Sizilien und Sardinien.

3. Welche Unterkunftsarten stehen zur Verfügung?

Die Mangia's-Gruppe bietet 9 Resorts und 4 MClubs in Sizilien und Sardinien: Mangia's Brucoli, Sizilien, Autograph Collection Hotels; Mangia's Santa Teresa, Sardinien, Curio Collection by Hilton; Mangia's Torre Del Barone Resort & SPA, Sizilien; Mangia's Sardinia Resort; Mangia's Pollina Resort, Sizilien; Mangia's Himera Resort, Sizilien; Mangia's Favignana Resort, Sizilien; Mangia's Selinunte Resort, Sizilien; MClub Del Golfo; MClub Alicudi; MClub Lipari; MClub Cala Regina.

4. Ist es möglich, maßgeschneiderte Pakete zu erstellen?

Ja. Im Bereich „My Ideas“ können Sie individuelle Reiseverläufe zusammenstellen, Angebote speichern und mit Ihren Kunden teilen.

5. Wie funktioniert die Multi-Destination-Funktion?

Mit der Multi-Destination-Option können Sie mehrere Reiseziele zu einem einzigen Paket kombinieren und dabei eine interaktive Karte mit verfügbaren Städten und Unterkünften einsehen.

Angebotene Dienstleistungen und Produkttypen 2/2

6. Welche Transferarten sind verfügbar?

Es können sowohl private Transfers mit dem Auto als auch gemeinsame Shuttlebusse gebucht werden – vom Flughafen zur Unterkunft und zurück.

Wichtig: Kapazität privater Transfers und Gepäckregelung

Bei der Buchung eines privaten Transfers ist es wichtig, die begrenzte Kapazität des Fahrzeugs zu berücksichtigen.

Bei 3 oder 4 Passagieren (Erwachsene oder Kinder) können im Kofferraum maximal 2 große Koffer untergebracht werden.

Wir empfehlen, den Gepäckbedarf Ihrer Kunden im Voraus zu prüfen und gegebenenfalls ein größeres Fahrzeug (z. B. einen Minivan) zu wählen, um Komfort und Sicherheit während des Transfers zu gewährleisten.

7. Fristen für die Transferbuchung

Transfers können bis spätestens 13 Tage vor Anreise gebucht werden. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Reservierung über die Website nicht mehr möglich.

Bitte senden Sie in diesem Fall eine E-Mail an **booking@mdestinations.com**, um die Verfügbarkeit anzufragen.

8. Können Ausflüge gebucht werden?

Derzeit noch nicht – diese Funktion befindet sich jedoch in Entwicklung und wird in Kürze verfügbar sein.

9. Sind die Resorts haustierfreundlich?

Ja, Haustiere bis zu 10 kg sind erlaubt. Wir empfehlen, sich direkt beim jeweiligen Resort über eventuelle Zusatzgebühren zu informieren.

Flüge und Gepäckgebühren 1/2

1. Warum wird beim Flug nur ein kleines Handgepäckstück angezeigt?

Zur Vereinfachung der ersten Anzeige werden alle Flüge mit dem günstigsten Tarif dargestellt, der nur ein kleines persönliches Gepäckstück umfasst (z. B. einen Rucksack oder eine Handtasche, die unter den Sitz passt).

Auf dieser Basis kann die Reise individuell angepasst werden – mit Aufgabegepäck oder zusätzlichen Services.

2. Wie kann ich einen Tarif mit Handgepäck oder Aufgabegepäck auswählen?

Bei einigen Fluggesellschaften und Strecken kann ein anderer Tarif als der Basistarif gewählt werden.

Nach dem Klick auf „Tarif auswählen“ erscheint ein Fenster mit den verfügbaren Tarifoptionen für den betreffenden Flug.

Wählen Sie einfach den Tarif, der den Bedürfnissen Ihres Kunden am besten entspricht, und fahren Sie mit der Buchung fort.

