



Diese Information ist zur Orientierung für Kunden, Betreuer in Einrichtungen der Behindertenhilfe sowie Eltern und gesetzliche Betreuer gedacht. So wissen Sie, wann und welche Unterlagen Sie von uns erhalten und wann die Zahlungen für Ihre Reise zu leisten sind. Für die von Ihnen gewünschten Abfahrtsorte haben wir „Transferzonen“ eingerichtet. Zum Selbstkostenpreis holen wir Sie von zu Hause bzw. Ihrer Einrichtung ab.

- Reservierung** Sie können Ihre gewünschte Reise mehrere Wochen kostenlos und ohne jegliche Verpflichtungen reservieren lassen.
- Anmeldung** Haben Sie sich entschlossen, an einer unserer Reisen teilzunehmen, melden Sie sich bei uns direkt telefonisch oder schriftlich. Wir senden Ihnen umgehend ein Anmeldeformular sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von CROSS OVER TOURS zu.
- Buchungsbestätigung** Nach Eingang und Bearbeitung Ihrer Anmeldung sendet Cross Over Tours Ihnen die Buchungsbestätigung, den Teilnehmerfragebogen (Risikoplan), den Sicherungsschein des Insolvenzversicherers sowie entsprechende Unterlagen einer Reiseversicherung zu (die sie bei Bedarf über uns abschließen können). Nach Erhalt dieser Unterlagen wird eine Anzahlung in Höhe von 200,- € fällig.
- Reiseunterlagen** Etwa 3 bis 4 Wochen vor Reisebeginn senden wir Ihnen die Reiseunterlagen zu. Dazu gehören die letzten Infos, aus denen unter anderem Abfahrtsorte und Zeiten, sowie Rückkunftszeit hervorgehen, eine Detailbeschreibung Ihrer Reise und eine Gepäckliste. Mit Erhalt der Reiseunterlagen wird die Restzahlung des Reisepreises fällig.
- Fragebögen** Drei Wochen vor Reisebeginn sollte der Teilnehmerfragebogen (Risikoplan) ausgefüllt und unterschrieben bei uns eingegangen sein. Falls keine Notwendigkeit besteht, den Fragebogen auszufüllen, da Sie keine Unterstützung benötigen, bestätigen Sie uns dieses bitte schriftlich.
- Abreise** Eine halbe Stunde vor der Abreise sollten sich alle Reisenden am vereinbarten Abfahrtsort einfinden bzw. reisebereit sein. Die CROSS OVER TOURS - Reisebegleiter holen Sie dort ab. Es besteht noch die Möglichkeit, sich mit den Reisebegleitern auszutauschen und Wichtiges mitzuteilen. Die Reiseunterlagen (Personalausweis, Behindertenausweis, Krankenversichertenkarte, Taschengeld usw.) sollten ggf. zusammen mit den namentlich gekennzeichneten Medikamenten bereitgehalten werden – falls diese nicht von den Teilnehmern selbständig verwaltet werden.
- Reise** Sollten sich während der Reise unsererseits Fragen bezüglich der Betreuung ergeben, werden wir Betreuer, Angehörige etc. unter der im Teilnehmerfragebogen angegebenen Telefonnummer kontaktieren. Sie können natürlich auch jederzeit die Reisegruppe anrufen, die Telefonnummer entnehmen Sie bitte den entsprechenden Reise-Infos.
- Rückreise** Den zugesandten Reiseinformationen können Sie die Rückkehrzeiten der einzelnen Abfahrtsorte entnehmen. Wir sind bemüht diese Zeiten einzuhalten
- Noch Fragen** Falls nach der Reise noch Fragen bestehen, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Falls wir Ihnen nicht selbst Auskunft geben können, setzen wir uns mit den Reisebegleitern in Verbindung, um offene Fragen zu klären.
- Fotoalbum** Wenige Wochen nach der Reise senden wir jedem Teilnehmer ein Fotoalbum von seiner Reise zu.