

1. Allgemeine Informationen zur Reiseleitertätigkeit

Beginn, Dauer & Art der Reiseleitertätigkeit

Ihre Reiseleitertätigkeit beginnt mit dem Zustieg auf Ihren Bus und endet mit dem Ausstieg am Rückreisetag.

Für diesen Zeitraum sind Sie als Reiseleitung im Einsatz.

Anwesenheit während der Mahlzeiten

Weltenbummler organisiert Gruppenreisen. Sie sind das Bindeglied für die Gruppe, denn Sie transportieren das Gemeinschaftsgefühl und sollten daher beim Frühstück/Abendessen anwesend sein.

Flugreisen/Flusskreuzfahrten

Bei bestimmten Flugreisen und Flusskreuzfahrten nehmen Sie als Reiseleitung lediglich die Position der Gruppenbegleitung ein, da die Durchführung der Reise, Erläuterungen und Organisation eine örtliche Reiseleitung übernimmt.

Dennoch müssen Sie bestimmte Aufgaben während der Reise erfüllen:

- Organisation der Hin- und Rückreise
- Abstimmung des täglichen Ablaufs mit der örtlichen Reiseleitung
- direkter Ansprechpartner für die Gäste während der Reise
- Kontrolle aller Leistungen in Umfang und Qualität
- klären von Unstimmigkeiten zwischen der örtlichen Reiseleitung und Weltenbummler-Standards bzw. Gästen

Bordservice

Das Busunternehmen bzw. der Busfahrer betreibt das Gewerbe für den Bordservice. Somit ist es „sein“ Geschäft, welches er als Serviceleistung für Weltenbummler-Gäste erbringt.

Für alle Busunternehmen, die für Weltenbummler fahren, wurde für den Bordservice eine Grundausrüstung vereinbart. Die Preise sowie weitere Angebote sind Sache des Busunternehmens bzw. des Busfahrers.

Das Busunternehmen hat eine bestimmte Grundausrüstung während der gesamten Reise sicherzustellen. Daher sollten Sie den Fahrer zeitnah über zur Neige gehende Produkte etc. informieren, damit er diese während der Tour wieder auffüllen kann.

Der eingesetzte Reisebus verfügt über eine saubere und gepflegte Bordküche im technisch einwandfreien Zustand inkl. Kaffeemaschine, Heißwasserboiler und Würstchenkocher. Nach der Reise muss die Bordküche in diesem Zustand wieder verlassen werden. Der Busfahrer ist verpflichtet, Ihnen die Funktionsweise der Bordküche zu erklären.

Es steht Ihnen als Reiseleitung frei, ob Sie während der Fahrt einen Bordservice anbieten oder diesen auf die Pausen beschränken möchten. Aus Sicherheitsgründen wird jedoch dringend davon abgeraten, auf kurvenreichen Strecken einen Bordservice durchzuführen.

Auf den Verkauf erhalten Sie 15% Provision vom gesamten Bordumsatz während der Reise. Die Abrechnung erfolgt i.d.R. über die vom Busunternehmen bereitgestellten Bordkarten.

Ihr persönlicher Konsum aus der Bordküche ist in Absprache mit dem Busfahrer zu dokumentieren und gemäß der jeweiligen Vorgaben des Busunternehmens/-fahrers zu bezahlen.

Busreinigung

Es ist vertraglich mit allen Buspartnern vereinbart, dass Busfahrer sowie Reiseleitung, für den stets sauberen Zustand des Busses zu sorgen haben. Sie sind vorrangig für die tägliche Reinigung der Bordküche und des Innenraumes (fegen/wischen) zuständig.

Bussicherheit/Bordinformation

Busfahrer und/oder Reiseleitung müssen zu Beginn der Reise alle Reisegäste auf die Sicherheitsbestimmungen hinweisen.

Hierfür ist die Übersicht „Sicherheitshinweise für Busreisen“ zu nutzen. (Anhang 1)

Checkliste „Bus ist defekt/Unfall/Diebstahl/verlorener Gast/Krankheit eines Gastes“
(Anhang 2)

Einreisedokumente

Sobald alle Reisegäste im Bus sitzen, sind Sie verpflichtet, die Gäste nach ihrem gültigen Personalausweis oder Reisepass zu fragen. (⇒ *weitere Erläuterungen siehe Punkt „Während der Reise – Ausweisdokumente“*)

Kleidung

An den An- und Abreisetagen muss die Reiseleitung durch die von Weltenbummler gestellte Firmenkleidung als solche erkennbar sein.

Reiseleitung - Frauen:

- dunkle Hose (Jeans sind auch möglich) oder dunkler Rock
- Weltenbummler-Bluse mit Weltenbummler-Schaltuch
- Namensschild
- Reiseleiter-Warnweste

Reiseleitung - Männer:

- dunkle Hose (Jeans sind auch möglich)
- Weltenbummler-Hemd mit Weltenbummler-Krawatte
- Namensschild
- Reiseleiter-Warnweste

Lenk- & Ruhezeiten/Schichtzeiten

Das Busunternehmen und der Busfahrer sind für die Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten verantwortlich. Da sich die Lenk- und Ruhezeiten maßgeblich auf den Programm-/Tagesablauf auswirken, müssen Sie sich hinsichtlich vorgeschriebener Pausenzeiten mit dem Busfahrer abstimmen.

