



# Midoco Buchungsanleitung

VERSION 1.3, LETZTE ÄNDERUNG 08.24  
HANSEMERKUR REISEVERSICHERUNG

## Vertraulichkeit und Copyright

Generell sind alle Angaben in dieser Dokumentation vertraulich zu behandeln und nicht ohne Rücksprache mit der HanseMerkur Versicherungsgruppe an Dritte weiterzugeben.

Die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen dürfen ausschließlich im Rahmen der Anbindung an die Buchungssysteme der HanseMerkur Reiseversicherung verwendet werden.

## Inhaltsverzeichnis

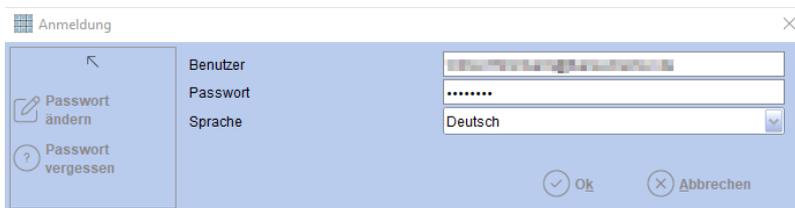
Vorteile der Online-Versicherungsbuchung in Midoco im Überblick.....	3
Einrichtung einer 2-Faktor-Authentifizierung (2FA) .....	3
Einrichtung der Sicherheitsabfrage.....	5
Buchung aus einem Auftrag heraus.....	6
Buchungsrelevante Felder / Erklärung der Felder .....	7
Buchen mit Vorschlagsliste.....	8
Tarifauswahl über Vorschlag .....	8
Buchen ohne Vorschlagsliste.....	9
Tarifauswahl über Eingabe des Produktcodes.....	9
Druck und Versand der Versicherungsunterlagen.....	10
Druck der Versicherungsunterlagen .....	10
Versand der Versicherungsunterlagen per E-Mail.....	10
Buchung ohne bestehenden Auftrag .....	11
Buchung von Paar / Familien.....	12
Buchung von Gruppen.....	13
Buchung von Jahres-Versicherungen.....	13
Buchen von Matchtarifen.....	15
Suchen von Vorgängen.....	16
Stornierung.....	16
Vollstorno vor Reisebeginn.....	16
Vollstorno nach Reisebeginn.....	18
Ansprechpartner.....	20
Impressum.....	20

## Vorteile der Online-Versicherungsbuchung in Midoco im Überblick

- direkte Buchung aus einem bestehenden Auftrag heraus möglich
- Kundendaten werden automatisch übernommen
- Buchung ohne bestehenden Auftrag möglich
- kein Wechsel in externe Buchungssysteme nötig
- integriertes CRM (Customer-Relationship-Management)

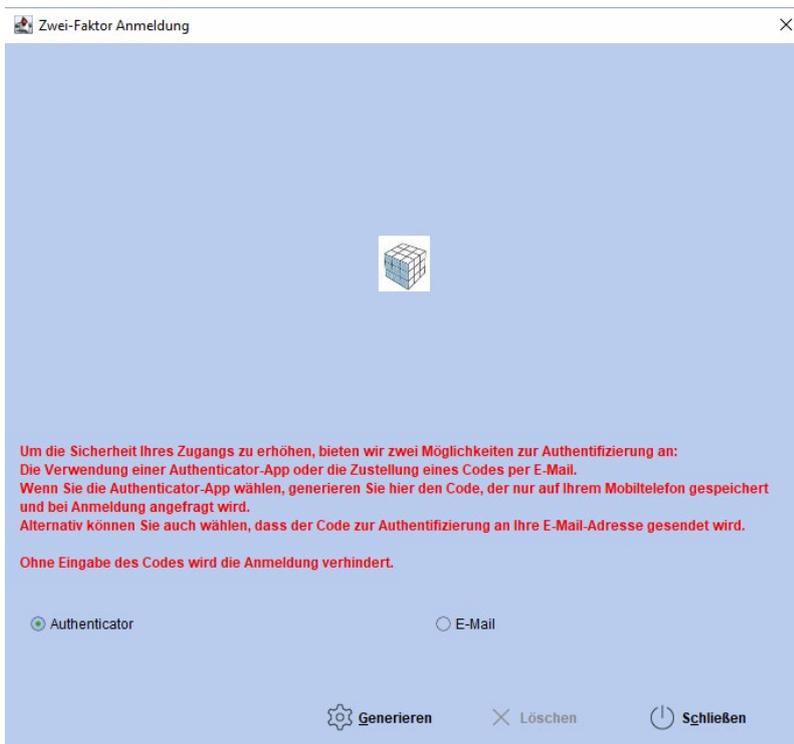
## Einrichtung einer 2-Faktor-Authentifizierung (2FA)

Melden Sie sich in Midoco mit ihrem Benutzer und Passwort an.



The screenshot shows a login window titled "Anmeldung". On the left, there are two links: "Passwort ändern" (with a pencil icon) and "Passwort vergessen" (with a question mark icon). The main area contains three input fields: "Benutzer" (with a blurred text), "Passwort" (with masked characters "\*\*\*\*\*"), and "Sprache" (with a dropdown menu showing "Deutsch"). At the bottom right, there are two buttons: "Ok" (with a checkmark icon) and "Abbrechen" (with an 'X' icon).

Folgendes Fenster wird angezeigt, in welchem die Auswahl zur 2FA zwischen der Variante „Authenticator“ (zusätzliche App erforderlich) oder „E-Mail“ getroffen werden muss.