3. Was bedeutet es, wenn nur „Auswählen“ angezeigt wird und keine Tarifoptionen erscheinen?

Einige Low-Cost-Airlines erlauben keine Tarifauswahl während der Flugauswahl. Kein Problem: Der Flug wird mit dem Basistarif gebucht (nur kleines persönliches Gepäckstück), aber Aufgabegepäck kann später beim Ausfüllen der Passagierdaten hinzugefügt werden.

Das System zeigt dann die Gepäckkosten für Hin- und Rückflug an, und der Gesamtpreis des Pakets wird automatisch aktualisiert.

4. Der Kunde möchte ausschließlich mit Aufgabegepäck reisen – was ist zu tun?

Wählen Sie den Flug wie beschrieben aus und fügen Sie das Aufgabegepäck beim Schritt der Passagierdateneingabe hinzu.

Das System übernimmt alles automatisch und berechnet das Paket entsprechend der aktualisierten Präferenzen neu.

Flüge und Gepäckgebühren 2/2

5. Was tun, wenn ich auch beim Ausfüllen der Passagierdaten kein Gepäck hinzufügen kann?

In seltenen Fällen erlauben einige Fluggesellschaften das Hinzufügen von Gepäck nur direkt über ihre eigene Website, nachdem das Pauschalpaket gebucht wurde. Keine Panik!

In diesen Fällen können Sie das Gepäck direkt auf der Website der Fluggesellschaft mit dem Flug-PNR (Buchungsreferenzcode) kaufen.

Den PNR finden Sie im Reisevoucher oder im digitalen Prospekt, den Sie nach Abschluss der Paketbuchung erhalten.

6. Warum finde ich keine Flüge, wenn ich nach Flughafen suche?

Die Suchmaschine funktioniert nicht über Flughafencodes oder Flughafennamen, sondern über Städtenamen – bevorzugt der Hauptstadt oder der nächstgelegenen Provinzhauptstadt.

Richtiges Beispiel: Suche nach „Mailand“ (nicht „Linate“ oder „Malpensa“)

Was zu vermeiden ist: Direkte Eingabe von „LIN“ oder „MXP“

Durch diese Suche werden alle verfügbaren Verbindungen von und zu dieser Stadt inklusive aller angeschlossenen Flughäfen angezeigt, was Ihnen eine größere Auswahl und mehr Optionen bietet.

Zahlungen, Provisionen und Kosten

1. Gibt es eine Registrierungs- oder Nutzungsgebühr für die Plattform?

Nein, die Registrierung ist kostenlos. Etwaige anfallende Gebühren oder Provisionen werden stets klar vor der Buchungsbestätigung angegeben.

2. Welche Zahlungsmethoden werden akzeptiert?

Zahlungen können per Kreditkarte über das Stripe-Portal erfolgen. Alternativ kann – basierend auf individuellen Vereinbarungen – der Agentur ein Kreditrahmen eingeräumt werden, um die Zahlung per Banküberweisung zu ermöglichen. Weitere Zahlungsmethoden könnten zukünftig verfügbar sein.

3. Werden Provisionen pro Buchung oder pro Leistung angewendet?

Provisionen werden pro einzelner Leistung (Hotel und Transfer) angewendet, mit unterschiedlichen Prozentsätzen je nach Art der Leistung.

4. Sind die auf der Plattform angezeigten Preise Brutto- oder Nettopreise?

Die Preise sind Bruttoangaben; die Ihnen zugewiesenen Provisionen sind bereits im endgültigen Verkaufspreis enthalten, der direkt an den Kunden weitergegeben werden kann.

5. Wie werden Provisionen anerkannt und ausgezahlt?

Provisionen werden durch die monatliche Einreichung einer Rechnung für die auf jede Buchung entfallenen Provisionen über das SDI von Aeroviaggi S.p.A. abgerechnet.

Buchungsverwaltung und Support

1. Ist eine Buchungsübersicht verfügbar?

Ja, jede Agentur und jeder Agent hat Zugriff auf ein persönliches Dashboard mit Buchungstrends, Rechnungen und Provisionen.