Qualitäts- & Leistungskontrolle durch die Reiseleitung (für die Reklamationsbearbeitung)

Weltenbummler ist vertraglich verpflichtet, das Leistungspaket in vollem Umfang dem Reisegast zu erbringen. Sie als Reiseleitung müssen kontrollieren, dass alle Leistungen in zufriedenstellender Qualität erfüllt werden. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie das Leistungspaket sowie die Katalogausschreibung genau kennen und auch verstehen.

Hotelleistungen, die nicht in vollem Umfang oder gar nicht erbracht werden, müssen auf dem Formular „Leistungsänderung“ dokumentiert werden. Betrifft es allgemeine Programm- abs/oder Leistungsänderungen notieren Sie diese im Reiseprotokoll separat unter „Hinweise zur Reise“.

In schwerwiegenden Fällen ist der Weltenbummler-Notruf unverzüglich zu informieren.

• **Formular „Leistungsänderung“/Reklamationsbestätigung**

Das Formular „Leistungsänderung“ erhalten Sie mit Beginn Ihrer Reiseleitertätigkeit in 3-facher Ausführung und kann über das Büro nachbestellt werden.

Sollte es bei einer Reise zu einer Reklamation seitens eines Gastes kommen und diese NICHT vor Ort lösbar sein (nach Rücksprache mit Weltenbummler-Notruf), füllen Sie das Formular „Leistungsänderung“ aus. Dies betrifft vertraglich zugesicherte Leistungen (lt. Reiseausschreibung). Das **Original ist für den Gast** - der erste Durchschlag ist für Weltenbummler, der zweite Durchschlag für den Leistungsträger. Leistungsträger sind zum Beispiel örtliche Agenturen, Hotels, Paketreiseveranstalter, Busfahrer, Transferunternehmen, Gästeführer etc.

Auf dem **Durchschlag für Weltenbummler** (und NUR auf diesem) können Sie separat Ihre Meinung zum Sachverhalt darstellen. Senden Sie diesen unmittelbar nach der Reise **mit dem Reiseprotokoll** an Weltenbummler.

Ihre Unterschrift stellt keine juristische Anerkennung des Sachverhaltes dar, sondern lediglich eine Bestätigung dessen.

- **Reklamation durch den Gast**

Der Gast ist lt. Reisevertrag verpflichtet, seine Reklamation unverzüglich der Reiseleitung zu melden und Abhilfe zu verlangen. Geschieht dies erst im Nachhinein, besteht kein rechtlicher Anspruch auf Erstattung.

Außerdem ist der Gast dazu verpflichtet, seine Reklamation schriftlich bei Weltenbummler innerhalb der gesetzlichen Reklamationsfrist nach Rückankunft einzureichen.

Der Anspruch von Weltenbummler ist es jedoch, den Gast bereits während der Reise zufrieden zu stellen.

- **Leistungsbruch**

Sollten Sie einen Leistungsbruch feststellen, sind Sie dazu verpflichtet, dies unverzüglich dem Leistungsträger mitzuteilen und Abhilfe zu verlangen.

Eventuelle Ausnahmen und/oder gesonderte Absprachen sind in Ihrer Reiseleiterinformation vermerkt.

Sollte es gravierende Differenzen mit dem Leistungsträger geben, halten Sie mit dem Weltenbummler Notruf Rücksprache.

Familienangehörige der Reiseleitung

Gerne dürfen Sie Familienangehörige und Freunde einbuchen. Bitte beachten Sie, dass die Gäste dadurch nicht das Gefühl bekommen dürfen, dass Sie Ihre Familie/Freunde bevorzugt behandeln. Viele Gäste betrachten diese Situation sehr kritisch - ganz nach dem Motto „Macht die Reiseleitung auch Urlaub?“ „Bekommen wir die Leistung, die wir uns erhofft und bezahlt haben?“.

Alkohol im Dienst

Während der Reiseleitertätigkeit ist es untersagt, tagsüber Alkohol zu trinken.

Gespräche im Cockpit

Alle Gespräche/Telefonate im Cockpit werden von den Gästen in den ersten Reihen des Busses bewusst oder unbewusst gehört. Bedenken Sie daher, worüber Sie sich im Cockpit unterhalten.

Das Cockpit ist kein Ort für: Firmen-Internes von Weltenbummler oder den Busunternehmen, Probleme, die es auf anderen Reisen gab, persönliche Wertschätzung anderer Kollegen, etc.

2. Informationen zur Reise

Abfahrtstellen- bzw. Zustiegsorte

Die buchbaren Zustiegsstellen von Weltenbummler sind zuschlagsfrei oder zuschlagspflichtig. Dieser Zuschlag wird dem Gast direkt bei Buchung in Rechnung gestellt. Im Hauptkatalog finden Sie eine Übersichtskarte aller Zustiegsstellen.

