

1. So buchst du:

Wenn du Hilfe bei der Planung deines Volunteer-Abenteuers benötigst, ruf uns an, um mit einem unserer erfahrenen Reise-Experten zu sprechen. Du kannst uns auch eine E-Mail schreiben – wir rufen dich gern zurück!

Sobald du dich für eine Reise entschieden hast, kannst du im Reisebüro buchen, telefonisch oder sichere dir deinen Platz online unter germany.i-to-i.com.

Wähle deine Reise, schaue dir alle Details an und sichere dir deinen Platz unter „Secure your place“. Wir rufen dich zurück, um deine Buchung zu bestätigen und erste Details mit dir abzusprechen.

2. Was passiert nach der Buchung?

Nachdem du deine Reise gebucht hast, schicken wir dir ein Willkommenspaket mit detaillierten Informationen über dein Reiseziel per Post. Dort erfährst du, wie du das Beste aus deinem Aufenthalt machen kannst. Darüber hinaus informieren wir dich ggf. zu Details, wie du ein polizeiliches Führungszeugnis beantragst, wenn du an einem Unterrichts- oder Gemeindeprojekt teilnehmen möchtest. Zusammen mit dem Willkommenspaket erhältst du außerdem eine E-Mail mit deinen Zugangsdaten für unsere Webseite, in die du weitere Informationen über dich, deine Reisedetails (Flug, Versicherung etc.) und deine Notfall-Kontakte einträgst, damit wir dich bestmöglich unterstützen können. Und du hast alle Daten jederzeit gesichert und bei Internetzugang zum Abruf verfügbar!

3. Für wen sind Volunteer- und Abenteuerreisen geeignet?

Alter: Ab 18

Für unsere Abenteuer- und Volunteer-Reisen benötigst du in der Regel weder besondere Kenntnisse noch wird ein bestimmtes Geschlecht vorausgesetzt (Ausnahme: Gemeindefarbeit mit älteren Frauen in Goa S. 37 - nur für Frauen).

4. Wie ist es denn mit den Flügen? Sind diese im Preis mit drin (bei den günstigen Preisen sicherlich nicht)? Wenn Zubuchung erforderlich, können diese direkt über den Veranstalter gebucht werden oder separat als Bausteinbuchung?

Die Erfahrung von i-to-i hat gezeigt, dass die Kunden, die direkt nach ihrer Volunteer-Zeit ihren Rückflug antreten, dies schwer bereuen! Denn während des Aufenthalts greifen die Kunden enorm viele gute Insider-Informationen ab, die sie an ihren freien Tagen kaum schaffen werden. Deshalb ist es ratsam, einen Aufenthalt mit Volunteering, einer Tour oder einem Abenteuer von i-to-i zu beginnen, um danach entweder ein paar Tage Sun & Beach anzuschließen, oder das Land auf eigene Faust – vielleicht mit einem Mietwagen – zu erkunden. Flugkosten sind nicht in unseren Reisepreisen enthalten, mit Ausnahme von Inlandsflügen in einigen Projekten. Dein Reisebüro und unsere Reise-Experten helfen dir gerne dabei, günstige Preise lizenzierter Airlines zu finden. Bitte bestätige dein Anreisedatum und nenne uns den Flughafen, von dem aus du abfliegen möchtest. Wir empfehlen die Buchung von flexiblen Tickets, auch wenn diese Tickets nicht immer die günstigsten sind - für den Fall, dass sich an deiner Reise etwas ändern sollte.

(Leider ist es erforderlich, eine Bestätigung seitens i-to-i abzuwarten, da der konkrete Bedarf an Volunteers vor Ort erst abgesprochen werden muss. Nur so

kann sichergestellt werden, dass die Unterstützung durch ihren Kunden auch wirklich benötigt wird: Um sicherzustellen, dass unsere Kunden kein „Haus grün streichen, was gestern jemand gelb gestrichen hat“ (als Beispiel für reine Beschäftigungsmaßnahmen und Geldmacherei) wird der Bedarf an Volunteers vorab geprüft.

5. Wird man am **Flughafen** empfangen und hat man einen **Transfer** bei oder wird dieser in Eigenregie durchgeführt?

Da Abenteuer- und Volunteer-Reisen oftmals in Länder führen, die der Kunde noch nicht kennt, möchte i-to-i unseren Kunden den Einstieg möglichst angenehm gestalten. i-to-i holt den Kunden am 1. Projekttag am Flughafen ab.

Der Rücktransport zum Flughafen wird vom Reisenden selbst vor Ort organisiert, da unsere Kunden selten direkt zum Ende des Projektes das Land verlassen. Das In-country Team vor Ort hilft gern bei der Organisation!

