



## AGB FÜR VOLUNTEERING ENTSENDUNGEN

Wir haben versucht, unsere allgemeinen Teilnahme- und Geschäftsbedingungen (AGB) so kurz und unkompliziert zu formulieren, dass sie für alle lesbar und verständlich sind. Sollte dennoch eine Unklarheit bestehen, stehen wir gern für Rückfragen zur Verfügung.

**1. Vertragspartner.** Der gemeinnützige Verein Grenzenlos – Interkultureller Austausch, 1090 Wien, Latschkagasse 1/4, ZVR 623818795, im Folgenden kurz „Grenzenlos“, ist Vertragspartner des oder der Teilnehmer:in. Grenzenlos vermittelt Aufenthaltsprogramme im Ausland und die Programme ermöglichen interkulturelles Lernen und interkulturellen Austausch. Die ausländischen Programmpartner (auch Aufnahmeorganisation genannt), die diese Auslandsprogramme veranstalten, sind Grenzenlos bekannt und werden nach bestem Wissen und Gewissen ausgewählt. Grenzenlos steht für ihre Seriosität ein.

**2. Teilnehmer:in** ist jede Person, die nach Anmeldung von Grenzenlos ein schriftliches *Registration Pack* erhalten hat (via Mail oder postalisch), welches die Teilnahme am gewünschten Programm bestätigt. Die Fixierung eines Platzes wird im *Confirmation Pack* gesendet.

**3. Teilnahmebedingungen.** Die Teilnahme ist an ein vom Programm abhängiges Mindestalter und in manchen Fällen auch an ein Höchstalter gebunden, welches in der Programmbeschreibung (im aktuellen Grenzenlos-Informationsmaterial bzw. online Programmbeschreibungen) angegeben wird, ebenso wie allfällige zusätzliche Voraussetzungen. Grenzenlos kann sich vorbehalten, im eigenen Interesse der Teilnehmer:innen von der Teilnahme abzuraten oder die Teilnahme abzulehnen, wenn die Eignung für das gewählte Programm in Zweifel steht.

**4. Selbstverantwortung.** Von dem:der Teilnehmer:in wird erwartet, an den Programmen konstruktiv teilzunehmen. Alle Teilnehmer:innen sind verpflichtet, sich den Gesetzen und Sitten des Landes entsprechend korrekt zu verhalten. Grenzenlos führt Vorbereitungsseminare für die Teilnehmer:innen; die Teilnahme ist verpflichtend (außer es ist mit Grenzenlos anders vereinbart).

**5. Schriftlichkeit.** Als „schriftlich“ gelten eingeschriebene Postsendungen sowie Faxe und E-Mails, wenn deren Empfänger den Erhalt explizit oder implizit bestätigt hat.

## ANMELDUNG UND VERMITTLUNG

**6. Die Anmeldung** bedarf der Schriftform. Hiezu zählt insbesondere das auf der für das jeweilige Programm gültigen Webpage befindliche Online-Anmeldeformular. Die schriftliche Anmeldung dient Grenzenlos als Arbeitsgrundlage. Teilnehmer:innen unter 18 Jahren müssen zusammen mit mindestens einem Erziehungsberechtigten die von Grenzenlos ausgegebene Jugendschutz-Vereinbarung unterzeichnen.

**7. Bestätigung.** Nach Eingang der Anmeldung sendet Grenzenlos dem:der Anmelder:in zunächst ein *Registration Pack*; es beinhaltet eine Anmeldebestätigung (mit allen wesentlichen Angaben zum Programm) und weitere Dokumente, soweit für die jeweilige Programmteilnahme relevant. Um das Zustandekommen der Teilnahme zu bestätigen und endgültig zu fixieren, zahlt der:die Anmelder:in die Anmeldegebühr ein (wie im *Registration Pack* definiert; sie wird auf den Teilnahmebeitrag angerechnet). Der Teilnahmebeitrag setzt sich aus der Anmeldegebühr und der Programmgebühr zusammen. Sollten für den gewünschten Zeitraum und das gewünschte Programm keine Plätze mehr verfügbar sein, wird der:die Anmelder:in davon informiert; ein *Registration Pack* kann dann nicht ausgestellt werden. Grenzenlos wird versuchen, gleichwertige Alternativen vorzuschlagen.