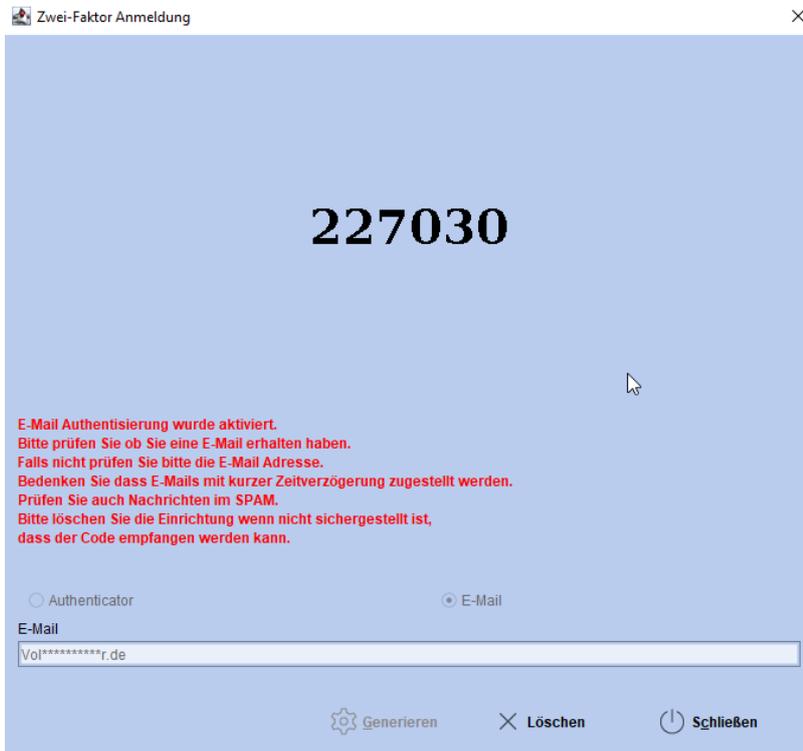


The screenshot shows a window titled "Zwei-Faktor Anmeldung". At the top center, there is a small icon of a blue cube. Below the icon, there is a block of red text: "Um die Sicherheit Ihres Zugangs zu erhöhen, bieten wir zwei Möglichkeiten zur Authentifizierung an: Die Verwendung einer Authenticator-App oder die Zustellung eines Codes per E-Mail. Wenn Sie die Authenticator-App wählen, generieren Sie hier den Code, der nur auf Ihrem Mobiltelefon gespeichert und bei Anmeldung angefragt wird. Alternativ können Sie auch wählen, dass der Code zur Authentifizierung an Ihre E-Mail-Adresse gesendet wird. Ohne Eingabe des Codes wird die Anmeldung verhindert." Below the text, there are two radio buttons: "Authenticator" (which is selected) and "E-Mail". At the bottom, there are three buttons: "Generieren" (with a gear icon), "Löschen" (with an 'X' icon), and "Schließen" (with a power icon).

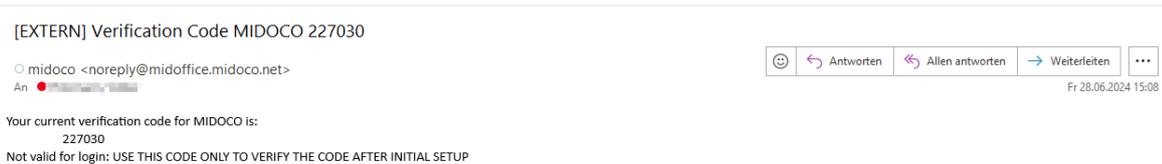
Nach Auswahl der Option „E-Mail“ wird folgendes Fenster angezeigt. Hierin ist die E-Mailadresse, die zur Anmeldung genutzt wurde, vorgelegt.



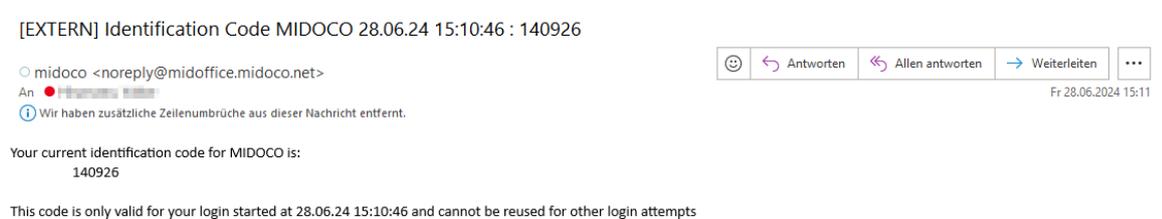
Nach Klick auf „Generieren“ erscheint folgende Meldung (Code beispielhaft).



Im gleichen Zuge wird seitens Midoco eine E-Mail versendet, die genau diesen Code enthält.



Nun muss eine erneute Anmeldung in Midoco vorgenommen werden, ein erneuter Code wird versendet.



Geben Sie den erneut erhaltenen Code in das dargestellte Fenster ein. Danach erfolgt die Anmeldung.

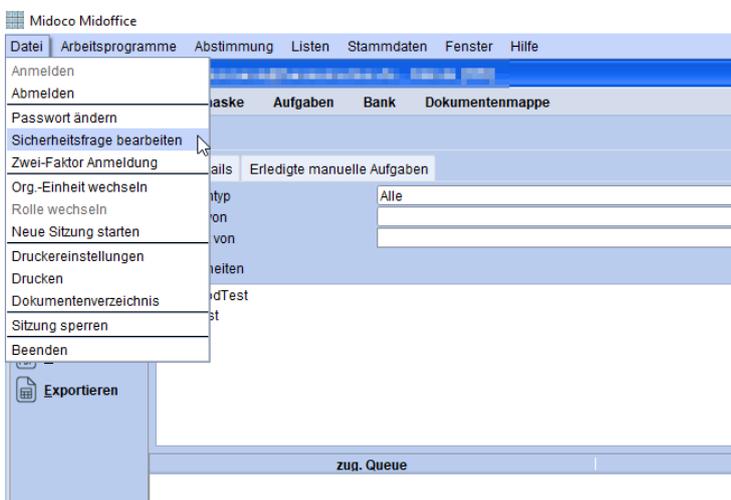


Hiermit ist die 2-Faktor-Authentifizierung (2FA) eingerichtet, der Anmeldeprozess erfolgt nun grundsätzlich über diesen Weg.

## Einrichtung der Sicherheitsabfrage

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie sich durch Beantwortung einer selbst eingerichteten Sicherheitsfrage ein neues Passwort zusenden lassen. Hierzu richten Sie in Midoco Ihre Sicherheitsfrage wie folgt ein.

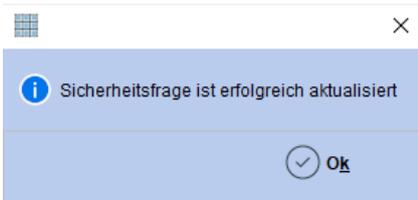
Klicken Sie auf den Menüpunkt „Datei“ und gehen Sie ins Untermenü „Sicherheitsfrage“.



Hier wählen Sie eine der vorgegebenen Sicherheitsfragen aus und beantworten diese.



Nach Klick auf OK wird die Einrichtung der Sicherheitsfrage bestätigt.