6. Ist eine **Auslandkrankenversicherung** inklusive?

Nein, eine Auslandskrankenversicherung ist auf Grund der unterschiedlichen Herkunftsländer der Volunteers (i-to-i ist in UK, Irland, USA, Kanada, Australien und Neuseeland tätig) nicht inkludiert. Wir haben in Zusammenarbeit mit [VERS \[4U\]](#) spezielle Versicherungsleistungen für i-to-i – Kunden über unser Call-Center buchbar gemacht, die Arbeitstätigkeiten und Kontakt zu wilden Tieren nicht ausschließen. Diese Versicherungen kann gebucht werden, wenn der Kunde nach der Buchungsanfrage zurückgerufen wird – oder später. Setzt man den zu versichernden Betrag so hoch, dass es auch noch für den Flug reicht, so ist dieser mit abgesichert. Folgende Versicherungsarten kannst du über uns beziehen:

Reisekrankenversicherung, Reiseschutzpaket ohne Reiserücktritt, Reiserücktrittsversicherung, Paket: Rücktritts- und Abbruchversicherung.

Wichtig: Eine entsprechende Krankenversicherung ist Voraussetzung, um eine Reise mit i-to-i anzutreten!

7. Welche **Reise- und Projektarten** gibt es?

Volunteer Reisen bedeutet, soziale Projekte tatkräftig zu unterstützen. i-to-i bietet **6 Projektarten** an, in denen sich unsere Kunden sozial engagieren können: Gemeindefarbeit (community work), Zeit für Kinder (work with children), Aufbauhilfe (building), Naturschutz (conservation), Artenschutz (wildlife) und Sport.

Daneben gibt es **4 verschiedene Reisarten**:

- A. 100% Volunteering (Aufenthalt mit dem Fokus, ein Projekt zu unterstützen),
- B. Abenteuer : 50% Abenteuerreise, 50% Volunteering (adventures, in denen man durch ein Land reist, die Highlights mitnimmt und zeitweise Projekte kennenlernt und unterstützt),
- C. Rundreisen: Mit 90% Rundreise und 10% Volunteering die perfekte Art, in das Thema Volunteering „herein zu schnuppern“(Tours / Meaningful tours, intensives Kennenlernen eines Landes, so dass die Bevölkerung

bestmöglich profitiert und reinschnuppern in ausgewählte Projekte, siehe Homepage)

- D. Team-Herausforderungen: 90% Volunteering, 10% Abenteuerreise (Challenges, 14tägige Arbeit in einem internationalen Team mit Beendigung einer vorher gesteckten Aufgabe plus Ausflüge)

8. Gibt es einen Katalog?

Aus Umweltgründen gibt einen **Online-Katalog**, aus dem relevante Seiten jederzeit ausgedruckt werden können.

<http://www.tui-onlinekatalog.de/index.php?cid=7957>

9. **Marketing:** Wo finde ich News zum Thema Volunteering?

Wir kommunizieren direkt in der Zielgruppe auf Facebook, Twitter und im VZnet – Reiseberichte, Infos und News:

<http://www.facebook.com/pages/Volunteer-Reisen/134305850131>

http://twitter.com/i_to_i_germany

<http://www.meinvz.net/Groups/Overview/42068b1451466f50>

<http://www.studivz.net/Groups/Overview/42068b1451466f50>

10. Wie läuft die **Bezahlung** ab?

Die Bezahlung erfolgt über **Direktinkasso**. Ab 90 Tagen vor Reiseantritt ist der volle Reisepreis per Kreditkarte oder per Überweisung zu leisten. Davor ist im ersten Schritt mindestens eine Anzahlung von 295 EUR erforderlich.

11. Können Gruppenreisen und Abenteuer aufgrund zu **geringer Teilnehmerzahl** abgesagt werden? Oder ist die Buchung verbindlich, sobald die Buchungsbestätigung versandt wurde?

Fast alle Rund- und Abenteuerreisen werden schon ab 2 Personen durchgeführt. In seltenen Fällen setzen die Projektpartner vor Ort eine Mindestteilnehmerzahl voraus. Kann diese einmal nicht eingehalten werden, kümmert sich i-to-i, dem Kunden eine ähnliche Reise im gleichen Zeitraum anzubieten. Der Kunde hat hier auch die Möglichkeit, seine Reise zu stornieren.

12. Bedeutet "i-to-i" ursprünglich "**Eye to Eye**"?

Ja, das war 1995 / 96 tatsächlich die ursprüngliche Idee zur **Namensgebung**, da die Angebote im Wesentlichen Land und Leuten zu Gute kommen und dem Reisenden einen intensiven Kontakt zur Kultur seines Gastlandes ermöglichen.

