



FAQ

Questions fréquentes

## Questions fréquentes des agences de voyage : anticiper les doutes, faciliter la vente

Table des matières:

1. [Accès et inscription](#)
2. [Services proposés et types de produits](#)
3. [Vols et tarif bagages](#)
4. [Paiement set frais](#)
5. [Gestion des réservations et assistance](#)
6. [Assurance](#)

# Accès et inscription

## **1 – Comment puis-je accéder ou m’inscrire à la plateforme ?**

Depuis la page d’accueil du site, cliquez sur « S’inscrire » (si c’est votre première connexion) ou sur « Se connecter » (si vous disposez déjà d’un compte), en bas à gauche.

## **2– Comment fonctionne le processus d’inscription ?**

Il suffit de remplir le formulaire en ligne avec les données de la personne qui s’inscrit. Une fois inscrit, il sera possible d’effectuer des réservations.

## **3 – Puis-je réserver sans m’inscrire ?**

Non, l’inscription est obligatoire pour réserver. Il vous sera permis d’effectuer une recherche pour construire votre itinéraire, mais à la fin, si vous souhaitez réserver, il vous sera demandé de vous connecter ou de vous inscrire.

## **4 – Y a-t-il un coût d’inscription ou d’utilisation de la plateforme ?**

Non, l’inscription est gratuite.

# Services proposés et types de produits 1/2

## **1-Quels services est-il possible de réserver ?**

Il est possible de réserver les Resorts et MClubs Mangia's, des vols, des ferries, des transferts en voiture et des forfaits vacances. Le service de location de voiture sera bientôt disponible.

## **2-Quelles destinations sont disponibles ?**

Sicile et Sardaigne.

## **3-Est-il possible de créer des forfaits sur mesure ?**

Oui. Une fois que vous avez commencé la recherche de votre voyage, avant de réserver, vous aurez la possibilité d'enregistrer l'itinéraire comme « Idea » ou de procéder au paiement et à la réservation.

L'« Idea » pourra être partagée par e-mail, réseaux sociaux ou WhatsApp, ou visualisée dans votre profil utilisateur sous la section « Le mie Idee ».

## **4-Comment fonctionne l'option multi-destination ?**

Avec l'option multi-destination, vous pouvez combiner plusieurs étapes dans un seul forfait tout en visualisant la carte interactive des villes et des établissements disponibles.

# Services proposés et types de produits 2/2

## **6 – Quels types de transferts sont disponibles ?**

Il est possible de réserver soit une voiture privée, soit une navette collective, depuis ou vers l'aéroport et l'établissement.

**Important** – capacité des transferts privés et gestion des bagages : lors de la réservation d'un transfert privé, il est essentiel de tenir compte de la capacité limitée du véhicule. Pour 3 ou 4 passagers (adultes ou enfants), le coffre peut contenir au maximum 2 bagages de grande taille.

Nous vous recommandons de vérifier à l'avance les besoins en bagages de vos clients et, si nécessaire, d'opter pour un véhicule plus spacieux, comme la navette collective, afin de garantir confort et sécurité pendant le transfert.

## **7 – Délais de réservation des transferts :**

Les transferts peuvent être réservés jusqu'à 13 jours avant l'arrivée. Au-delà de ce délai, il ne sera plus possible de réserver de véhicules via le site web : il faudra envoyer un e-mail à l'adresse « [booking@mdestinations.com](mailto:booking@mdestinations.com) » pour demander la disponibilité.

## **8 – Est-il possible de réserver des excursions ?**

Pas pour le moment, mais cette fonctionnalité est en cours de développement et sera disponible prochainement.

## **9 – Les resorts acceptent-ils les animaux de compagnie ?**

Oui, les animaux domestiques jusqu'à 10 kg sont acceptés. Il est recommandé de vérifier auprès de l'établissement les éventuels frais supplémentaires.

# Vols et tarif bagages 1/2

## **1 – Pourquoi le vol affiche-t-il uniquement le petit bagage inclus ?**

Afin de simplifier l’affichage initial, tous les vols sont présentés avec le tarif de base qui inclut seulement un petit sac personnel (ex. sac à dos ou sac pouvant être placé sous le siège). À partir de ce tarif, il est possible de personnaliser le voyage en ajoutant des bagages ou des services supplémentaires.