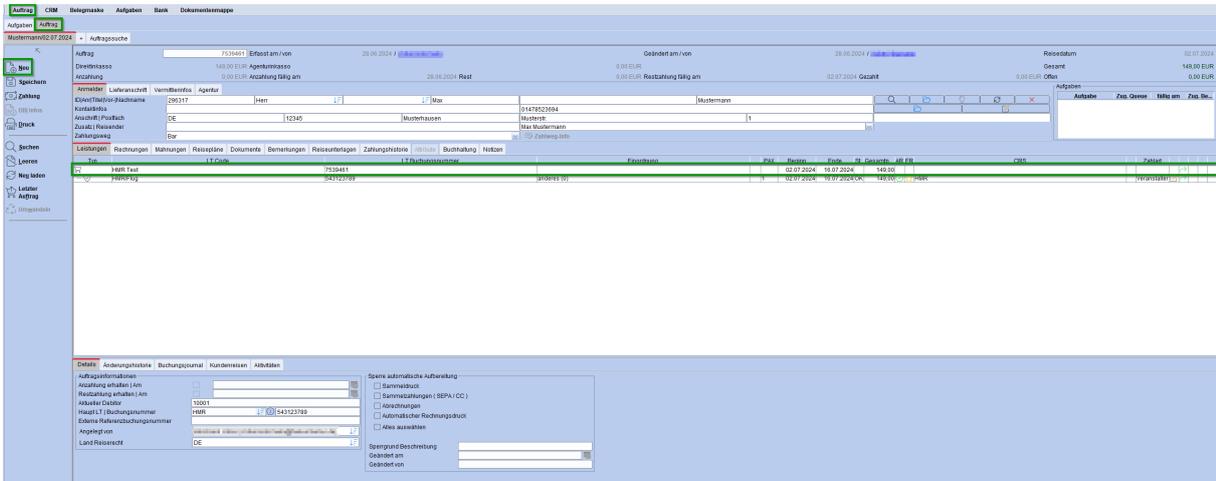


## Buchung aus einem Auftrag heraus

Um in einem bestehenden Auftrag eine Versicherung zu buchen, wählen Sie zunächst über die Schnellstartleiste „Auftrag“ die Buchung aus.

Klicken Sie nun im Auftrag in die erste Zeile. An dieser Stelle befindet sich der Warenkorb.

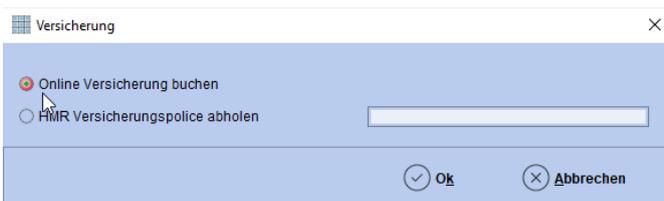
Wenn Sie die Zeile ausgewählt haben, klicken Sie auf „Neu“.



Wählen Sie „Online Versicherung“ und klicken Sie „Ok“.



Wählen Sie im nächsten Fenster „Online Versicherung buchen“ aus.



Die Online-Versicherungsmaske öffnet sich.

Alle buchungsrelevanten Felder werden automatisch mit den Daten aus dem Auftrag gefüllt.

The screenshot shows a software interface for booking travel services. The main window is titled 'Details der Leistung'. It contains several sections:

- Top Section:** Fields for 'LT Buchungsnr.', 'Reiseart' (set to 'Flug'), 'Gültig bis' (16.07.2024), 'Gültig ab' (02.07.2024), 'Land Beschreibung' (Europa), and 'Gesamtpreis' (149,00). There are also price breakdown fields for 'EK Preis', 'EK Preis (FW)', 'Initialer Preis', and 'Währungskurs'.
- Payment Section:** 'Zahlungsweg' options include 'DI CC', 'DI LS', and 'Richtung'. There are also buttons for 'CC Info' and 'LS Info'.
- Tarifgruppe Section:** Radio buttons for 'Manuell', 'Einzel', 'Paare/Familie', 'Gruppe', 'Jahr', and 'Objekt'. 'Einzel' is selected.
- Personen Table:** A table with columns: Nr., ID, Anrede, Name, Vorname, Geburtsdatum, Alter, Nationalität, Einzelpreis, Titel. Row 1: 1, 296317, , Mustermann, Max, 01.01.1990, , , 149,00, .
- Summary Table:** Columns: Tarifcode, Personenzuordnung, Beschreibung, Einzelpreis, Gesamtpreis, IP. It is currently empty.
- Bottom Section:** 'Erfasst am' (01.07.2024 15:00:38), 'Storno Datum', 'Bearbeiter', and 'Buchungsdatum'.

## Buchungsrelevante Felder / Erklärung der Felder

- **Reiseart** – Bahn/Bus/Flug/Schiff/Sonstige
- **gültig ab/bis** – Versicherungsbeginn und –ende
- **Reiseziel** – Deutschland/Europa/Weltweit
- **Gesamtreisepreis**
- **Zahlungsweg** – Agenturink. (Agenturinkasso)/DI LS (Direktinkasso per Banklastschrift) / DI CC (Direktinkasso per Kreditkarte)
- **Tarifgruppe** – Einzel/Familie/Gruppe/Jahr/Objekt
- **versicherte Personen** – Anrede/Name/Vorname/ (Geburtsdatum wenn benötigt)

Über das Feld „**Adressinfos**“ können Sie die Adressdaten des Versicherungsnehmers eintragen. Die Kreditkarten bzw. Lastschrift Daten geben Sie über „**CC Info**“ bzw. „**LS Info**“ ein.

Die Tarifauswahl erfolgt entweder über eine Vorschlagsliste oder über die Direkteingabe des Tarifschlüssels. (siehe Punkte 1.1 und 1.2)

Klicken Sie auf den Button „**Anfrage**“, um zu prüfen, ob Sie alle Eingaben korrekt getätigt haben.

Nachdem Sie mit Klick auf „**Buchen**“ die Auswahl bestätigt haben, erhalten Sie Ihre HanseMercur Versicherungsnummer. Diese finden Sie im Feld „**LT Buchungsnr.**“.

Gehen Sie auf „**Schließen**“, um die Buchung abzuschließen.

Damit wird die Versicherungsbuchung automatisch in den bestehenden Auftrag übernommen.

Details der Leistung

Vorschlag  
Übernehmen  
Anfrage  
Buchen  
Stornieren  
Storno manuell  
Drucken  
Personen laden  
Schließen

LT Buchungsnr. \_\_\_\_\_ Gültig bis 16.07.2024  
Externes System HMR LT Code \_\_\_\_\_  
Reiseart Flug Ankunft Code \_\_\_\_\_  
Status \_\_\_\_\_ Land Beschreibung \_\_\_\_\_  
Gehmigungsnr. \_\_\_\_\_ Reiseziel Europa  
Storno Text \_\_\_\_\_ Gesamtreisepreis 149,00  
Gehmigungsnr. Storno \_\_\_\_\_ Abweichender Expedient \_\_\_\_\_  
Gesamtpreis \_\_\_\_\_  
Währung EUR  
Gültig ab 02.07.2024

Zahlungsweg  DI CC  DI LS  Rechnung  
 Agenturinkasso  
 Adressinfos

Nachricht \_\_\_\_\_  
 Tarifgruppe  Manuell  Einzel  Paare/Familie  Gruppe  Jahr  Objekt

EK Preis 0,00 EUR  
 EK Preis (FW) 0,00 EUR  
 Initialer Preis 0,00 EUR  
 Währungskurs \_\_\_\_\_  
 Berechnete Prov. 0,00 0,00  
 USt %/Brutto \_\_\_\_\_  
 USt % 2/Brutto \_\_\_\_\_

Nr	ID	Anrede	Name	Vorname	Geburtsdatum	Alter	Nationalität	Einzelpreis	Titel
1	296317		Mustermann	Max	01.01.1990			149,00	
2									
3									
4									
5									

Personenpreis	Produktbeschreibung	Produkttyp	Gesamtpreis	IPID	AVB

Tariffcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP

Erfasst am 01.07.2024 15:00:38 Bearbeiter \_\_\_\_\_  
 Storno Datum \_\_\_\_\_ Buchungsdatum \_\_\_\_\_

### Achtung:

Um die Versicherung zu buchen, klicken Sie unbedingt auf „Buchen“.