2. Gibt es technischen und kommerziellen Support?

Ja, das Support-Team ist von Montag bis Freitag, jeweils von 9:00 bis 18:00 Uhr, erreichbar.

3. Wie funktioniert die Stornierung oder Änderung von Buchungen?

Jede Leistung unterliegt einer eigenen Stornierungs- und Änderungsrichtlinie. Agenten können Buchungen nicht eigenständig ändern oder stornieren – hierfür muss ein Ticket eröffnet oder der Kundendienst kontaktiert werden.

4. Wie kann ich den Support kontaktieren?

Für technische Unterstützung oder allgemeine Informationen schreiben Sie bitte an **info@mdestinations.com**.

Für Buchungen und Fragen zu den Unterkünften wenden Sie sich an **booking@mdestinations.com** oder rufen Sie an unter +39 091 7434270.

Treueprogramm

1. Wie werden Treuepunkte gesammelt?

Für jeweils 100 € Umsatz bei Mangia's-Buchungen erhalten Sie 1 Punkt.

Die gesammelten Punkte sind bis zum Ende der Saison gültig, die auf die Saison folgt, in der sie erworben wurden.

(Beispiel: Punkte, die in der Saison 2025 gesammelt werden, können bis zum Ende der Saison 2026 genutzt werden.)

Die Punkteansammlung ist persönlich: Punkte sind an den einzelnen Agenten gebunden, nicht an die Agentur.

2. Wo können die gesammelten Punkte eingelöst werden?

Die Punkte können ausschließlich für neue Buchungen von Unterkünften der Mangia's-Gruppe verwendet werden.

3. Wer kann die gesammelten Punkte nutzen?

Der Reiseagent kann die Punkte für Buchungen in seinem eigenen Namen oder im Auftrag Dritter verwenden.

Versicherung 1/3

1. Welche Versicherungsleistungen sind bei Buchungen über MDestinations.com enthalten? Ist die Versicherung für Reisende verpflichtend oder optional?

MDestinations bietet eine verpflichtende, nicht erstattungsfähige BeSafe-Versicherungspolice an. Die Versicherung ist automatisch in der Buchung enthalten.

2. Welche Leistungen umfasst die BeSafe-Police genau (z. B. Stornierung, Krankheitskosten, Gepäckverlust)?

Die BeSafe-Police bietet mehrere Versicherungsleistungen, darunter:

- **Stornogarantie:** Rückerstattung von bis zu 100 % des gezahlten Betrags bei Stornierung aufgrund unvorhergesehener Ereignisse wie Krankheit (einschließlich eines Krankenhausaufenthalts von nur 1 Tag), Genesung, Verletzung oder Tod. Alle Stornierungen, die nicht auf gesundheitlichen Gründen beruhen und einen Krankenhausaufenthalt erfordern (z. B. Urlaubsstornierungen), unterliegen einem Selbstbehalt von 15 %.

- **Unterstützung während des Aufenthalts:** Übernahme von medizinischen Kosten und Medikamenten bei Krankheit oder Verletzung, Rückerstattungsgarantie bei Diebstahl oder Nichtlieferung von Gepäck, Pannenhilfe vor Ort sowie Übernahme von Unterkunftskosten bei zwingendem Aufenthalt am Reiseziel.

- **Reisestornierung aus mehreren dokumentierten Gründen, darunter:**

- Krankheit (einschließlich Haustiere wie Hunde/Katzen);
 - Verletzung;
 - Urlaubsrücktritt;
 - Unvorhergesehene berufliche Verpflichtungen;
 - Schwere Schäden am Wohnsitz;
 - Terrorakte;
 - Tod des Versicherten oder von Familienmitgliedern/Reisebegleitern;
- Jeder objektiv nachweisbare Grund, der die Reise unmöglich macht.