13. Ist die **Internetseite** auch komplett in deutscher Sprache zu sehen?

Die Internetseite gibt es leider nicht komplett in deutscher Sprache, da sie zum Großteil von i-to-i mit Sitz in Leeds, UK, aktualisiert wird. Bei Fragen hilft unser Service Center gern weiter – und ruft auf Wunsch auch gern zurück:

Tel: 0511 - 567 80132

E-Mail: internet.service@volunteer-reisen.de

Öffnungszeiten: Täglich 08:00 Uhr bis 22:00 Uhr

14. Kann man **Kataloge und Flyer bestellen** und wenn ja wo?

Aus Umweltgründen gibt einen **Online-Katalog** unter <http://www.tui-onlinekatalog.de/index.php?cid=7957>

Flyer etc. können angefragt werden (Tel. und Email unter Punkt 7)

15. Wieviele **Stunden pro Tag** wird gearbeitet? Sind Kunden dazu verpflichtet oder können sie diese Arbeit auch mal einen Tag ausfallen lassen? Gibt es für die Volunteeres eine Art **Dienstplan** oder kann man sich die Tage frei einteilen?

Die **Arbeitszeit vor Ort** ist von den Bedürfnissen und den konkreten Zielen des Projektes abhängig. Bei Buchung einer Abenteuer- oder Volunteer-Reise hat sich der Kunde bewusst für die aktive Unterstützung eines Projektes entschieden. Die Projektleiter vor Ort nehmen diese Hilfestellung gern in Anspruch, möchten dem Gast aber auch ihr Land und seine Kultur näher bringen. Deshalb wird genug Freizeit für den Kunden vorhanden sein – beispielsweise vor- oder nachmittags, nach Wochenplan oder an 2 Tagen in der Woche. Projektabhängig (je nach Arbeitsbedarf) und nach Rücksprache mit den Teamleitern ist mehr Freizeit möglich. Bei einer Unterkunft in Volunteer-Häusern oder vor Ort ist es beispielsweise selbstverständlich, dass sich jeder, der dort wohnt, an alltäglichen Aufgaben wie spülen und der Säuberung der Schlafplätze und des Aufenthaltsraumes beteiligt.

Damit unserem Kunden mehr Freizeit geboten werden kann und dieser erst einmal testen kann, ob Volunteering etwas für ihn ist, kann er zwischen folgenden **Reisearten** wählen:

1. **100% Volunteering** (Volunteer-Trip / Volunteering, Aufenthalt mit dem Fokus, ein Projekt zu unterstützen)
2. **Abenteuer**: 50% Abenteuerreise, 50% Volunteering (Ultimate adventures, in denen man durch ein Land reist, die Highlights mitnimmt und zeitweise Projekte kennenlernt und unterstützt),
3. **Rundreisen**: Mit 90% Rundreise und 10% Volunteering die perfekte Art, in das Thema Volunteering „herein zu schnuppern“(Tours / Meaningful tours, intensives Kennenlernen eines Landes, so dass die Bevölkerung bestmöglich profitiert und reinschnuppern in ausgewählte Projekte, siehe Homepage)
4. **Team-Herausforderungen**: 90% Volunteering, 10% Abenteuerreise (Challenges, 14tägige Arbeit in einem internationalen Team mit Beendigung einer vorgegebenen Aufgabe plus Ausflüge)

16. Was bedeutet **24/7 Notfallhilfe**?

Die Notfallhilfe erfolgt in doppelter Form: Es ist jederzeit jemand in England erreichbar, Soforthilfe erhält man aber über das Notfalltelefon des In-Country-Teams vor Ort.

17. Warum werden Kunden nach der Buchung aus England betreut?

Da in den Projekten Volunteers aus Großbritannien, Irland, USA, Kanada, Australien und Neuseeland zusammenkommen und das In-Country Team

ebenfalls Englisch spricht, sind englische Sprachkenntnisse Voraussetzung für eine Reise mit i-to-i. Bei einer Anzahl von über 500 Projektpartnern im Portfolio von i-to-i wird die Vergabe der Plätze aus einer Hand in Leeds koordiniert. Das Team in Leeds kümmert sich ganz individuell um jeden einzelnen Gast und steht in regelmäßigem Kontakt zu den Projekten sowie zum Kunden - vor der Reise, wenn gewünscht aber auch während und nach der Reise.

18. Bekommen die Kunden vor der Reise einen Voucher per Post? Oder läuft alles über E-Mail?

Die Kunden werden vor der Abreise sehr individuell betreut. Sie erhalten keinen „Voucher“, aber zahlreiche Informationen, die sie auf diese besondere Reise vorbereiten:

A. Der Kunde erhält eine **Bestätigungsmail**.

B. Der Kunde erhält ca. 1 Woche nach Buchung ein „**Welcome pack**“: Willkommenspaket mit wissenswerten Reise- und Länderinfos, Infos zum Projekt, T-Shirt, Kontakt für weitere Fragen, AGBs und einem Zugang zu „My Account“ etc.