Bei Klick auf „OK“ wird das Fenster geschlossen und alle getätigten Eingaben gehen verloren.

## Buchen mit Vorschlagsliste

### Tarifauswahl über Vorschlag

Klicken Sie auf den Button „Vorschlag“.

Sie erhalten eine Liste der zu den Daten passenden Produkte.

Unter „IPID“ und „AVB“ können Sie sich die entsprechenden Produktinformationsblätter und Allgemeinen Versicherungsbedingungen der jeweiligen Tariftypen anzeigen lassen.

Details der Leistung

Vorschlag  
Übernehmen  
Anfrage  
Buchen  
Stornieren  
Storno manuell  
Drucken  
Personen laden  
Schließen

LT Buchungsnr. \_\_\_\_\_ Gültig bis 16.07.2024  
Externes System HMR LT Code \_\_\_\_\_  
Reiseart Flug Ankunft Code \_\_\_\_\_  
Status \_\_\_\_\_ Land Beschreibung \_\_\_\_\_  
Gehmigungsnr. \_\_\_\_\_ Reiseziel Europa  
Storno Text \_\_\_\_\_ Gesamtreisepreis 25,00  
Gehmigungsnr. Storno \_\_\_\_\_ Abweichender Expedient \_\_\_\_\_  
Gesamtpreis \_\_\_\_\_  
Währung EUR  
Gültig ab 02.07.2024

Zahlungsweg  DI CC  DI LS  Rechnung  
 Agenturinkasso  
 Adressinfos

Nachricht \_\_\_\_\_  
 Tarifgruppe  Manuell  Einzel  Paare/Familie  Gruppe  Jahr  Objekt

EK Preis 0,00 EUR  
 EK Preis (FW) 0,00 EUR  
 Initialer Preis 0,00 EUR  
 Währungskurs \_\_\_\_\_  
 Berechnete Prov. 0,00 0,00  
 USt %/Brutto \_\_\_\_\_  
 USt % 2/Brutto \_\_\_\_\_

Nr	ID	Anrede	Name	Vorname	Geburtsdatum	Alter	Nationalität	Einzelpreis	Titel
1	296317		Mustermann	Max	01.01.1990			149,00	
2									
3									
4									
5									

Personenpreis	Produktbeschreibung	Produkttyp	Gesamtpreis	IPID	AVB
✓	Premiumschutz	203082	25,00	1	1
✓	Reise-Rücktritt und Unfallschutz	104274	14,00	1	1
✓	Reise-Krankenversicherung	202594	15,00	1	1
✓	Jahres-Reise-Rücktrittsvers. inkl. UG ohne SB	104430	59,00	1	1

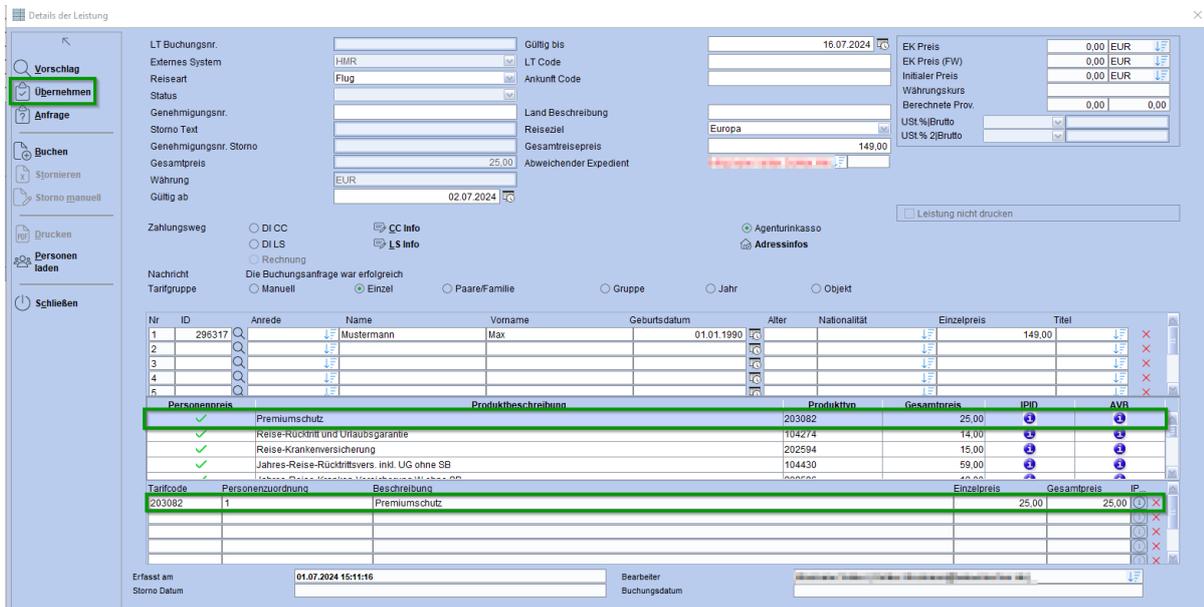
Tariffcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP

Erfasst am 01.07.2024 15:11:16 Bearbeiter \_\_\_\_\_  
 Storno Datum \_\_\_\_\_ Buchungsdatum \_\_\_\_\_

Wählen Sie das zu buchende Produkt per Doppelclick oder klicken Sie auf „Übernehmen“.

**Hinweis:**

Bei Mehrfachauswahl können Sie den Tarifcode (aus Feld „Produkttyp“) manuell eingeben oder halten STRG nach der ersten Produktauswahl, klicken das zweite Produkt an und klicken dann auf „übernehmen“.