Bus

Da unterschiedliche Bustypen im Einsatz sind, kann es zu Abweichungen im „Regelsitzplan“ (Busgröße, Anzahl der Sitzplätze, Sitzplatznummerierung, usw.) kommen. In der Regel werden Busse mit 48 Sitzplätzen für die Gäste eingesetzt.

Busausstattung

Die Ausstattung entspricht mindestens den Richtlinien für Reisebusse der 3***-Kategorie, das heißt:

- Mindestsitzabstand 68 cm
- verstellbare Rückenlehnen
- innenliegende Sitze verfügen über eine verstellbare Armlehne und einen seitenverstellbaren Sitz
- jeder Sitzplatz verfügt über einen Klapptisch sowie über höhenverstellbare Fußrasten (außer die Sitzplätze direkt an den Ein- bzw. Ausstiegen)
- Klimaanlage/Luftduschen, Leselampen, Lautsprecher

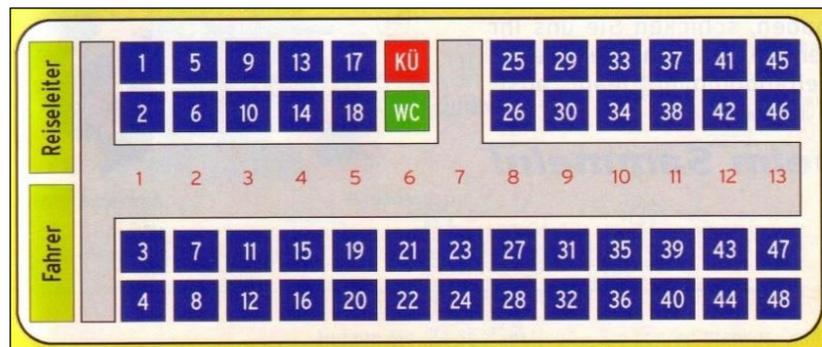
- herausnehmbares Mikrofon
- Radio/CD-Player sowie Video- bzw. DVD-Player
- WC/ Waschraum (im einwandfreien hygienisch sauberen Zustand)
- Kühlschrank
- Erste-Hilfe-Kasten

Busschild

In der Regel besitzen die Busunternehmen ein „Weltenbummler-Busschild“, welches in der Frontscheibe des Busses angebracht wird. Der Fahrer erhält mit seiner Fahrerinformation ein Blatt „Reisetitel“ sowie evtl. den Buchstaben des Busses, falls dieser in einer Gruppe an- oder auslädt. Der Buchstabe dient zur besseren Orientierung für die Gäste beim Umsteigen.

Bussitzplan

Für jede Reise ist ein „Regelsitzplan“ festgelegt, nach dem die Plätze bei der Buchung an die Gäste vergeben werden. In Ihrer Reiseleiterinformation liegt ein Sitzplan mit allen Gästenamen bei. Alle Busunternehmen sind verpflichtet die Sitze ihrer Reisebusse zu beschriften. Sollte es Abweichungen zum „Regelsitzplan“ geben oder die Sitzplatznummerierung fehlen, platzieren Sie die Gäste bestmöglich anhand des Sitzplanes, der Ihren Reiseleiterunterlagen beiliegt. Bitte beachten Sie dabei besondere Bedürfnisse der Gäste (z.B. „Platz am Gang wegen Bein“).



Rauchen

In allen Bussen gilt ein **generelles Rauchverbot**. Dies gilt auch für **Fahrer und Reiseleitung!**

Buspaket

Das Buspaket wird dem Busunternehmen vor Reisebeginn zugestellt. Es befindet sich bei Anreise bereits auf dem Bus. Bitte fragen Sie ihren Fahrer danach.

Für jede Reise wird ein Buspaket, mit folgendem Inhalt, zusammengestellt:

- **Begrüßungskaffee**
Am Anreisetag begrüßen Sie alle Gäste im Namen von Weltenbummler und laden sie auf den ersten Kaffee im Bus ein. Es ist mit unseren Buspartnern vertraglich abgestimmt, dass hierfür Becher, Kaffeesahne etc. kostenfrei bereitgestellt werden.
- **„Visitenkarten“ bzw. Reiseleiter-Begleitkärtchen**
Teilen Sie die „Visitenkarten“ während der Anreise an die Gäste aus. Die Gäste sollen sich dort die Kontaktdaten (Name und Telefonnummer) der Reiseleitung (nicht den Weltenbummler-Notruf!) sowie den Namen des Busfahrers notieren. Diese Kärtchen sollten immer bei sich getragen werden, um sich im Notfall (Gäste haben sich verlaufen oder verspäten sich, Unfall, Diebstahl...) direkt mit dem Busteam in Verbindung setzen zu können. **Wichtig!** Die Handy-Nummer muss im Ausland immer mit 0049 beginnen!
- **Tischkarten**
Wenn im Hotelrestaurant ein bestimmter Bereich für Ihre Gruppe vorgesehen ist, können Sie diesen, in Absprache mit der Restaurantleitung, mit den Tischkarten kennzeichnen.