## **2 – Comment sélectionner un vol avec bagage cabine ou en soute inclus ?**

Certaines compagnies aériennes et certains trajets permettent de choisir un tarif différent du tarif de base. Une fois que vous cliquez sur « Sélectionner le tarif », une fenêtre s’ouvre avec les différentes options tarifaires pour ce vol. Il suffit alors de choisir celle qui correspond le mieux au voyage du client et de continuer.

## **3 – Et si seul le bouton « Sélectionner » apparaît, sans affichage des options tarifaires ?**

Certaines compagnies low cost ne permettent pas de choisir d’autres tarifs au moment de la sélection du vol. Pas d’inquiétude: le vol sera quand même réservé avec le tarif de base (uniquement petit sac), mais vous pourrez ajouter un bagage en soute plus tard, lors de la saisie des données passagers. Le système affichera le coût du bagage pour l’aller et le retour, et le prix total du forfait sera automatiquement mis à jour.

# Vols et tarif bagages 2/2

## 4 – Et si je n’arrive pas à ajouter le bagage même à l’étape des données passagers ?

Dans de rares cas, certaines compagnies aériennes ne permettent d’ajouter le bagage qu’au moment de la réservation du forfait. Pas de panique ! Dans ces situations, il est possible d’acheter le bagage directement sur le site de la compagnie aérienne, en utilisant le PNR du vol (code de réservation). Vous trouverez le PNR dans le voucher de voyage ou dans la brochure digitale que vous recevrez une fois la réservation du forfait finalisée.

## 5 – Pourquoi je ne trouve pas les vols lorsque je cherche par aéroport ?

Le moteur de recherche ne fonctionne pas par code ou nom d’aéroport, mais par nom de ville (de préférence la ville principale ou la capitale régionale la plus proche).

**Exemple correct :** rechercher « Milan » (et non « Linate » ou « Malpensa »).

**Exemple à éviter :** saisir directement « LIN » ou « MXP ».

De cette façon, le système affichera toutes les options disponibles au départ/à destination de la ville choisie, en incluant tous les aéroports correspondants, et garantira ainsi plus de résultats et un choix plus large.

## 6 - Que se passe-t-il si mon vol est annulé ?

Si votre vol est annulé, la compagnie aérienne vous enverra un e-mail avec les instructions pour changer les dates ou obtenir un remboursement.

En cas d’annulation de dernière minute sans alternative proposée, ou si l’alternative ne permet pas le déroulement normal du séjour, vous pourrez contacter l’assurance pour un remboursement.

# Paiements et frais

## **1 – Quels sont les moyens de paiement acceptés ?**

Par carte de crédit via le portail Stripe. D'autres méthodes pourront être disponibles à l'avenir.

## **2 – Est-il possible de payer en plusieurs fois ?**

Oui, grâce à ScalaPay (3 ou 4 mensualités).

## **3 – Pourquoi dois-je payer immédiatement même si j'ai choisi l'annulation gratuite ?**

La plateforme demande le paiement total du séjour.

En cas d'annulation dans la période prévue, nous vous rembourserons intégralement.

## **4 - Comment sont effectués les remboursements ?**

Ils sont crédités sur la même carte utilisée lors du paiement.

# Gestion des réservations et assistance

## 1 – Un support technique et commercial est-il prévu ?

Oui. L'équipe est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

## 2 – Comment fonctionne l'annulation ou la modification d'une réservation ?

Chaque service possède sa propre politique. L'agent ne peut pas modifier ou annuler la réservation de manière autonome : il doit ouvrir un ticket ou contacter l'assistance.

## 3 – Comment contacter l'assistance ?

Pour l'assistance technique et les informations générales : envoyez un e-mail à « **info@mdestinations.com** »

Pour les réservations et questions concernant les établissements : par e-mail à « **booking@mdestinations.com** », par téléphone au **+39 091 7434270** ou par WhatsApp: **+39 334 6635529**.

# Assurance 1/3

## 1 – Quel type de couverture d'assurance est inclus dans la réservation via MDestinations.com ? Est-elle obligatoire ou facultative pour les voyageurs ?

MDestinations fournit une police d'assurance obligatoire BeSafe, non remboursable, pour les réservations vol + hôtel. La couverture d'assurance est automatiquement incluse dans la réservation.