**8. Vermittlung.** Sofort nach Eingang der Anmeldegebühr setzt sich Grenzenlos mit seinem Programmpartner im Ausland in Verbindung, um das Zustandekommen der Programmteilnahme den Wünschen des:der Teilnehmer:in gemäß zu sichern. Nach Bestätigung des Programmpartners wird dem:der Teilnehmer:in per E-Mail ein *Confirmation Pack* übermittelt; es enthält eine Aufnahmebestätigung nebst allen relevanten Reiseinformationen, Kontakten und weiteren Informationen über den Programmpartner, sachdienlichen Empfehlungen und Hinweisen auf das Angebot weiterer vorbereitender Maßnahmen (z.B. die Abhaltung eines Vorbereitungsseminars durch Grenzenlos). Das *Confirmation Pack* wirkt vertragsbegründend, sofern nicht vorher ein eigener Teilnahmevertrag zur Unterzeichnung zugesandt wurde. Zusätzliche Detailinformationen, (z.B. Infos über die Unterkunft) werden die Teilnehmer:innen auch nach Übermittlung des *Confirmation Pack* zugestellt werden.

**9. Informationspflicht.** Über dem:der Teilnehmer:in bekannte Gebrechen oder andere zu berücksichtigende Beeinträchtigungen/Behinderungen der eigenen Betätigungsmöglichkeiten muss Grenzenlos bei der Anmeldung informiert werden. Andernfalls ist Grenzenlos nicht verantwortlich für die Teilnahmemöglichkeit, auch wenn unter den falschen Voraussetzungen ein *Confirmation Pack* ausgestellt wurde.

**10. Zahlungsbedingungen.** Die Anzahlung wird samt Kontoinformationen im *Registration Pack* definiert; vor ihrer Entrichtung besteht kein Anspruch auf weitere Leistungen. Über die Restrate sendet Grenzenlos frühestens mit dem *Confirmation Pack* eine Rechnung; das Fälligkeitsdatum ist darin ausgewiesen. Grenzenlos bietet in vielen Fällen an, die Überweisung ins Ausland zu übernehmen; in einigen Fällen sind Teilzahlungen im Ausland zu leisten. Über diese Modalitäten werden die Teilnehmer:innen bereits im *Registration Pack* informiert.

**11. Weitere Dokumente.** Nur, wo dies ausdrücklich verlangt wird, sind weitere Dokumente in vereinbarter Frist vorzulegen, um die Programmdurchführung zu ermöglichen – sonst kann Grenzenlos keine Verantwortung für einen pünktlichen Programmbeginn übernehmen.

**12. Preisänderungen.** Es gelten die Programmkosten (=Teilnahmebeiträge), die in der Anmeldebestätigung im *Registration Pack* angeführt sind. Sie sind ident mit den im aktuell gültigen Informationsmaterial angeführten Programmkosten, soweit keine Sonderregelungen getroffen worden sind. – In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Teilnahmebeitrag angepasst werden muss. Änderungen können sich insbesondere ergeben aus neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben, Wechselkursänderungen oder staatlich verfügten Preisänderungen (z. B. Umsatzsteuer). Solche Änderungen dürfen zudem grundsätzlich 10% des ursprünglichen Teilnahmebeitrags nicht überschreiten. Sollte eine Erhöhung um mehr als zehn Prozent erforderlich sein, erhält der:die Teilnehmer:in das Recht, binnen 14 Tagen ab Anzeige der Erhöhung schriftlich vom Vertrag zurückzutreten und erhält den bereits bezahlten Programmkosten zurückerstattet.

**13. Leistungen.** Die Leistungen ergeben sich aus den Angaben der Programmbeschreibung (online), der Anmeldebestätigung im *Registration Pack* (bzw. aus einem separaten Vertrag, sofern ein solcher mit dem *Registration Pack* zugestellt wird). Sie entsprechen in jedem Fall den Angaben im zum Zeitpunkt der Anmeldung gültigen Prospekt und können darüber hinaus gehen.

**14. Eigenverantwortliche Reiseorganisation.** Flug- und Versicherungsbuchung, Impfungen, Visum, Einreisebestimmungen: der:die Teilnehmer:in ist für die Erledigung dieser Aufgaben selbst verantwortlich, sofern nicht Anderes schriftlich vereinbart ist. Grenzenlos unterstützt die Teilnehmer:innen durch Ratschläge, soweit dies möglich ist. In medizinischer Hinsicht gilt die Empfehlung einer vorherigen Durchuntersuchung, der Einholung sachdienlicher Tipps von Ärzt:innen und Apotheker:innen.

**15. Bescheinigungen.** Jede:r Teilnehmer:in hat nach Rückkehr auf Anforderung das Recht auf eine Teilnahmebestätigung (=Zertifikat).