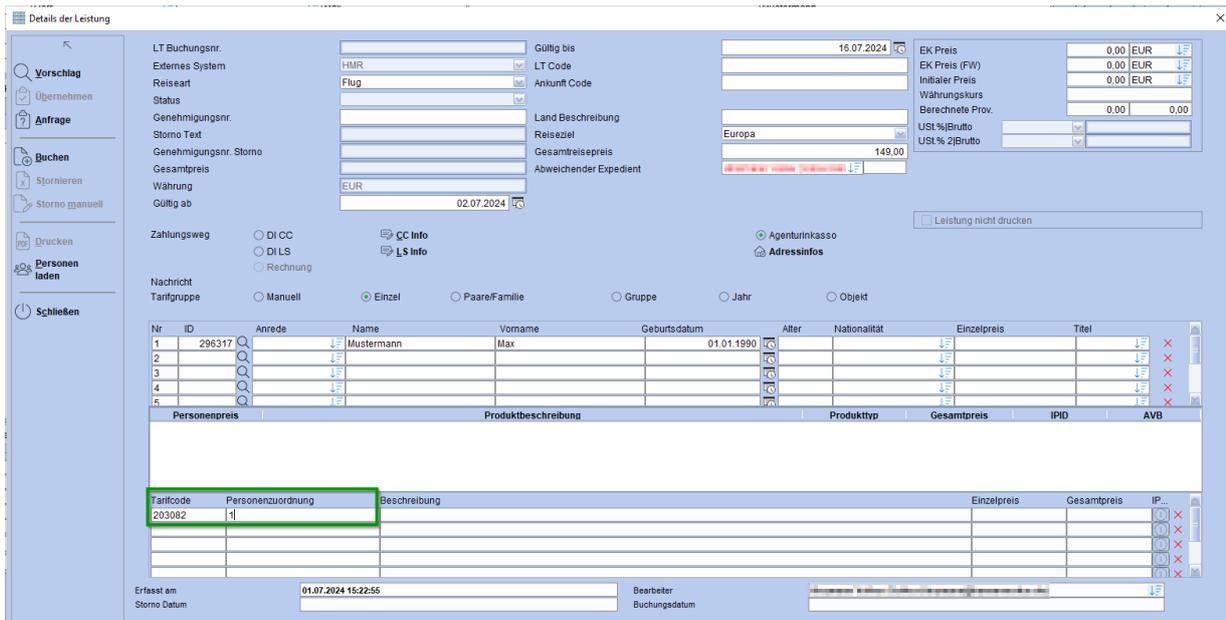
**Buchen ohne Vorschlagsliste**

**Tarifauswahl über Eingabe des Produktcodes**

Geben Sie den Produktcode in das dafür vorgesehene Feld „**Tarifcode**“ ein und nehmen Sie die Teilnehmerzuordnung vor.

Klicken Sie anschließend auf „**Anfrage**“, um eine Preisauskunft zu erhalten.

Sie können auch direkt auf „**Buchen**“ klicken, um eine Festbuchung zu generieren.



## Druck und Versand der Versicherungsunterlagen

Nach erfolgreicher Buchung wurde automatisch eine Buchungs-ID bei der HMR generiert.

Über den Button „**Druck**“ können Sie nun die Versicherungsunterlagen entweder ausdrucken oder per E-Mail versenden (Auswahl inkl. AVBs oder ohne).

Mustermann/02.07.2024 Auftrag + Auftragsuche

Auftrag 7539461 Erfasst am / von

Direktinkasso 149,00 EUR Agenturinkasso

Anzahlung 0,00 EUR Anzahlung fällig am

Anmelder Lieferanschrift Vermittlerinfos Agentur

ID|Anr|Titel|Vor-|Nachname 296317 Herr

Kontaktinfos

Anschrift | Postfach DE 12345

Zusatz | Reisender

Zahlungsweg Bar

Leistungen Rechnungen Mahnungen Reisepläne Dokumente Bemerkungen R

Typ	LT Code
<input type="checkbox"/>	HMR Test
<input checked="" type="checkbox"/>	HMR/Flug
<input checked="" type="checkbox"/>	HMR

## Druck der Versicherungsunterlagen

Drucken

Dokumente Formblatt

Druck?	Beschreibung
<input type="checkbox"/>	Reiseplan
<input type="checkbox"/>	Reiseanmeldung
<input type="checkbox"/>	Reiseunterlagen IATA
<input type="checkbox"/>	Hotelvoucher
<input type="checkbox"/>	Rechnung
<input checked="" type="checkbox"/>	Versicherung - Produktinformationsblatt
<input checked="" type="checkbox"/>	Versicherungspolice
<input type="checkbox"/>	Auftragsmandat

Es wird(werden) insgesamt 2 Dokument(e) erzeugt

Vorschau  E-Mail  Druck  Zur elektronischen Unterschrift

## Versand der Versicherungsunterlagen per E-Mail

Drucken

Dokumente Formblatt

Druck?	Beschreibung
<input type="checkbox"/>	Reiseplan
<input type="checkbox"/>	Reiseanmeldung
<input type="checkbox"/>	Reiseunterlagen IATA
<input type="checkbox"/>	Reiseplan + Termine
<input type="checkbox"/>	Hotelvoucher
<input type="checkbox"/>	Rechnung
<input checked="" type="checkbox"/>	Versicherung - Produktinformationsblatt
<input checked="" type="checkbox"/>	Versicherungspolice
<input type="checkbox"/>	Auftragsmandat
<input type="checkbox"/>	Termin per Mail

Es wird(werden) insgesamt 2 Dokument(e) erzeugt

Vorschau  E-Mail  Druck  Zur elektronischen Unterschrift

Haben Sie die getätigte Buchung bereits geschlossen können Sie die Versicherungsunterlagen auch im Anschluss ausdrucken oder versenden.

Wählen Sie dazu im Auftrag die Zeile mit der Versicherung aus.

Klicken Sie anschließend auf „**Druck**“.

The screenshot shows a software interface for managing travel orders. At the top, there are tabs for 'Auftrag', 'CRM', 'Belegmaske', 'Aufgaben', 'Bank', and 'Dokumentenmappe'. The main area displays order details for a flight and travel insurance. The 'Buchung' button in the left sidebar is highlighted with a green box. Below the main details, there is a table with columns for 'Typ', 'LT Code', 'Einordnung', 'PAX', 'Beginn', 'Ende', 'St. Gesamp.', 'AR', 'ER', 'CRS', and 'Zahlart'. The table contains two rows of data for flight segments. At the bottom, there is a 'Details' section with various fields for policy information and a 'Sperrung Beschreibung' field.

## Buchung ohne bestehenden Auftrag

Um eine Online-Versicherung ohne bestehenden Auftrag zu buchen wählen Sie über die Schnellstartleiste den Reiter „Auftrag“. Es öffnet sich eine leere Auftragsmaske.

Klicken Sie hier auf „Neu“, um die Versicherungsleistung zu buchen.

This screenshot shows the same software interface but with a blank 'Auftrag' (Order) form. The 'Auftrag' tab is selected, and the 'Neu' button in the left sidebar is highlighted with a green box. The main area is mostly empty, showing only the basic order information fields and the 'Details' section at the bottom, which is currently empty.

Wählen Sie „Online Versicherung“ und klicken auf „Ok“.

