

# Algemene voorwaarden Vrijwillig Wereldwijd

## Artikel 1: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle reizen, vrijwilligersprogramma's en andere diensten die Vrijwillig Wereldwijd aanbiedt. Reizigers, vrijwilligers of andere opdrachtgevers van de door Vrijwillig Wereldwijd aangeboden diensten worden in deze algemene voorwaarden aangeduid als reiziger.

## Artikel 2: Totstandkoming overeenkomst

Tussen Vrijwillig Wereldwijd en de reiziger komt een overeenkomst tot stand, zodra het inschrijfformulier op de website is ingevuld en akkoord is gegaan met de algemene voorwaarden. Mocht alles kunnen zoals de vrijwilliger gepland heeft dan is er een geldige overeenkomst tot stand gekomen. Mocht niet alles mogelijk zijn neemt Vrijwillig Wereldwijd contact op met de vrijwilliger. Vrijwillig Wereldwijd stuurt ook een schriftelijke overeenkomst. Hier kan de vrijwilliger nog eens bekijken of alle kosten overeenkomen met de kosten die zichtbaar waren op de website. Mochten hier verschillen in zitten dan mag de vrijwilliger de overeenkomst kosteloos ontbinden. De kosten op de overeenkomst zijn altijd de kosten die betaald dienen te worden. **Let op!** (bij vrijwilligerswerk) de deelname kosten van € 385,- dienen binnen 14 dagen te worden voldaan. Mocht de deelnemer binnen deze periode annuleren betaal je altijd € 35,- euro administratiekosten. Ook als de schriftelijke overeenkomst nog niet is getekend. Na deze 14 dagen betaal je altijd het gehele bedrag van € 385,- euro.

## Artikel 3: Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de reiziger zonder ingebrekestelling en van rechtswege in verzuim; de reiziger is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand.
2. Vrijwillig Wereldwijd behoudt zich het recht om de tarieven op elk gewenst moment redelijkerwijs aan te passen, in verband met bijvoorbeeld valutawijzigingen.

## Artikel 4: Incassokosten

1. Bij niet tijdige betaling heeft de Vrijwillig Wereldwijd recht op vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze buitengerechtelijke kosten worden bepaald op tenminste 15% van het openstaande factuurbedrag inclusief BTW, met een minimum van € 150.

## Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst

1. Vrijwillig Wereldwijd zal bij de uitvoering van de overeenkomst de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit volgens Vrijwillig Wereldwijd vereist, heeft Vrijwillig Wereldwijd het recht bepaalde werkzaamheden door door haar aan te wijzen personen, waaronder ook derden worden begrepen, te doen uitvoeren.
3. De reiziger draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Vrijwillig Wereldwijd aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de reiziger redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Vrijwillig Wereldwijd worden verstrekt.
4. Indien de reiziger onjuiste en/of onvolledige gegevens aan Vrijwillig Wereldwijd heeft verstrekt, is Vrijwillig Wereldwijd te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst met de reiziger (gedeeltelijk) te ontbinden.
5. Vrijwillig Wereldwijd is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Vrijwillig Wereldwijd is uitgegaan van door de reiziger verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar was of behoorde te zijn.
6. De reiziger is bekend met het feit dat reizen en verblijven in ontwikkelingslanden een zeker risico met zich meebrengt en dat faciliteiten, inclusief medische, in veel gevallen van mindere kwaliteit zijn dan in Nederland gebruikelijk.
7. De reiziger kan geen aanspraak maken op een plaats bij een specifiek project. De reiziger kan wel een voorkeur opgeven, maar plaatsing bij dit project kan niet worden gegarandeerd. In de meeste gevallen wordt de voorkeur gehonoreerd.
8. Vrijwillig Wereldwijd behoudt zich het recht om de reiziger voorafgaand aan het vertrek of tijdens het programma over te plaatsen naar een ander project.

## Artikel 6: Opzegging door Vrijwillig Wereldwijd

1. Vrijwillig Wereldwijd heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimumaantal.
2. Naast het vermelde in lid 1 is Vrijwillig Wereldwijd gerechtigd de overeenkomst op te zeggen wegens zwaarwegende omstandigheden. Van zwaarwegende omstandigheden is in ieder geval (maar niet uitsluitend) sprake indien er voor het gebied waar de reis naartoe zal gaan een negatief reisadvies geldt, in het geval het gedrag van de reiziger van dien aard is dat de reisgroep hiervan ernstige hinder ondervindt als eveneens indien reizigers zichzelf en/of medereizigers en/of partners van Vrijwillig Wereldwijd en/of Vrijwillig Wereldwijd in gevaar brengen. Een en ander is ter beoordeling aan Vrijwillig Wereldwijd.

3. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger is toe te rekenen, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan Vrijwillig Wereldwijd noch aan de reiziger is toe te rekenen, dan dragen partijen ieder hun eigen schade.

#### **Artikel 7: Annulering van de overeenkomst door de reiziger**

1. Indien de reiziger de overeenkomst annuleert, kan Vrijwillig Wereldwijd de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:
  - bij annulering tot 90 dagen (exclusief) voor vertrek mits van toepassing de deelnamekosten, anders de aanbetaling;
  - bij annulering vanaf 90 dagen (inclusief) tot 30 dagen (exclusief) voor vertrek 50% van het totale factuurbedrag;
  - bij annulering vanaf 30 dagen (inclusief) tot 14 dagen (exclusief) voor vertrek 75% van het totale factuurbedrag;
  - bij annulering vanaf 14 dagen (inclusief) tot en met de vertrekdag 100% van het totale factuurbedrag.

#### **Artikel 8: Wijzigingen van de overeenkomst door de reiziger**

1. Indien de reiziger de overeengekomen keuze voor reis, vrijwilligersprogramma of andere diensten wenst te wijzigen, kan Vrijwillig Wereldwijd de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende wijzigingskosten in rekening brengen:
  - Bij wijziging tot 90 dagen (exclusief) voor vertrek geen kosten;
  - Bij wijziging vanaf 90 dagen (inclusief) tot 30 dagen (exclusief) voor vertrek € 50;
  - Bij wijziging vanaf 30 dagen (inclusief) tot 14 dagen (exclusief) voor vertrek € 100;
  - Bij wijziging vanaf 14 dagen (inclusief) tot na de vertrekdag € 150.
2. Indien wijziging resulteert in een hogere reissom, brengt Vrijwillig Wereldwijd het verschil in rekening. Indien wijziging vanaf 90 dagen (inclusief) voor vertrek resulteert in een lagere reissom, vindt van het verschil geen restitutie plaats.
3. Vrijwillig Wereldwijd is niet verantwoordelijk voor de beleving van de reiziger in het land. Als de door Vrijwillig Wereldwijd aangeboden reis tegen valt, dient de reiziger dit te melden aan Vrijwillig Wereldwijd. Vrijwillig Wereldwijd zal alles in haar macht doen de reiziger het naar de zin te maken, maar zal geen restitutie geven.

#### **Artikel 9: Klachttermijnen**

1. Klachten over de uitgevoerde reis dienen tijdens de reis door de reiziger direct aan het hoofdkantoor van Vrijwillig Wereldwijd te worden gemeld, zodat Vrijwillig Wereldwijd de mogelijk krijgt om de klacht op te lossen. Als een klacht niet bevredigend is opgelost dient deze tevens schriftelijk aan Vrijwillig Wereldwijd te worden gemeld binnen 10 dagen na voltooiing van de reis.
2. Indien de reiziger niet heeft gehandeld binnen de termijnen van dit artikel, dan vindt verval van zijn rechten plaats.

#### **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Vrijwillig Wereldwijd of van derden welke door Vrijwillig Wereldwijd zijn ingehuurd ter uitvoering van de overeenkomst, is beperkt tot 3 maal de reissom. Onder de reissom wordt uitsluitend verstaan hetgeen door Vrijwillig Wereldwijd aan de reiziger in rekening is gebracht. Andere door de reiziger gemaakte kosten vallen buiten de definitie van de reissom.
2. Bovenstaande beperkingen gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van Vrijwillig Wereldwijd of haar ondergeschikten of indien er sprake is van dood of letsel aan de zijde van de reiziger.
3. Het is de verantwoordelijkheid van reiziger om medisch advies in te winnen betreffende inenting en medicijnen voor de reisbestemming en hier vervolgens gevolg aan te geven. Het zelfde geldt voor het in het bezit zijn van een geldig paspoort en de benodigde visa voor de bestemming. Vrijwillig Wereldwijd aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet of niet tijdig regelen van deze zaken; wanneer een reiziger de toegang tot een land wordt ontzegd door incomplete of foutieve documenten, kan Vrijwillig Wereldwijd niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen. Informatie die Vrijwillig Wereldwijd verstrekt over deze zaken wordt in goed vertrouwen en naar beste inzicht gegeven; Vrijwillig Wereldwijd aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.
4. Overigens gelden voor de aansprakelijkheid de wettelijke regels.

#### **Artikel 11: Geschillenbeslechting**

1. De rechter te Dordrecht is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen welke mochten ontstaan tussen Vrijwillig Wereldwijd en de reiziger kennis te nemen. Vrijwillig Wereldwijd blijft echter bevoegd de reiziger te dagvaarden voor de bevoegde rechter van de woonplaats van de reiziger.