## GEWÄHRLEISTUNGEN, HAFTUNGEN, RÜCKTRITT

**16. Haftung Grenzenlos.** Die Haftung von Grenzenlos auf Ersatz für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist insgesamt auf die Höhe des dreifachen Teilnahmepreises beschränkt, soweit der Schaden des:der Teilnehmer:s Teilnehmer weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde. Beim Besuch von Veranstaltungen in Bildungseinrichtungen (z.B. Sprachkurse) wird kein Ausgleich für gesetzliche Feiertage erstattet. – Grenzenlos haftet desweiteren nicht für Versäumnisse des:der Teilnehmer:in vor, während oder nach des Programms. Es kann auch keine Haftung für höhere Gewalt, unvorhersehbare oder unabwendbare Ereignisse übernommen werden.

**17. Fremdleistungen.** Grenzenlos oder die Partnerorganisation (=Aufnahmeorganisation) haften nicht für Mängel oder Schäden, die im Zusammenhang mit Fremdleistungen aufgetreten sind (z.B. durch von der Partnerorganisation vermittelte, aber nicht durchgeführte Ausflüge, außer, sie sind fixer und vor der Abreise bekannter Programmbestandteil). Insbesondere haftet Grenzenlos nicht für Schäden durch Transportleistungen Dritter.

**18. Haftung Teilnehmer:in.** Schäden durch Teilnehmer:innen sind prinzipiell von diesen selbst zu decken; wir empfehlen die Aufnahme einer Haftpflichtversicherung.

**19. Rücktrittsbestimmungen:** Tritt ein:e Teilnehmer:in von der Programmteilnahme zurück, bedarf dies jedenfalls der Schriftform. Sofern nicht in einem eigenen Teilnahmevertrag anders angeführt, verrechnet Grenzenlos folgende Rücktrittsgebühren als Ersatz bis dahin angefallener Aufwendungen:

- Rücktritt bis 3 Monate (90 Tage) vor Ausreise: die Anmeldegebühr+ ggf. € 70,- pro Seminartag, der bis dahin besucht wurde
- Rücktritt bis 2 Monate (60 Tage) vor Ausreise: Anmeldegebühr + € 200,- Programmgebühr
- Rücktritt bis 1 Monat (30 Tage) vor Ausreise: Anmeldegebühr + € 450,- Programmgebühr (bzw. voller Teilnahmebeitrag, falls dieser insgesamt niedriger ist)
- Rücktritt ab 29 Tage vor Ausreise: besteht seitens Grenzenlos der Anspruch auf den gesamten Teilnahmebeitrag. Im Falle zwingender Gründe, die dem:der Teilnehmer:in die Programmteilnahme unzumutbar oder unmöglich macht, wird sich Grenzenlos jedoch um die weitestmögliche Kulanz bemühen.

**20. Rücktritt nach Reiseantritt:** Bei Rücktritt einer:ines Teilnehmenden nach Reiseantritt besteht für die Person kein Anspruch auf Kostenerstattung (eine Kostenerstattung kann nur nach Maßgabe verbindlicher gesetzlicher Bestimmungen erfolgen). Im Falle zwingender Gründe, die dem:der Teilnehmer:in die weitere Programmteilnahme unzumutbar oder unmöglich macht (z.B. Erkrankungen), wird Grenzenlos die Partnerorganisation kontaktieren und sich um eine eventuelle Programmkostenerstattung bemühen. Prinzipiell wird dem:der Teilnehmer:in jedoch empfohlen, für gewichtige Rücktrittsgründe durch die separate Aufnahme einer *Stornoversicherung* vorzusorgen (dies kann mit der Flugbuchung verbunden werden).

**21. Nicht in Anspruch genommene Leistungen** werden nicht zurückerstattet, sofern in diesen AGB nicht anders vorgesehen, bzw. sofern nicht eine anderslautende schriftliche Vereinbarung zwischen dem:der Teilnehmer:in und Grenzenlos vorliegt, und sofern der:die Teilnehmer:in nicht von Grenzenlos oder dem Programmpartner an der Inanspruchnahme gehindert wurde.

## REGELN FÜR ÄNDERUNGEN ODER BEANSTANDUNGEN

**22. Änderungen.** Relevante Informationen und Änderungen betreffend den Teilnehmer:innen oder den Programmablauf bzw. die Leistungen müssen schriftlich mitgeteilt und von der jeweils anderen Seite gutgeheißen werden.