Nun füllen Sie manuell alle buchungsrelevanten Felder wie oben beschrieben.

## Buchung von Paar / Familien

Wählen Sie die Tarifgruppe „Paar/Familie“ aus und füllen Sie alle buchungsrelevanten Felder wie bekannt.

Über die Tarifcode-Eingabe „MIT“ werden Versicherungen für Familien gebucht.

Bei Tarifauswahl aus der Vorschlagsliste wird der Tarifcode „MIT“ automatisch übertragen.

Bitte beachten Sie, dass dabei der gewählte Tarif bei Übernahme dem ersten Reisenden zugeordnet wird.

Nr	ID	Anrede	Name	Vorname	Geburtsdatum	Alter	Nationalität	Einzelpreis	Titel
1		Frau	Mustermann	Maxine	01.01.1998		Deutschland	5.000,00	
2		Herr	Mustermann	Max	01.01.1999		Deutschland	5.000,00	
3		Kind	Mustermann	Maxi	01.01.2020		Deutschland	500,00	
4									
5									

Personenpreis	Produktbeschreibung	Produkttyp	Gesamtpreis	IPID	AVB
	Reise-Krankenversicherung Familie	202595	35,00		
	Jahres-Reise-Kranken-Versicherung W ohne SB FAM	202598	27,00		
	STA Reise-Rücktritt Fam/OBJ	53141	546,00		
	STA Reise-Krankenschutz Fam ww ohne USA/CAN m. SB	53236	55,00		

Tarifcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP
202595	1	Reise-Krankenversicherung Familie	35,00	35,00	
MIT	2	Reise-Krankenversicherung Familie	0,00	0,00	
MIT	3	Reise-Krankenversicherung Familie	0,00	0,00	

## Buchung von Gruppen

Sie haben über Midoco auch die Möglichkeit eine Gruppen-Versicherungsbuchung abzuschließen.

Die Standardanzeige lässt hierbei eine Eingabe von 20 Personen zu.

Für eine Eingabe von mehr als 20 Personen geben Sie die ersten 20 Teilnehmer-Namen ein.

Anschließend betätigen Sie die Tab-Taste, um in die nächste, noch nicht sichtbare Zeile zu springen.

Auf diese Weise können Sie beliebig viele weitere Teilnehmer einer Gruppe hinzufügen.

Personenpreis	Produktbeschreibung	Produkttyp	Gesamtpreis	IPID	AVB
✓	GRP 5-Sterne-Premium-Schutz für Erwachsene	920009	1.207,00	3	3
✓	GRP 5+J 5-Sterne-Premium-Schutz Weltweit	920055	833,00	3	3
✓	GRP 5+J 5-Sterne-Premium-Schutz inkl Lehrerausfall	920063	1.241,00	3	3
✓	GRP 4-Sterne-Komfort-Schutz für Erwachsene	920023	1.105,00	3	3

Tarifcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP

### Hinweis:

Bei Mehrfachauswahl bzw. Auswahl unterschiedlicher Versicherungsprodukte für einzelne Gruppenmitglieder können Sie die weiteren Tarifcodes manuell.

## Buchung von Jahres-Versicherungen

Bitte beachten Sie hier, dass die Auswahl des Buttons „Jahr“ in der Tarifgruppe KEINE Auswirkungen auf die Produktauswahl von Jahresversicherungen hat. Die Funktion „Jahr“ ist bei der HanseMercur Reiseversicherung nicht aktiviert.

Um eine Jahresversicherung zu buchen füllen Sie die buchungsrelevanten Felder

- und geben Sie den Tarif-Code für die gewünschte Jahresversicherung manuell ein. Mit Klick auf „anfrage“ erhalten Sie die Prämie.
- und wählen Sie die gewünschte Tarifgruppe (Einzel / Familie). Dann klicken Sie auf „Vorschlag“. Es werden Ihnen sowohl Einmal-Versicherungen als auch die passenden Jahres-Versicherungen angezeigt. Mit Doppelklick oder dem Button „übernehmen“ wählen Sie die Versicherung aus.

### Hinweise:

- Um eine korrekte Berechnung der Prämien zu gewährleisten, geben Sie bitte unbedingt ein Geburtsdatum ein.
- Die Eingabe „Gültig ab“ und „Gültig bis“ beziehen sich auf die Reisedaten – hier sind zwingend die Daten der Reise einzugeben und keine Dauer von 1 Jahr bzw. 56 Tage.

- Für Buchungen, die eine Reise-Rücktrittversicherung enthalten, entspricht der Versicherungsbeginn dem Tagesdatum.
- Jahresversicherungen erhalten bei Abschluss kein Versicherungsende.
- Jahres-Versicherungen können nur in Verbindung mit einer Banklastschrift (DI LS) oder Kreditkarte (DI CC) gebucht werden.

Details der Leistung

Vorschlag  
Übernehmen  
Anfrage  
Buchen  
Stornieren  
Storno manuell  
Drucken  
Personen laden  
Schließen

LT Buchungsnr. \_\_\_\_\_ Gültig bis 14.10.2024  
Externes System HMR LT Code \_\_\_\_\_  
Reiseart Flug Anknuff Code \_\_\_\_\_  
Status \_\_\_\_\_ Land Beschreibung \_\_\_\_\_  
Genehmigungsnr. \_\_\_\_\_ Reiseziel \_\_\_\_\_  
Storno Text \_\_\_\_\_ Gesamtreisepreis \_\_\_\_\_  
Genehmigungsnr. Storno \_\_\_\_\_ Abweichender Expedient \_\_\_\_\_  
Gesamtpreis \_\_\_\_\_  
Währung EUR  
Gültig ab 07.10.2024

Zahlungsweg  DI CC  DI LS  GC Info  LS Info  
 Agenturinkasso  Leistung nicht drucken  
 Rechnungen  Adressinfos

Nachricht \_\_\_\_\_  
Tarifgruppe  Manuell  Einzel  Paare/Familie  Gruppe  Jahr  Objekt

Nr	ID	Anrede	Name	Vorname	Geburtsdatum	Alter	Nationalität	Einzelpreis	Titel
1		Frau	Mustermann	Maxima	19.09.1992		Deutschland	5.000,00	
2									
3									
4									
5									

Personenpreis	Produktbeschreibung	Produkttyp	Gesamtpreis	IPID	AVB
✓	Jahres-Reise-Rücktrittsvers. inkl. UG ohne SB	104433	225,00		
✓	Jahres-Reise-Kranken-Versicherung W ohne SB	202596	18,00		
✓	Jahres-Versicherung Premiumschutz ohne SB	203426	229,00		
✓	STA Reise-Krankenschutz EP WW ohne USA/CAN m. SB	53225	18,00		

Tarifcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP...

Erfasst am 19.07.2024 12:14:17 Sorno Datum  
Bearbeiter \_\_\_\_\_  
Buchungsdatum \_\_\_\_\_

## Buchen von Matchtarifen

Bitte füllen Sie alle buchungsrelevanten Felder wie bekannt.