- **TreueHerzen-Sammelhefte**

Teilen Sie das Heft gemeinsam mit den TreueHerzen am Ende der Reise an die Gäste aus.
(Hinweise zur Einlösung unter dem Punkt „TreueHerzen & TreuePrämien“)

- **Beurteilungskärtchen**

Die Gäste haben die Möglichkeit, Ihre Bewertung der Reise auf der Weltenbummler-Homepage abzugeben. Hierzu haben Sie im Buspaket Kärtchen mit dem entsprechenden Link.

- **Glückwunschkarten**

Diese können für Geburtstage/Jubiläen/besondere Anlässe genutzt werden.

- **Gastgeschenke**

Als kleine Aufmerksamkeit gibt es für jeden Gast ein kleines Präsent. Sie können selbst entscheiden, ob es sinnvoll ist, dieses am Anfang oder am Ende der Reise an die Gäste zu verteilen.

- **Katalog**

Es liegt jeweils ein Exemplar des aktuellen Kataloges bei. Jährlich erscheinen zwei Hauptkataloge. Der „Sommerkatalog“ erscheint Ende Oktober und der „Winterkatalog“ im Juli.

Bei ausgewählten Reisen befindet sich zusätzlich im Buspaket:

- **Sektbecher**
- **Reisetagebücher**

Der Geldwert des Inhaltes der Buspakete steigt stetig. Bei allen Materialien (Geschenke, Sekt...) handelt sich um Eigentum von Weltenbummler. Jegliche Fremdnutzung ist Diebstahl.

Nach der Reise sind restliche Materialien im Bus zu belassen, damit diese vom Busunternehmen gesammelt werden können. Dies ist vertraglich mit den Buspartnern vereinbart.

Geburtstag/Jubiläum während der Reise

Neben den von Weltenbummler bereitgestellten Glückwunschkarten, können Sie dem Jubilar ein kleines Präsent (z.B. Buch, Blumen, Wein, Andenken,...) im Wert von **max. 10,- €** pro Geburtstagskind bzw. Jubiläum vor Ort kaufen und dies im Namen von Weltenbummler überreichen.

Die Kostenerstattung erfolgt mit der Reiseabrechnung im Anschluss an die Reise. Bitte reichen Sie dazu eine Quittung, versehen mit dem Namen des Gastes, ein.

Honorarvertrag für freiberufliche Reiseleitungen

Dieser wird je Reise abgeschlossen und wird vor Reisebeginn per Mail zugesendet. Senden Sie uns diesen unterschriebenen, wenn möglich **vor Reisebeginn**, per Post, Fax oder E-Mail zurück.

Kinderermäßigung bei optionalen Ausflügen

Weltenbummler gewährt Kindern bis einschließlich 12 Jahren 20 % Ermäßigung auf alle optionalen Ausflüge.

Maut-/Einreisegebühren vor Ort

Alle anfallenden Einfahrts-, Parkplatz- und Mautgebühren bezahlt das Busunternehmen und rechnet diese ggf. nach der Reise mit Weltenbummler ab. Ausnahmen sind in Ihrer Reiseleiterinformation vermerkt.

Reiseleiterübersicht

Eine Auflistung aller Weltenbummler-Reiseleitungen mit Telefonnummer und E-Mail Adresse erhalten Sie mit Beginn Ihrer Reiseleitertätigkeit und in aktualisierter Form immer vor Saisonbeginn.

Reiseprotokolle

Die Reiseprotokolle dienen der Nachbereitung der Reise, für Reklamationen und zur Programmoptimierung.

Außerdem sind sie in erster Linie für diejenigen Reiseleitungen als Hilfestellung wichtig, die zum ersten Mal diese Reise begleiten. Anmerkungen zu Gästen, Bus, Fahrpersonal etc., die für die

Durchführung der nächsten Reise nicht relevant sind, erfassen Sie bitte gesondert auf der letzten Seite des Protokolls.

Bitte füllen Sie die Protokolle **LESERLICH** mit **genauen Zeitangaben** zu den **detaillierten Tagesabläufen** aus. Falls Sie die Möglichkeit haben, senden Sie die ausgefüllten Protokolle per Mail direkt an Mandy Schoewest (mandy.s@weltenbummler.com), sonst wie gewohnt per Post.

Reiseunterlagen der Gäste

Jeder Reisegast erhält ca. 2 Wochen vor Reisebeginn die Reiseunterlagen mit folgendem Inhalt:

- **Reiseunterlagen (Voucher)**

Auf den Reiseunterlagen/Voucher sind alle vom Gast gebuchten Leistungen aufgeführt.

Spezielle Hinweise z.B. anfallende Kur-/Ortstaxe, separates Handgepäck etc. sind ebenfalls vermerkt.