#### **Artikel 12: Toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst tussen Vrijwillig Wereldwijd en de reiziger is Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 13: Verantwoordelijkheden Vrijwillig Wereldwijd**

1. Alle onderdelen van het programma zoals transport, bemiddeling, accommodatie, trainingen en andere diensten worden door Vrijwillig Wereldwijd uitsluitend aangeboden als handelsagent ex. art. 7:428 lid 1 BW.
2. Vrijwillig Wereldwijd verstrekt aan de reiziger voor vertrek informatie over het land waar naartoe gereisd wordt omtrent cultuur, gebruiken, veiligheid en gezondheid. Informatie wordt naar beste inzicht en in goed vertrouwen gegeven. Vrijwillig Wereldwijd aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het verstrekken van onjuiste informatie hierover.
3. Vrijwillig Wereldwijd is niet aansprakelijk voor uitspraken van derden.
4. Vrijwillig Wereldwijd is niet aansprakelijk voor verkeerd vermelde prijzen op de website. De prijzen op de bevestiging zijn leidend.

### **Artikel 14: Verantwoordelijkheden van de reiziger**

1. De reiziger draagt zelf zorg voor het verkrijgen van actuele informatie over verzekeringen, gezondheid, veiligheid, vaccinaties, malaria preventie, paspoorten en visa. Informatie hierover wordt door Vrijwillig Wereldwijd naar beste inzicht en in goed vertrouwen verstrekt. Vrijwillig Wereldwijd aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie hierover.
2. De reiziger verplicht zich tot het afsluiten van een deugdelijke reisverzekering met betrekking tot de risico's die een reis en verblijf in een ontwikkelingsland met zich meebrengt. Hierin dient tenminste te zijn begrepen dekking ter zake ziektekosten, annulering, ongevallen, aansprakelijkheid en diefstal. Alle kosten welke voortvloeien uit de omstandigheid dat de reiziger niet of niet voldoende verzekerd blijkt, komen voor rekening en risico van de reiziger.
3. De reiziger verplicht zich tot het tijdig verkrijgen van alle benodigde, door de GGD of het Vaccinatiecentrum geadviseerde vaccinaties en voorzorgsmaatregelen.
4. De reiziger zorgt zelf voor een geldig paspoort, welke een geldigheid heeft tot minimaal zes (6) maanden na de geplande terugkeerdatum.
5. De reiziger draagt zelf zorg voor het verkrijgen en bekostigen van de benodigde visa.
6. Het is de reiziger niet toegestaan om op enig moment buiten Vrijwillig Wereldwijd om gebruik te maken van contacten die tot stand gekomen zijn door voorgenomen deelname en/of deelname aan een programma van Vrijwillig Wereldwijd, daaronder mede begrepen eventuele partnerorganisaties.
7. De reiziger moet kunnen aantonen dat hij bevoegd is om op het gekozen project te werken.
8. De reiziger is zich ervan bewust dat het inleveren van een Verklaring Omtrent Gedrag bij Vrijwillig Wereldwijd een vereiste is voor deelname aan een project bij Vrijwillig Wereldwijd.

### **Artikel 15: De accommodatie**

1. Aan het verblijf in de accommodatie zijn bepaalde (huis)regels verbonden, waaraan de reiziger zich dient te houden.
2. De reiziger verklaart zich bekend en akkoord met de mogelijkheid dat faciliteiten zoals stromend water en elektriciteit in ontwikkelingslanden niet vanzelfsprekend en voortdurend beschikbaar zijn.
3. Bij onoverkomelijke problemen tussen de reiziger en (leden van) het gastgezin, het project of de accommodatie, spant Vrijwillig Wereldwijd zich redelijkerwijs in om de reiziger onder te brengen bij een ander project of accommodatie. Vrijwillig Wereldwijd kan dit echter niet garanderen.

### **Artikel 16: Besluiten en aanwijzingen van Vrijwillig Wereldwijd en partnerorganisaties**

1. De reiziger aanvaardt besluiten die genomen worden door medewerkers van Vrijwillig Wereldwijd, haar partnerorganisaties en/of haar vertegenwoordigers in het buitenland. Dit houdt onder meer in dat de reiziger:
  - a. zich conform de besluiten en richtlijnen van voormelde personen en organisaties dient te gedragen;
  - b. de aanwijzingen van voormelde personen en organisaties dienen te worden opgevolgd, mits deze binnen het kader van het project vallen.