- **Ankunftsverspätung:** Übernahme der Kosten der ersten Übernachtung (bis zu 100 € pro Person / maximal 250 €), falls der Reisende die Unterkunft aufgrund nachweisbarer Gründe (Pannen, Naturereignisse etc.) nicht rechtzeitig erreicht.

Versicherung 2/3

3. Was passiert bei Überbuchung, Flugannullierung oder Flugumbuchung durch die Fluggesellschaft?

Die Fluggesellschaft erstattet dem Kunden das Ticket.

Falls das Ereignis die Nutzung der weiteren im Paket enthaltenen Leistungen innerhalb des ursprünglich geplanten Zeitrahmens unmöglich macht, hat der Kunde folgende Optionen:

- Das gesamte Paket stornieren und 85 % erstattet bekommen.
- Eine Alternative finden, die eine teilweise Nutzung des Pakets ermöglicht (z. B. eigenständig einen späteren Flug buchen, mit Unterstützung des Agenten und/oder von MDestinations), mit der Möglichkeit, für nicht genutzte Leistungen eine Rückerstattung gemäß dem Fall „Verspätete Ankunft“ zu erhalten.

Wichtig: Rückerstattungen erfolgen nur, wenn der Flug storniert wird und die Fluggesellschaft keine Alternativen anbietet. Wenn die Fluggesellschaft gültige Alternativen anbietet und der Kunde diese ablehnt, wird keine Rückerstattung gewährt.

4. Wie wird ein Schadensfall bearbeitet? Greift die Agentur ein oder kümmert sich der Kunde selbst? Wie viel Zeit hat der Kunde, den Schaden zu melden?

Im Schadensfall muss der Versicherte das Ereignis innerhalb von 30 Tagen der Versicherung melden und alle notwendigen Unterlagen einreichen.

Die Bearbeitung des Schadens obliegt dem Kunden, der die Schadensmeldung und die erforderlichen Dokumente direkt über den von BeSafe bereitgestellten digitalen Kanal bei der Versicherung einreicht.

Der Kunde reicht die Schadensmeldung idealerweise über das Online-Portal ein und erhält Status-Updates per E-Mail und WhatsApp, falls dieser Kanal gewählt wurde.

Bei Genehmigung erfolgt die Auszahlung per Banküberweisung oder – falls der Kunde dies nicht möchte oder kann – über einen Gutschein, der auf mehr als 300 Online-E-Commerce-Plattformen einlösbar ist.

BeSafe bietet zudem Unterstützung durch ein spezialisiertes Kundendienstteam, sowohl für Informationen zum Versicherungsprodukt als auch bei der Schadensabwicklung.

5. Ist es möglich, vor der Buchung eine vollständige Kopie der Versicherungspolice zum Kunden vorzuzeigen?

Ja, es ist möglich, eine vollständige Kopie der Police zu erhalten und die Deckungsdetails vor der Buchung einzusehen. Nachdem Sie die verschiedenen Leistungen ausgewählt und Ihre Reiseroute erstellt haben, sehen Sie kurz vor dem Abschnitt zur Zahlungsmethode am unteren Bildschirmrand die inkludierte Police. Dort können Sie auf „Weitere Details“ klicken und die PDF-Datei der Police herunterladen.

6. Wie lange dauert die Bearbeitung von Schadensmeldungen und Rückerstattungen?

BeSafe garantiert die Bearbeitung von Rückerstattungen innerhalb von nur 7 Tagen bei jeder objektiv belegbaren Ursache. Die 7-Tage-Frist beginnt mit dem vollständigen Eingang aller erforderlichen Unterlagen. Wenn der Kunde das Online-Portal zur Schadensmeldung nutzt, wird der Prozess geführt und vereinfacht, sodass in 90 % der Fälle die Schadensmeldung bereits mit allen notwendigen Dokumenten eingereicht wird, was die Rückerstattungsbearbeitung deutlich beschleunigt.



Gestalten, personalisieren und buchen Sie ihre Traumreise!

www.mdestinations.com