- **Kofferanhänger**

Jeder Gast erhält einen gelben Weltenbummler-Kofferanhänger.

Bei einigen Reisen besteht die Möglichkeit, dass agentureigene Kofferanhänger z.B. einer Reederei/ Kreuzfahrtagentur an die Gäste geschickt werden.

Stornokosten

Die Stornokosten (z.B. bei einem Storno am Anreisetag) werden **IMMER** laut den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Weltenbummler berechnet. Bitte weisen Sie bei Rückfragen von Gästen immer auf die AGBs hin. Weltenbummler bekommt die Stornokosten von den Vertragspartnern in Rechnung gestellt und muss diese an den Gast weitergeben.

TreueHerzen & TreuePrämien

Für die Teilnahme an einer Reise erhält der Gast eine bestimmte Anzahl an TreueHerzen. Die gesammelten TreueHerzen können in Prämien eingetauscht werden.

- **TreueHerzen**

Die TreueHerzen liegen Ihrer Reiseleiterinformation in entsprechender Anzahl (laut Leistungspaket der Reise) bei. Bitte teilen Sie diese zusammen mit dem TreueHerzen-Sammelheft, spätestens am Ende der Reise, an die Gäste aus.

Bitte informieren Sie die Gäste, dass gesammelte TreueHerzen nicht auf eine andere Person übertragbar sind.

Senden Sie überzählige TreueHerzen mit Ihrer Reiseabrechnung an Weltenbummler zurück.

Sollten in Ihrer Reiseleiterinformation einmal Treueherzen fehlen, können Sie die Anzahl händisch im Sammelheft eintragen. Bitte vermerken Sie Reisetitel, Datum sowie Personenzahl und bestätigen dies mit Ihrer Unterschrift. Es erfolgt **KEIN** Nachversand der TreueHerzen an die Gäste.

- **Aktualität der Prämien**

Es gelten immer die Prämien lt. aktuellem Weltenbummler-Katalog. Die bisher gesammelten TreueHerzen sind weiterhin gültig und verlieren nicht ihren Wert.

Wissenswertes/Aushänge im Hotel

Mit Beginn Ihrer Reiseleitertätigkeit erhalten Sie 10 Blätter „Wissenswertes für Ihre Reise“. Diese können bei Bedarf über das Büro nachbestellt werden.

3. Reisedurchführung

Bei Fragen/ Änderungen melden Sie sich per SMS, WhatsApp oder E-Mail. In dringenden Fällen rufen Sie bitte an.

Mo-Fr (08:00 – 16:00 Uhr) Reiseplanung & Logistik:

Der Ansprechpartner für Ihre aktuelle Reise ist generell der jeweilige Sachbearbeiter, dessen Kontakt Sie am Ende Ihrer Reiseleiterinformation („Gelbe Seiten“) finden. Sollte der jeweilige Sachbearbeiter

nicht erreichbar sein, kann Sie die Buchungszentrale (0361-44 29 30) alternativ an einen anderen Sachbearbeiter verbinden.

In dringenden Fällen (außerhalb der Bürozeiten) wählen Sie den Weltenbummler-Notruf: 0172-799 86 00

Vor Reisebeginn:

Alle wichtigen Informationen für Ihre Reise entnehmen Sie bitte Ihrer Reiseleiterinformation. Diese erhalten Sie ca. eine Woche vor Abreise. Bitte prüfen Sie alle Informationen, den Reiseablauf, Programmleistungen und Voucher auf deren Inhalt. Bei Fragen und Unstimmigkeiten halten Sie Rücksprache.

Sowohl Fahrer als auch Sie als Reiseleitung haben die Pflicht, sich auf die Strecke der Anreise, Rückreise sowie den Programmablauf vorzubereiten. Dies beinhaltet auch, sich auf die einzelnen Streckenführungen während der Reise vorzubereiten und Hintergrundwissen bereitzuhalten, um den Gästen auf der Fahrt Informationen zu vermitteln.

Kurzfristige Änderungen und Ergänzungen werden Ihnen immer einen (Werk-)Tag vor Abreise (z.B. Freitagvormittag bei Abreise am Samstag, Sonntag oder Montag) übermittelt. An diesem Tag müssen Sie zwingend telefonisch erreichbar sein.

Der zeitliche Rhythmus zum Nachreichen der Informationen ist wie folgt:

- Abreisen am Samstag bis Montag ⇒ am Freitag
- Abreisen Dienstag bis Freitag, sowie an Feiertagen ⇒ am Vortag

Diese Informationen werden Ihnen vorrangig per Email anhand aktualisierter Listen, teils auch per SMS/ Whats App durchgegeben.

Der Erhalt der Informationen muss am selben Tag, bis spätestens 14:00 Uhr, durch Sie rückbestätigt werden.

Am Anreisetag:

Handy

Sie müssen ab Zustieg auf den Bus jederzeit telefonisch erreichbar sein.

Zustiegsliste

Diese enthält alle notwendigen Angaben (Treffpunkte mit Transfers, Telefonnummern,...) zur Anladestrecke des Busses. Bitte beachten Sie auch weitere Ladestellen nach dem Treffpunkt.