## 2 – Que couvre exactement la police BeSafe (ex. annulation, frais médicaux, perte de bagages) ?

La police BeSafe offre plusieurs garanties, notamment :

**Garantie annulation** : remboursement jusqu'à 100 % du montant payé en cas d'annulation pour événements imprévus tels que maladie (hospitalisation même d'un seul jour), convalescence, accident et décès.

Toutes les annulations non liées à des raisons de santé nécessitant une hospitalisation (ex. annulation de congés) sont soumises à une franchise de 15 %.

**Assistance pendant le séjour** : prise en charge des frais médicaux et des médicaments en cas d'accident ou de maladie, remboursement en cas de vol ou de non-livraison des bagages, assistance routière sur place et couverture des frais d'hébergement en cas de séjour forcé dans la ville de destination.

### Annulation du voyage pour plusieurs raisons documentables, notamment :

- Maladie (y compris celle du chien/chat)
- Accident
- Révocation des congés
- Obligations professionnelles imprévues
- Dégâts importants au domicile
- Actes de terrorisme
- Décès de l'assuré ou de membres de la famille / compagnons de voyage
- Toute raison objectivement documentable empêchant le voyage

**Retard à l'arrivée** : couverture du coût de la première nuit (jusqu'à 100 € par personne / maximum 250 €) si l'accès à l'établissement est impossible pour des raisons documentables (panne de voiture, événements naturels, etc.).

## **3 – Que se passe-t-il en cas de surréservation, d’annulation ou de reprogrammation du vol par la compagnie aérienne ?**

La compagnie aérienne rembourse le billet au client.

Si cet événement empêche le client de profiter des autres services du forfait dans les délais initialement prévus, le client a les options suivantes :

- Annuler l’ensemble du forfait et être remboursé à hauteur de 85 %.
- Trouver une alternative permettant de profiter partiellement du forfait (par exemple, partir avec un vol ultérieur, réservé indépendamment, avec le soutien de l’agent et/ou de MDestinations), avec la possibilité d’obtenir le remboursement des services non utilisés conformément à la rubrique « retard à l’arrivée ».

**Important** : le remboursement n’est accordé que si le vol est annulé et que la compagnie ne propose pas d’alternative. Si la compagnie propose une alternative valable et que le client refuse, le remboursement ne sera pas accordé.

## **4 – Comment se déroule la gestion d’un sinistre ? L’agence doit-elle intervenir ou le client s’en occupe-t-il directement ? Quel délai a-t-il pour déclarer le sinistre ?**

En cas de sinistre, l’assuré doit déclarer l’événement à la compagnie d’assurance dans un délai de 30 jours, en fournissant tous les documents nécessaires.

La gestion du sinistre incombe au client, qui doit envoyer la déclaration et les documents requis directement à la compagnie d’assurance via le canal numérique mis à disposition par BeSafe. Le client effectue correctement la déclaration via le portail en ligne et reçoit des mises à jour sur l’état du sinistre par e-mail et via WhatsApp, si ce canal a été choisi.

Le règlement, en cas d’approbation, est effectué par virement bancaire ou, si le client ne peut ou ne souhaite pas le recevoir, par voucher utilisable sur plus de 300 e-commerces en ligne.

BeSafe offre également un support via un service client spécialisé, à la fois pour des informations sur le produit d’assurance et pour l’assistance dans la gestion du sinistre.

## **5 – Est-il possible d'obtenir une copie complète de la police à montrer au client avant la réservation ?**

Oui, il est possible d'obtenir une copie complète de la police et de la consulter avant la réservation. Une fois les différents services sélectionnés et votre itinéraire créé, juste avant d'arriver à la page de paiement, vous verrez la police incluse. Vous pourrez alors cliquer sur « plus de détails » et télécharger le PDF de la police.

## **6 – Dans quel délai la demande et le remboursement sont-ils traités ?**

BeSafe garantit le traitement des remboursements en seulement 7 jours pour toute cause objectivement documentable. Le délai de 7 jours commence à courir à partir de la réception complète de tous les documents requis. Si le client utilise le portail en ligne pour la déclaration, le processus est guidé et simplifié, ce qui permet – dans 90 % des cas – d'ouvrir le sinistre avec tous les documents nécessaires, accélérant ainsi considérablement le traitement du remboursement.



Concevez, personnalisez et réservez le voyage idéal !