Füllen Sie das Feld „LT Code“ mit dem ausgewählten Veranstalterkürzel (z.B. TUI) und klicken Sie auf den Button „Vorschlag“.

Es werden Ihnen sowohl die möglichen Match-Tarife als auch die Standard-Tarife angezeigt.

The screenshot shows the 'Details der Leistung' window in a travel booking system. The 'Vorschlag' button is highlighted in green. The form contains the following data:

- LT Buchungsnr.: [Empty]
- Externes System: HMJR
- Reiseart: Flug
- Status: [Empty]
- Gültig bis: 14.10.2024
- LT Code: ALL (highlighted in green)
- Ankunft Code: [Empty]
- Land Beschreibung: Europa
- Reiseziel: [Empty]
- Gesamtpreis: EUR
- Gültig ab: 07.10.2024
- Zahlungsweg: DI CC, DI LS, Rechnung
- Nachricht: Manuell, Einzel, Paare/Familie, Gruppe, Jahr, Objekt

Below the form is a table of products:

Nr	ID	Anrede	Name	Vorname	Geburtsdatum	Alter	Nationalität	Einzelpreis	Titel
1		Frau	Mustermann	Maxima	19.09.1992				
2									
3									
4									
5									

Personenpreis	Produktbeschreibung	Produkttyp	Gesamtpreis	IPID	AVB
✓	ALL - Basisschutz bis 14 Tage o.SB EP	ABW029	29,00	3	3
✓	Komfortschutz	605586	23,20	3	3
✓	Reise-Krankenversicherung	605636	15,00	3	3
✓	LTUR-F Reise-Gepäckversicherung bis 2.000.- EUR	605639	30,00	3	3

Tarifcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP

At the bottom, the 'Erfasst am' field shows '19.07.2024 13:14:43' and the 'Storno Datum' is empty.

Alternativ kann im Feld „Tarifcode“ auch der gewünschte Match-Code manuell eingegeben werden. Die dafür benötigten Match-Kürzel und alle Informationen hierzu finden Sie unter [www.hmr.de/produkt/matchen](http://www.hmr.de/produkt/matchen).

## Suchen von Vorgängen

Klicken Sie auf den Reiter „Auftragssuche“.

Nun können Sie mithilfe beliebiger Kriterien Ihre Suche ausführen.

### Hinweis:

Um nach Vorgängen der HMR zu suchen, geben Sie bitte unbedingt im Feld „LT Code“ HMR sowie Ihre gewünschten Suchkriterien ein und klicken anschließend auf „Suchen“.

Auftrag	Anmelder	Debitor	LT Code	LT Buchungsnummer	PAX	Beginn	Ende	St.	Gesamt
10001	HMR	10001	HMR	501116115	1	09.07.2024	23.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116201	1	09.07.2024	19.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116202	1	09.07.2024	19.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116203	1	09.07.2024	19.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116205	1	09.07.2024	19.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116207	1	09.07.2024	19.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116273	1	09.07.2024	10.07.2024	OK	
1	HMR	1	HMR	501116274	1	09.07.2024	10.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116275	1	09.07.2024	23.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116276	1	09.07.2024	23.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116457	1	10.07.2024	20.07.2024	OK	
10001	HMR	10001	HMR	501116458	1	10.07.2024	20.07.2024	OK	

## Stornierung

Grundsätzlich kann eine Stornierung nur in dem Reisebüro stattfinden, in dem auch die Versicherung abgeschlossen wurde.

Nach erfolgter Stornierung muss dem Kunden gegebenenfalls die Prämie zurückgezahlt werden.

### Vollstorno vor Reisebeginn

Die Reise-Rücktrittsversicherung (RRV) solo und Versicherungstarife inkl. RRV dürfen bis Reiseantritt storniert werden,

- wenn die Reise vom Veranstalter wegen mangelnder Teilnehmerzahl abgesagt wurde;
- wenn der Kunde auf eine andere Reise umbucht, für die eine neue Versicherung abgeschlossen wird, sofern keine Leistungen in Anspruch genommen wurden;
- wenn die Stornokosten nicht höher als 25,- EUR pro Person/Mietobjekt sind;
- bei einem „name change“.

In allen anderen Fällen ist die Stornierung einer RRV nicht möglich!

Außer der RRV können alle anderen Versicherungen bis Reisebeginn ohne Genehmigung storniert werden.

Um eine bestehende Buchung innerhalb der entsprechenden Frist zu stornieren, rufen Sie sich die entsprechende Versicherung auf.

Auftrag CRM Belegmaske Aufgaben Bank Dokumentenmappe

Aufgaben Auftrag

Mustermann23.10.2024 - Auftragsuche

Nachname: Mustermann  
 Vorname:   
 LT Code:   
 LT Buchungsnr.:   
 Ticket Nr.:   
 Reisestart von / bis: 19.06.2024 bis 14.07.2025  
 Erfassung von / bis:   
 Neue Aufgabe:   
 CRM Typ:   
 Anzahl Datensätze: 3

Org.-Einheit: HMR Test  
 Kunde ID / Debitor:   
 Vertriebspartner:   
 Agentur Nr.:   
 Auftrag:   
 Erzeugt von:   
 Rechnungsnr.:   
 DB Fahrtscheinnr.:   
 Initi. Mitreisende:

Eingegangene Buchungen

Auftrag	Anmelder	Debitor	LT Code	LT Buchungsnummer	PAX	Beginn	Ende	SL	Gesamtpreis	CRS	neu	Org.Einheit	Vermittler-ID	Erfassungsdatum
7544295	Mustermann, Ma	10001	HMR	501133841	1	02.09.2024	16.09.2024	OK	833,00	HMR	✓	HMR Test		19.07.2024
7544542	Mustermann, Ma	10001	HMR	501133841	2	23.10.2024	15.11.2024	OK	65,10	HMR	✓	HMR Test		17.07.2024
7539481	Mustermann, Max	10001	HMR	543123789	1	02.07.2024	16.07.2024	OK	149,00	HMR		HMR Test		28.08.2024

LT Code: HMR | LT Buchungsnummer: 501133841 | Pax: 2 | Beginn: 23.10.2024 | Ende: 15.11.2024 | Status: OK | Preis: 65,10 | CRS: HMR

Anschließend klicken Sie auf „Stornieren“.