Gäste fehlen/Verspätung des Busses

Kommt es zu Verspätungen beim Anladen durch Stau und/oder fehlende Gäste, rufen Sie umgehend den **Weltenbummler-Notruf** unter **0172-799 86 00** an.

Treff mehrerer Busse

• **Sitzplätze**

Bitte weisen Sie die Gäste bereits beim Einsteigen darauf hin, dass der Bus für andere Busse mit anlädt und einige Gäste eventuell am gemeinsamen Treffpunkt aller Busse (z.B. Hermsdorfer Kreuz) umsteigen müssen. Somit gelten die gebuchten Sitzplätze für alle Gäste erst ab dem Treffpunkt!

• **Koordinator**

Weltenbummler legt einen Koordinator fest, welcher auf dem Deckblatt der Zustiegslisten namentlich benannt wird. Der Koordinator hat folgende Aufgaben:

- Ansprechpartner für die weiteren Busse der Gruppe sowie den Weltenbummler-Bereitschaftsdienst
- verschafft sich spätestens am Treff einen Überblick, wie die anderen Busse in der Zeit liegen
- gibt das Signal zum Umladen der Gepäckstücke, wenn alle Busse eingetroffen sind.

- **Umsteigen**

Vor der Ankunft am Treffpunkt erklären Sie bitte den Gästen, in welchen Bus sie umsteigen müssen. Sagen Sie hierfür den entsprechenden Buchstaben je Reiseziel (lt. Zustiegsliste) an. Dieser befindet sich in der Frontscheibe jedes Busses.

Jeder umsteigende Gast ist für den Transport seines Gepäcks von einem Bus/Transferfahrzeug zum anderen selbst verantwortlich!

- **Warnweste**

Das Tragen der Weltenbummler-Warnwesten am Treffpunkt ist für Sie als Reiseleitung Pflicht!

Während der Reise:

Ausweisdokumente

Wenn alle Gäste zugestiegen sind, weisen Sie bitte auf das Mitführen der entsprechenden gültigen Ausweisdokumente (Personalausweis/Reisepass) hin. Reisen Minderjährige nicht in Begleitung der gesetzlichen Vertreter, muss eine entsprechende Vollmacht mitgeführt werden. Diese kann bei Grenzübertritt verlangt werden.

Bei fehlenden oder ungültigen Dokumenten können Gäste die Reise evtl. nicht antreten (abhängig vom Reiseziel). In jedem Fall ist das Formular „Fehlende/ungültige Reisedokumente“ vom Gast auszufüllen und nach der Reise der Reiseleiterabrechnung beizulegen. (Anlage 3)

Folgende Optionen sind in Absprache mit dem Gast möglich:

- Der Gast führt die Reise planmäßig fort und eine dritte Person bringt die fehlenden Dokumente an den Bus.
- Der Gast beendet die Reise am nächstmöglichen Ausstiegspunkt und fährt auf eigene Kosten und Verantwortung nach Hause.
- Der Gast führt die Reise auf eigene Verantwortung weiter fort. Ggf. muss er zu einem späteren Zeitpunkt (z.B. Grenzkontrolle) die Reise beenden und auf eigene Kosten und Verantwortung nach Hause fahren.

Informieren Sie darüber den Weltenbummler-Notruf entsprechend.

Unabhängig von der Entscheidung des Gastes darf es zu keiner Beeinträchtigung für die Gruppe kommen.

Begrüßung/ Erster Kaffee

Begrüßen Sie alle Gäste im Namen von Weltenbummler und laden sie auf den ersten Kaffee (kostenfrei) im Bus ein.

Voucher

In Abhängigkeit von Reiseziel und Vertragspartner liegen Ihren Unterlagen ggf. Voucher für gebuchte Leitungen bei (z.B. Hotel, Stadtführung, Schifffahrt etc.). Diese sind dem jeweiligen Leistungsträger vor Ort zu übergeben.

WICHTIG: Kurzfristige Änderungen (z.B. Personenzahl, Zimmerstruktur o.ä.) müssen Sie auf dem Voucher händisch abändern und mit Ihrer Unterschrift bestätigen.

Zahlungen vor Ort

Bei Zahlungen vor Ort (z.B. Stadtführungen,...) müssen diese durch einen Beleg vom Leistungsträger quittiert werden, da sonst keine Abrechnung möglich ist. Es muss anhand einer vollständigen Adresse ersichtlich sein, wer die Leistung erbracht hat. Dies wird vom Finanzamt verlangt. *(siehe Punkt Reiseabrechnung)*

optionale Ausflüge/Reiseleistungen

Bei Reiseleistungen, die nicht Bestandteil des Leistungspaketes sind (z.B. Ausflüge, Abendessen,...), kann der Gast vor Ort entscheiden, ob er diese in Anspruch nimmt. Für jede dieser Reiseleistungen

liegt Ihren Unterlagen eine separate „Ausflugliste“ bei. Bitte sammeln Sie das Geld von den teilnehmenden Gästen ein und lassen diese auf der Liste unterschreiben.