### **Artikel 17: Beperking van aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Vrijwillig Wereldwijd beperkt zich uitsluitend tot de correcte uitvoering van de onderdelen van het programma waaraan de reiziger deelneemt en waartoe Vrijwillig Wereldwijd met de reiziger een overeenkomst heeft gesloten.
2. Vrijwillig Wereldwijd verstrekt voor vertrek aan de reiziger informatie over maatregelen om de persoonlijke veiligheid en gezondheid van de reiziger te waarborgen. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het daadwerkelijk nemen van voldoende maatregelen ter bevordering van de eigen gezondheid en veiligheid.
3. Vrijwillig Wereldwijd sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade, daaronder mede begrepen letselschade, schade wegens overlijden en geestelijke schade, welke voortvloeit uit deelname aan een programma (of enig onderdeel daarvan) van Vrijwillig Wereldwijd en haar partnerorganisaties.
4. De reiziger vrijwaart Vrijwillig Wereldwijd, haar medewerkers en haar partnerorganisaties voor alle aanspraken ter zake schade welke de reiziger of een derde lijdt als gevolg van deelname van de reiziger aan een programma van Vrijwillig Wereldwijd.

### **Artikel 18: Ontbinding van de overeenkomst**

1. Vrijwillig Wereldwijd behoudt zich het recht om per direct de overeenkomst met de reiziger te ontbinden in geval de reiziger:
  - a. ontoelaatbare overlast verzaakt;
  - b. algemeen geldende huisregels in het project of de accommodatie negeert;
  - c. handelt in strijd met de (lokale) wet- of regelgeving.Vrijwillig Wereldwijd aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voor de reiziger voortvloeit uit de ontbinding door Vrijwillig Wereldwijd.
2. In geval van ontbinding van de overeenkomst heeft de reiziger niet langer recht op accommodatie, maaltijden, begeleiding of overige diensten van Vrijwillig Wereldwijd en zal de deelname van de reiziger aan het programma worden beëindigd.

### **Artikel 19: Overmacht**

1. Onder overmacht wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan binnenlandse onlusten, oorlog, staking, natuurrampen, brand, overstromingen en faillissement of opheffing van het project of de accommodatie.
2. In het geval dat Vrijwillig Wereldwijd door overmacht niet in staat is tot nakoming van verplichtingen, zal de uitvoering van de overeenkomst indien mogelijk worden opgeschort, zonder verplichting tot schadevergoeding. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt er een soortgelijk alternatief aangeboden. Eventueel gemaakte kosten door de reiziger, zoals vliegtickets, kunnen niet verhaald worden op Vrijwillig Wereldwijd.
3. In het geval dat Vrijwillig Wereldwijd door zijn leveranciers en/of partners, ongeacht de reden daartoe, niet tot nakoming van verplichtingen in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Vrijwillig Wereldwijd kan worden verwacht, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, zonder verplichting tot schadevergoeding. Indien mogelijk zal Vrijwillig Wereldwijd een voorstel voor een gelijkwaardig alternatief doen.
4. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Vrijwillig Wereldwijd opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Vrijwillig Wereldwijd niet mogelijk is langer duurt dan twee (2) maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

## **Artikel 20: Geheimhouding**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Door de reiziger aan Vrijwillig Wereldwijd verstrekte (persoons)gegevens worden in overeenstemming met de wet, de toepasselijke gedragscode(s) en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
3. Door Vrijwillig Wereldwijd verzamelde en verwerkte (persoons)gegevens worden vertrouwelijk behandeld en niet aan derden doorgegeven, tenzij dit noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van een tussen Vrijwillig Wereldwijd en de reiziger gesloten overeenkomst of indien Vrijwillig Wereldwijd volgens een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is om vertrouwelijke informatie aan een derde (instantie) te verstrekken en Vrijwillig Wereldwijd zich daarbij niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, in welk geval Vrijwillig Wereldwijd niet verplicht is tot schadevergoeding of schadeloosstelling jegens de reiziger.
4. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan de medische geschiedenis, HIV/AIDS status, persoonlijke gegevens en bedrijfsgevoelige informatie, alsmede de namen, foto's, dossiers, informatie over achtergronden en/of gezondheidstoestand van de reiziger en de doelgroep(en) van het betreffende Project.
5. Het delen van vertrouwelijke en/of privacy gevoelige informatie is op geen enkele wijze toegestaan. Hieronder tevens inbegrepen het delen van informatie via internet, sociale media, reisverslagen, blogs en e-mail.

## **Artikel 21: Toepasselijk recht, forumkeuze en vindplaats**

1. Op alle door Vrijwillig Wereldwijd gesloten en te sluiten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen – daaronder begrepen die, welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd – welke ontstaan naar aanleiding van een overeenkomst waarop de onderhavige voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, of naar aanleiding van andere overeenkomsten welke een uitvloeisel zijn van een dergelijke overeenkomst, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Vrijwillig Wereldwijd, tenzij een dwingende wetsbepaling zich hiertegen verzet. Dit laat onverlet dat Vrijwillig Wereldwijd met de reiziger kan overeenkomen het geschil te laten beslechten door middel van onafhankelijke arbitrage.