C. „**My Account**“: Hier hat der Kunde eine persönliche Seite, auf der er seine Flugdaten (hier wird auch die Abholung am Flughafen eingetragen), Reiseversicherung, Ansprechpartner zuhause eintragen sowie Kontaktdaten von Mitreisenden abrufen kann. Er sollte weitere persönliche Daten eintragen - bezüglich seines Gesundheitszustandes, Notrufnummern etc. Diese kann er im Ausland jederzeit selbst abrufen - zu seiner eigenen Sicherheit.

D. Informationen zur Ankunft am Reiseziel und vieles mehr.

19. Kann der **Reisetermin** nach Bestätigung noch verschoben werden? Sind alle Reisen erst **auf Anfrage**? Sind diese Anfragen verbindlich? Bei Bestätigung Festbuchung?

Um sicherzustellen, dass unsere Kunden kein „Haus grün streichen, was gestern jemand gelb gestrichen hat“ (als Beispiel für reine Beschäftigungsmaßnahmen und Geldmacherei) wird intensiv geprüft, welches spezielle Projekt im ausgewählten Land und in der Region unser Kunde am besten unterstützen kann. Beispielsweise wird erst angefragt, welches Schildkrötenprojekt in Costa Rica zum angegebenen Zeitpunkt wirklichen Bedarf an Unterstützung hat. Sonst machen Volunteer-Reisen ja auch keinen Sinn. Die Reise wird zu einer Festbuchung, nachdem der Kunde mit den Service Team Mitarbeitern in Bremen telefoniert hat.

Dabei kann es in Einzelfällen zu **Terminverschiebungen** kommen, die das Service Center von i-to-i individuell mit dem Kunden abspricht. Dies ist aber eine absolute Ausnahme!

20. Wenn die Kunden ein **Visum** brauchen, beantragen sie dann ein Touristen-Visum oder ein Arbeits-Visum? Die Gäste arbeiten teils ja vor Ort.

Da Volunteer-Reisen bei uns immer einen touristischen Fokus haben und nicht wie beispielsweise „Ärzte ohne Grenzen“ eine spezielle Ausbildung erfordern, rät i-to-i immer zu einem **Touristen-Visum**. Natürlich können diese Fragen immer mit unserem Service Center besprochen werden.

21. Bedeutet **100% Volunteering**, dass die Gäste z.B. nach einem Tsunami ins Land geflogen werden, um zu helfen?

Eine unmittelbare Soforthilfe im **Katastrophenfall** kann nur durch ausgebildete Experten erfolgen. Die TUI hat dafür beispielsweise ihr Care Team, das regelmäßig speziell geschult wird. Allerdings arbeiten Volunteers noch heute (!) in Projekten, die vom Tsunami schwer beschädigt wurden und unterstützen langfristig beim Wiederaufbau. Dies ist beispielsweise auf Sri Lanka [Community work in coastal Sri Lanka](#) oder [Sea turtle conservation in Sri Lanka](#) der Fall.

22. **Paket / Pauschalangebot**: Werden diese Reise irgendwann mit **Flügen** angeboten?

Die Erfahrung von i-to-i hat gezeigt, dass die Kunden, die direkt nach ihrer Volunteer-Zeit ihren Rückflug gebucht haben, dies schwer bereuen! Denn während des Aufenthalts greifen die Kunden enorm viele gute Insider-Informationen ab, die sie an ihren freien Tagen kaum schaffen. Deshalb ist es ratsam, einen Aufenthalt mit Volunteering, einer Tour oder einem Abenteuer von i-to-i zu beginnen, um danach entweder ein paar Tage Sun & Beach anzuschließen oder das Land auf eigene Faust – vielleicht mit einem Mietwagen – zu erkunden. Aus diesem Grund ist es nicht geplant, Pakete inklusive Versicherung und Flug anzubieten.

23. Eigentlich ist das nichts anderes, als **im Urlaub zu arbeiten**, oder?

Viele Menschen erfüllen sich durch Volunteering einen **persönlichen Traum**! Es geht ja nicht nur um die Arbeit an sich: Durch die Zusammenarbeit mit Biologen, Bauleitern und Einheimischen bekommt der Kunde einen viel tieferen Einblick in das Land, in die Kultur, aber auch in ganz spezifische Fachgebiete. Das macht diese Reiseart aus. Für diejenigen, die sich noch nicht sicher sind, ob Volunteering etwas für sie ist, bietet i-to-i Abenteuer und „Tours“, also Rundreisen mit einem kleinen Volunteering-Anteil an. Auch hier liegt der Fokus darauf, lokale Transportmittel und Unterkünfte zu nutzen, Sprachkenntnisse zu erlangen und landestypisch zu essen. Geführt sind diese Reisen inklusive der wichtigsten Highlights eines Landes von Einheimischen.