- Kinder bis einschließlich 12 Jahre erhalten 20 % Ermäßigung auf alle optionalen Ausflüge
- Bei weniger als 20 Teilnehmern sprechen Sie die Durchführung des Ausfluges mit Weltenbummler ab.

Befördern von fremden Gästen während der Reise

Es kann vorkommen, dass Gäste, die nicht zu Ihrer Gruppe gehören, aber z.B. im gleichen Hotel untergebracht sind, gern einen oder mehrere von Weltenbummler angebotenen Ausflüge mitfahren möchten.

Es werden keine Gäste befördert, die nicht zu Ihrer Gruppe gehören! Weltenbummler kann dies versicherungstechnisch nicht gewährleisten und ist im Schadensfall haftbar.

Programmergänzungen

Grundsätzlich sind Programmergänzungen (z.B. Fotostopps, Schifffahrten, Picknicks, Weinproben etc.), welche die Reise aufwerten, im Sinne von Weltenbummler. Sollten hierdurch Kosten entstehen, sind diese durch den Gast zu tragen. Bitte sprechen Sie zusätzliche Programmpunkte mit Ihrem Fahrer ab.

Es dürfen dadurch keine...

- ausgeschriebenen Leistungen/Aufenthalte verkürzt werden oder gar wegfallen.
- unverhältnismäßig viele „Mehr-Kilometer“ gefahren werden.
- Unterschiede bei mehreren Bussen derselben Reise entstehen. In diesem Fall, müssen die Reiseleitungen aller Busse identische Leitungen anbieten. (ggf. in anderer Reihenfolge)

Zimmer-/Kabinenlisten

Ihren Unterlagen liegen Zimmer-/Kabinenlisten bei. Diese enthalten folgende zusätzliche Informationen:

- Wünsche der Gäste (z.B. „bitte Zimmer neben...“, „oberste Etage“ etc.). Bitte achten Sie beim Check-In auf diese Wünsche, auch wenn diese unverbindlich sind.
- wichtige Bemerkungen (z.B. laktosefreie oder glutenfreie Kost,...), die bereits an den Leistungsträger weitergeleitet wurden. Bitte weisen Sie beim Check-In nochmals darauf hin.
- optional vor Reisebeginn buchbare Leistungen (z.B. Abendessen, Ausflüge, Kategorien von Eintrittskarten etc.) können ebenfalls in der Wunschspalte vermerkt sein.

Zimmer-/Kabinenlisten liegen immer in der entsprechenden Anzahl der Hotels bzw. Fähren bei.

Hotelliste

Abhängig vom Reiseziel liegt Ihren Unterlagen eine Hotelliste bei, in denen die Daten der Gäste (u.a. Namen, Geburtsdatum, Adresse,...) eingetragen werden. Bitte fragen Sie während der Anreise im Hotel nach, ob diese Liste den Check-In vereinfacht. Wenn Sie mehrere Übernachtungsorte auf der Reise haben, lassen Sie sich die ausgefüllte Liste im ersten Hotel kopieren.

Ausquartierung

Wenn Ausquartierungen von Gästen bzw. Personal in andere Hotels oder Nebenhäuser vereinbart wurden, ist dieses in Ihren Unterlagen vermerkt. Sollten Sie erst vor Ort darüber informiert werden, melden Sie sich beim Weltenbummler-Notruf.

Am Rückreisetag:

Da die Rückreise der letzte Eindruck der Reise ist, sollte diese koordiniert und reibungslos ablaufen. So bleibt dem Gast meist ein positives Gesamtbild in Erinnerung.

Erreichbarkeit

Sie müssen am letzten Werktag Ihrer Reise (z.B. Freitag bei Rückreise Samstag, Sonntag oder Montag) telefonisch erreichbar sein, da letzte Änderungen oder weitere Infos per SMS oder WhatsApp

mitgeteilt werden. Bestätigen Sie den Erhalt Ihrer SMS/WhatsApp bitte immer am selben Tag, bis spätestens 14:00 Uhr.

Ausstiegsliste

Die Ausstiegsliste liegt den Unterlagen der Reiseleitung sowie des Busfahrers bei.

Ergänzen Sie Ihre Ausstiegsliste mit allen nachgereichten Informationen. Sollten Sie als Reiseleitung den Bus vor dem letzten Ausstieg verlassen, bleibt die Ausstiegsliste auf dem Bus. So kann der Busfahrer oder eine Reiseleitung, die auf Ihrem ursprünglichen Bus weiterfährt, mit der Liste arbeiten. Es muss eine Übergabe zwischen Reiseleitung und Fahrer stattfinden. (z.B. Sind noch Transfers zu informieren? Sind noch Taxen zu bestellen? etc.)

