



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 e costi](#)
5. [Gestione prenotazioni e supporto](#)
6. [Assicurazione](#)

Accesso e registrazione

1. **Come posso accedere o registrarmi alla piattaforma?**

Dalla homepage del sito, clicca su “Accedi” e poi su “Crea il tuo account - Iniziare” (se è il tuo primo accesso) in basso a sinistra.

2. **Come funziona il processo di registrazione?**

È sufficiente compilare il form online con i dati di chi si sta registrando. Una volta registrato sarà possibile effettuare prenotazioni.

3. **Posso prenotare senza registrarmi?**

No, la registrazione è obbligatoria per prenotare. Ti sarà permesso di effettuare una ricerca per costruire il tuo itinerario, ma alla fine se vorrai prenotare ti verrà richiesto di accedere o registrarti.

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

No l'iscrizione è gratuita.

Servizi offerti e tipologie di prodotto 1/2

1. Quali servizi è possibile prenotare?

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

2. Quali destinazioni sono disponibili?

Sicilia e Sardegna

3. È possibile creare pacchetti o itinerari su misura?

Sì. Una volta iniziata la ricerca del tuo viaggio, prima di prenotare avrai la possibilità di salvare l'itinerario come «Idea» oppure procedere con il pagamento e la prenotazione. L'Idea potrà essere condivisa via e-mail, social media o what's app oppure esser visionata nel profilo utente sotto la sezione «Le mie Idee».

4. 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 1/3

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?

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 tuo viaggio 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.

Voli e tariffe bagagli 2/3

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

In rari casi, alcune compagnie aeree non permettono di aggiungere il bagaglio 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.

5. 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

6. Cosa succede se il mio volo viene cancellato?

Se il tuo volo verrà cancellato, la compagnia aerea ti invierà un e-mail con le informazioni per cambiare date o ricevere un rimborso. Potrete collegarvi nell'area clienti della compagnia aerea e apportare ogni modifica direttamente da lì.

Se il volo viene cancellato last minute e non vi si viene data alcuna possibilità di modifica o il volo secondario offerto non permette il normale conseguimento della vacanza, potrete contattare direttamente l'assicurazione per un rimborso.

Pagamenti e costi

1. Quali sono i metodi di pagamento accettati?

Con carta di credito o debito tramite portale Stripe.

2. E' possibile pagare a rate la prenotazione?

Sì, quando sarai sul punto di finalizzare la prenotazione, potrai scegliere se pagare subito con Stripe oppure utilizzare la modalità di pagamento a rate con ScalaPay. Il sistema ti darà possibilità di scegliere tra tre o quattro rate e continuare il tuo pagamento direttamente sul portale di ScalaPay.

3. Perché devo pagare la prenotazione subito nonostante ho prenotato con cancellazione gratuita?

La piattaforma richiede il pagamento totale del soggiorno e in caso di prenotazione con cancellazione gratuita, una volta richiesta la cancellazione vi rimborseremo il totale pagato per il servizio non usufruito.

4. Quali sono le politiche di rimborso?

Il rimborso verrà effettuato sulla carta utilizzata per il pagamento

Gestione prenotazioni e supporto

1. È previsto un supporto tecnico e assistenza alla clientela?

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

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

Ogni servizio ha una policy dedicata. Non puoi modificare o cancellare autonomamente la prenotazione: dovrai aprire un ticket dall'apposito form dall'aerea del profilo utente («Le mie prenotazioni») sul sito o contattare l'assistenza direttamente.

3. 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**.

In alternativa, per domande e informazioni di natura generale potrete contattarci su Whatsapp con un messaggio al +39 334 6635529.

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 per **prenotazioni volo + hotel & Multidestinazione**. 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!