



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 und Kosten](#)
5. [Buchungsverwaltung und Support](#)
6. [Versicherung](#)

Zugang und Registrierung

1. Wie kann ich auf die Plattform zugreifen oder mich registrieren?

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

2. Wie funktioniert der Registrierungsprozess?

Es genügt, das Online-Formular mit den Daten der Person auszufüllen, die sich registriert. Nach der Registrierung ist es möglich, Buchungen vorzunehmen.

3. Kann ich ohne Registrierung buchen?

Nein, die Registrierung ist für die Buchung obligatorisch. Es ist möglich, eine Suche durchzuführen, um die eigene Reiseroute zu erstellen, aber am Ende wird, wenn man buchen möchte, aufgefordert, sich anzumelden oder zu registrieren.

4. Gibt es eine Gebühr für die Anmeldung oder die Nutzung der Plattform?

Nein, die Anmeldung ist kostenlos.

Angebotene Dienstleistungen und Produkttypen 1/2

1. Welche Leistungen können gebucht werden?

Es können Mangia's Resorts und MClubs, Flüge, Fähren und Transfers mit dem Auto gebucht werden. Der Mietwagenservice wird in Kürze verfügbar sein.

2. Welche Reiseziele sind verfügbar?

Sizilien und Sardinien.

3. Ist es möglich, Pakete oder maßgeschneiderte Reiserouten zu erstellen?

Ja. Sobald Sie mit der Suche nach Ihrer Reise beginnen, haben Sie vor der Buchung die Möglichkeit, die Reiseroute als „Idea“ zu speichern oder mit Zahlung und Buchung fortzufahren. Die „Idea“ kann per E-Mail, über soziale Medien oder WhatsApp geteilt werden oder ist im Benutzerprofil im Bereich „Le mie Idee“ einsehbar.

4. 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. Buchungsfristen für Transfers:

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?

Im Moment nicht, aber die Funktion befindet sich in Entwicklung und wird bald 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 die Tasche als inklusive angezeigt?

Zur Vereinfachung der anfänglichen Darstellung werden alle Flüge mit dem Basistarif angezeigt, der nur die kleine Handtasche beinhaltet (z. B. kleiner Rucksack oder Tasche, die unter dem Sitz verstaut werden kann). Von dieser Basis aus ist es möglich, die Reise zu personalisieren, indem Gepäck oder zusätzliche Services hinzugefügt werden.

2. Wie wähle ich einen Flug mit Handgepäck oder aufgegebenem Gepäck inklusive aus?

Sobald Sie auf „Tarif auswählen“ klicken, öffnet sich ein Fenster mit den verschiedenen Tarifoptionen für diesen Flug. Wählen Sie einfach die für Ihre Reise geeignetste aus und fahren Sie fort.

3. Und wenn nur „Auswählen“ steht und keine Tarifauswahl erscheint?

Einige Billigfluggesellschaften erlauben in der Flugauswahlphase keine anderen Tarife. Aber kein Problem: Der Flug wird dennoch mit dem Basistarif (nur kleine Tasche) gebucht, doch Sie können das Aufgabegepäck später hinzufügen, wenn Sie die Passagierdaten eingeben.

Flüge und Gepäckgebühren 2/2

4. Und wenn ich das Gepäck nicht einmal in der Phase der Passagierdaten 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.

5. 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.

6. Was passiert, wenn mein Flug gestrichen wird?

Wird Ihr Flug gestrichen, sendet die Fluggesellschaft Ihnen eine E-Mail mit Informationen zur Umbuchung oder Erstattung.

Zahlungen und Kosten

1. Welche Zahlungsmethoden werden akzeptiert?

Zahlung per Kredit- oder Debitkarte über Stripe.

2. Ist Ratenzahlung möglich?

Ja, wenn du dabei bist, die Buchung abzuschließen, kannst du wählen, ob du sofort mit Stripe bezahlen möchtest oder die Ratenzahlung mit ScalaPay nutzen willst. Das System gibt dir die Möglichkeit, zwischen drei oder vier Raten zu wählen und deine Zahlung direkt über das ScalaPay-Portal fortzusetzen.

3. Warum sofort zahlen, auch bei kostenloser Stornierung?

Die Plattform verlangt die vollständige Zahlung im Voraus. Bei kostenloser Stornierung erhalten Sie den vollen Betrag zurück.

4. Wie erfolgt die Rückerstattung?

Die Erstattung erfolgt auf dieselbe Karte, die bei der Zahlung verwendet wurde.

Buchungsverwaltung und Support

1. Gibt es technischen und kommerziellen Support?

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

2. Wie storniere oder ändere ich eine Buchung?

Dies ist nicht selbstständig möglich. Öffnen Sie ein Ticket im Bereich „Le mie prenotazioni“ oder kontaktieren Sie den Support.

3. 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.

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 Unterkunfts-kosten 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.

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