- durch Weltenbummler bestellte Transfers

Auf der Ausstiegsliste sehen Sie die Zeiten und Übergabeorte der von Weltenbummler bestellten Transfers. Außerdem können sich auf der Ausstiegsliste händisch ergänzte Informationen zu Transfers befinden. Hierbei handelt es sich z.B. um einen sogenannten „Transfer in Transfer“ oder einen gemeinsamen Transfer, der noch vor dem Treffpunkt der Busse, Gäste von mehr als nur einem Bus übernimmt (z.B. „gemeinsam mit Bus X“).

Sie sind verantwortlich, alle Transferunternehmen gemäß der Ausstiegsliste über die genaue Ankunftszeit am vereinbarten Ausstiegspunkt zu informieren.

Es müssen grundsätzlich alle Transfers vorab angerufen werden, um entweder die Zeit zu bestätigen oder Abweichungen mitzuteilen. Die Zeit, bis wann der Transfer spätestens informiert werden muss, entnehmen Sie der Liste „Übersicht von WB bestellten Transfers & Taxen für den Haustürservice“ die Ihrer Ausstiegsliste angehängt ist.

- Taxen für den Haustürservice

Generell bestellt die Weltenbummler-Reiseleitung keine Taxen für den Haustürservice.

Kommt ein Gast mit Direktausstieg auf Sie zu, ob Sie ein Taxi vom Bus nach Hause organisieren können, geben Sie ihm bitte die Telefonnummer der Transferunternehmen von der der „Übersicht von WB bestellten Transfers & Taxen ...“, damit er sich selbst um ein Taxi kümmern kann. Sollte von Seiten des Gastes Hilfe benötigt werden, können Sie dies selbstverständlich tun.

Die Bezahlung erfolgt in bar durch den Gast.

Direktausstieg bedeutet, dass die Gäste nicht in einen von Weltenbummler vorbestellten Transfer umsteigen. Am Treffpunkt der Busse kann das Wort „Direktausstieg“ als Hinweis zur besseren Übersicht händisch ergänzt sein.

Treff mehrerer Busse

- **Koordinator**

Weltenbummler legt einen Koordinator fest, der auf dem Deckblatt der Ausstiegsliste namentlich benannt wird.

Bitte kontaktieren Sie Ihren Koordinator am Tag vor Rückreise. Sie müssen für den Koordinator erreichbar sein, damit Absprachen für die Rückreise getroffen werden können.

Der Koordinator hat während der Rückreise folgende Aufgaben:

- Ansprechpartner für die weiteren Busse der Gruppe sowie den Weltenbummler-Bereitschaftsdienst
- gibt das Signal zum Umladen der Gepäckstücke, wenn alle Busse eingetroffen sind
- informiert gemeinsame Transfers am Treffpunkt über die genaue Ankunftszeit bzw. Zeitverschiebungen

Es ist Pflicht, dass sich jede Reiseleitung am Vormittag des Rückreisetages beim Koordinator meldet, um die aktuelle Position durchzugeben. Nur so kann langfristig eine zeitgleiche Ankunft am Treff koordiniert werden. Verzögerungen durch Stau etc. sind dem Koordinator umgehend mitzuteilen.

- **Umsteigen**
Erklären Sie den Gästen vor der Ankunft am Treffpunkt, in welchen Bus sie umsteigen müssen. Sagen Sie hierfür den entsprechenden Buchstaben (lt. Ausstiegsliste) an. Diesen finden die Gäste jeweils in der Frontscheibe jedes Busses.
Jeder umsteigende Gast ist für den Transport seines Gepäcks von einem Beförderungsmittel zum anderen selbst verantwortlich!
- **Abfertigung des „eigenen“ Busses**
Sie müssen alle anfallenden Aufgaben Ihres Busses noch vor Ihrem Aus- oder Umstieg erledigen.
- **Warnweste**
Das Tragen der Warnweste am Treffpunkt ist für Sie als Reiseleitung Pflicht!
- **Vorzeitiger Ausstieg auf eigene Verantwortung**
Sollten Gäste die Reise am Rückreisetag noch vor der gebuchten Ausstiegsstelle beenden wollen, ist dies nur möglich, wenn es dadurch zu keinerlei Einschränkungen für die Gruppe kommt (z.B. indem der Bus extra Umwege fahren muss).
Lassen Sie dafür das Formular „Vorzeitiges Beenden der Reise/Ausstieg auf eigene Verantwortung“ (Anlage 4) vom Gast ausfüllen und legen dies nach der Reise Ihrer Reiseleiterabrechnung bei.

Nach der Reise:

Folgende Unterlagen sind nach Reiseende unverzüglich an Weltenbummler zurückzusenden:

- restliche TreueHerzen
- ausgefülltes Reiseprotokoll
- Reiseabrechnung

Anhänge:

- Anlage 1 „Sicherheitshinweise für Busreisen“
- Anlage 2 „Bus ist defekt/Unfall/Diebstahl/verlorener Gast/Krankheit eines Gastes“
- Anlage 3 „Fehlende/ungültige Reisedokumente“
- Anlage 4 „Vorzeitiges Beenden der Reise/Ausstieg auf eigene Verantwortung“