Details der Leistung

Yorschlag  
Übernehmen  
Anfrage  
Buchung  
**Stornieren**  
Storno manuell  
Umbuchen  
Drucken  
Aktualisieren  
Schließen

LT Buchungsnr.: 501118050 | Gültig bis: 16.07.2024  
 Externes System: HMR | Anknüpf Code:   
 Reiseart:   
 Status: OK | Land Beschreibung:   
 Genehmigungsnr.:   
 Storno Text:   
 Genehmigungsnr. Storno:   
 Gesamtpreis: 25,00 | Abweichender Expedient:   
 Währung: EUR | Gültig ab: 02.07.2024

Zahlungsweg:  DI CC |  DI LLS |  Rechnung |  CC Info |  LS Info

Nachricht:   
 Tarifgruppe:  Manuell |  Einzel |  Paar |  Paare/F

Agenturkassas:  Leistung nicht drucken

Objekt:  Objekt |  Alleinerziehend

Nr	ID	Anrede	Name	Vor	Alter	Nationalität	Einzelpreis	Titel
1			Mustermann	Ma	1.01.1990		25,00	
2								
3								
4								
5								

Tariffcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP
203082	1	Premiumschatz	25,00	25,00	

Erstellt am: 01.07.2024 15:24:53 | Bearbeiter:   
 Storno Datum:   
 Buchungsdatum: 01.07.2024 15:24:52

Frage? Sind Sie sicher?  
 Ja  Nein

Ok Abbrechen

Der Status der Buchung ändert sich von „OK“ auf „XX“.

**Details der Leistung**

Vorschlag  
Übernehmen  
Anfrage  
Buchen  
Stornieren  
Storno manuell  
Umbuchen  
Drucken  
Aktualisieren  
Schließen

LT Buchungsnr. 501118050 Gültig bis 15.07.2024  
Externes System HMR  
Reiseart  
Status **XX**  
Genehmigungsnr.  
Storno Text  
Genehmigungsnr. Storno  
Gesamtpreis 25,00  
Währung EUR  
Gültig ab 02.07.2024

Gültig bis 15.07.2024  
Ankunft Code  
Land Beschreibung  
Reiseziel  
Abweichender Expedient

EK Preis 0,00 EUR  
EK Preis (FW) 0,00 EUR  
Initialer Preis 25,00 EUR  
Währungskurs  
Berechnete Prov. 0,00 | 0,00  
USt.%|Brutto  
USt.%|Brutto

Zahlungsweg  DI CC  CC Info  Agenturinkasso  
 DI LS  LS Info  Adressinfos  
 Rechnung

Nachricht  
Tarifgruppe  Manuell  Einzel  Paar  Paare/Familie  Gruppe  Jahr  Objekt  Alleinerziehend

Nr	ID	Anrede	Name	Vorname	Geburtsdatum	Alter	Nationalität	Einzelpreis	Titel
1			Mustermann	Max	01.01.1990			25,00	
2									
3									
4									
5									

Tarifcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP
203082	1	Premiumschutz	0,00	0,00	

Erfasst am 01.07.2024 15:24:53 Storno Datum  
Bearbeiter Buchungsdatum 01.07.2024 15:24:52

Leistung nicht drucken

Abschließend klicken Sie auf „**schließen**“.

**Achtung:**

Jahresversicherungen inklusive Reise-Rücktrittsversicherung können ausschließlich durch das Servicecenter der HanseMerkur gekündigt werden.

**Vollstorno nach Reisebeginn**

**Nach Reisebeginn sind Stornierungen grundsätzlich genehmigungspflichtig.**

Stornierungen nach Reiseantritt müssen per Fax bzw. per E-Mail schriftlich bei der HanseMerkur beantragt werden.

Fax: (040) 41 19 - 30 40

E-Mail: [reisepartner@hansemerkur.de](mailto:reisepartner@hansemerkur.de)

Für eine Genehmigungserteilung benötigen wir eine Begründung, die Vorgangs-/Versicherungsscheinnummer sowie ggf. die Stornobestätigung des Reiseveranstalters.

Um eine bestehende Buchung außerhalb der Frist zu stornieren, klicken Sie auf „storno man...“, um eine manuelle Stornierung vorzunehmen.

**Achtung:**

Die manuelle Stornierung wird nicht automatisch in das System der HanseMerkur übernommen.

- Vorschlag
- Übernehmen
- Anfrage
- Buchen
- Stornieren**
- Storno manuell**
- Umbuchen
- Drucken
- Aktualisieren
- Schließen

LT Buchungsnr.  Gültig bis   
 Externes System   
 Reiseart  Anknüpf Code   
 Status  Land Beschreibung   
 Genehmigungsnr.  Reiseziel   
 Storno Text   
 Genehmigungsnr. Storno   
 Gesamtpreis   
 Währung   
 Gültig ab

EK Preis	65,10	EUR
EK Preis (FW)	0,00	EUR
Initialer Preis	65,10	EUR
Währungskurs		
Berechnete Prov.	0,00	0,00
USt % Brutto		
USt % 2 Brutto		

**Achtung, keine Kommunikation mit der Versicherung!**

Genehmigungsnr.

Storno Text

Zahlungsweg

DI CC  
 DI LS  
 Rechnung

Nachricht

Manuell
  Einzel
  Paar

Nr	ID	Anrede	Name
1		Frau	Mustermann
2		Frau	Mustermann
3			
4			
5			

Leistung nicht drucken

Teilnehmer

Nationalität	Einzelpreis	Titel
34	65,10	
34	0,00	

Tarifcode	Personenzuordnung	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	IP
108875	1	Ameropa RRV+UG mit SB RRV-Anteil Paar	65,10	65,10	
MIT	2	Ameropa RRV+UG mit SB RRV-Anteil Paar	0,00	0,00	

## Ansprechpartner

Kontakt für versicherungstechnische Fragen:

**HanseMerkur Reiseversicherung AG**

**per Telefon:** (040) 41 19 - 15 01

**Fax:** 040 4119-3040

**per E-Mail:** [reisepartner@hansemerkur.de](mailto:reisepartner@hansemerkur.de)

**Internet:** <http://www.hmr.v.de>

Kontakt für technische Fragen:

**Midoco GmbH** Frau Ulrike Saal

**Anschrift:** Walder Str. 53, 40724 Hilden

**per Telefon:** +49 2103 2874 231

**per E-Mail:** [usaal@midoco.de](mailto:usaal@midoco.de)

**Internet:** <http://helpdesk.midoco.net>

<http://www.midoco.de>

## Impressum

**HanseMerkur Reiseversicherung AG**

Siegfried-Wedells-Platz 1

20354 Hamburg

Tel.: 040 4119-1919

Fax: 040 4119-3040

E-Mail: [reiseinfo@hansemerkur.de](mailto:reiseinfo@hansemerkur.de)

Internet: <https://www.hmr.v.de>

**Vorstand:**

Eberhard Sautter (Vorsitzender)

Eric Bussert, Holger Ehses, Johannes Ganser, Raik Mildner

**Aufsichtsrat:**

Dr. Karl Hans Arnold (Vors.)

**Registergericht:**

AG Hamburg, B 19768

**Umsatzsteueridentifikationsnummer (USt-ID-Nr.):**

DE 175218900