**23. Visa.** Wird die Erteilung eines Visums durch die zuständige Botschaft/Konsulat abgelehnt, ohne dass ein dahingehendes Zutun des Teilnehmers vorliegt und ohne dass Komplikationen zu erwarten gewesen wären, und ist von einer Verschiebung des Reiseantritts keine Abhilfe zu erwarten, tut Grenzenlos sein

Möglichstes, dem:der Teilnehmer:in ein Teil der Programmkosten zu erlassen. Es muss allerdings ein schriftlicher Nachweis der zuständigen Konsularstelle über die Verweigerung des Visums vorliegen.

**24. Destinationswechsel.** Sollte nach Anmeldung für die vereinbarte Zielregion eine Reisewarnung durch das österreichische Außenministerium erlassen werden, die die Reise unmöglich macht, hat der:die Teilnehmer:in Anspruch, zum gleichen Teilnahmebeitrag ein alternatives Programm angeboten zu bekommen. Sollte Grenzenlos ein solches Angebot nicht möglich sein, erhält der:die Teilnehmer:in seine/ihre bisherigen Zahlungen an Grenzenlos zurück, sofern er/sie die Reise noch nicht angetreten hat. Nach Reiseantritt hat der:die Teilnehmer:in in diesem Fall Anspruch auf Rücktritt von dem Vertrag bzw. AGBs, wobei ihm/ihr die bisher noch nicht in Anspruch genommenen Leistungen zurückerstattet werden.

**25. Beanstandungen.** Grundsätzlich gilt: Sollten während des Aufenthalts Probleme auftreten, die von dem:der Teilnehmer:in als gravierend empfunden werden, ist das Grenzenlos-Büro umgehend davon in Kenntnis zu setzen. Wird die Teilnahme aufgrund eines Mangels so erheblich beeinträchtigt, dass die Zumutbarkeit der weiteren Teilnahme in Frage steht, kann der:die Teilnehmer:in den Vertrag kündigen. Refundierungsansprüche aufgrund allfälliger Mängel oder ausbleibender Leistungen sind davon abhängig, dass (a) der Mangel dem Pflichtenbereich von Grenzenlos oder seinem Programmpartner zuzurechnen ist und (b) Grenzenlos umgehend schriftlich davon in Kenntnis gesetzt, jedoch keine Abhilfe (nach 2-3 Wochen) geleistet wurde.

**26. Absage.** Sollte Grenzenlos zurücktreten müssen, weil sich herausstellt, dass das vereinbarte Programm nicht stattfinden kann, werden dem:der Teilnehmer:in sämtliche belegten, für den Reiseantritt unvermeidlichen Kosten erstattet.

**27. Ausschluss.** Grenzenlos oder die Partnerorganisation kann Teilnehmer:innen ausschließen, wenn er/sie sich trotz Ermahnung weiterhin gesetz- oder sittenwidrig verhält, wenn er/sie den Programmablauf offensichtlich bewusst stört oder essenzielle, in beiderseitigem Einvernehmen getroffene Vereinbarungen wiederholt nicht einhält.

**28. Verkürzung.** Sollte der:die ProgrammTeilnehmer:in mit angemessener Vorlauffrist ankündigen, die vereinbarte Teilnahmedauer verkürzen zu wollen, wird Grenzenlos sich bemühen, einen aliquoten Kostennachlass zu bewirken.

**29. Verlängerung.** Sollte der:die ProgrammTeilnehmer:in rechtzeitig ankündigen, die vereinbarte Teilnahmedauer verlängern zu wollen, wird Grenzenlos sich bemühen, dahingehend auf den Programmpartner einzuwirken; die Mehrkosten sind von dem:der Teilnehmer:in zu tragen. Eine Rechnung wird für die Verlängerung gestellt.

## WEITERE BESTIMMUNGEN

**30. Datenschutz.** Die Daten des Teilnehmers/ der Teilnehmerin werden lediglich intern verwendet und mit dem Programmpartner geteilt, der diskrete Umgang mit den Daten gewährleistet. Die Weitergabe von Informationen an Dritte, auch Angehörige, ist nur zulässig, wenn der:die Teilnehmer:in dazu seine/ihre schriftliche Einwilligung erteilt hat. Weiters gelten die Grenzenlos Datenschutzerklärung:

<https://www.volunteering.at/datenschutz/>

**31. Text- und Bildverwendung:** Der:die Teilnehmer:in erklärt sich bereit, Grenzenlos zugesandte Fotos und Texte zur freien Verwendung zu überlassen (um über die Programme zu informieren und die Programme zu promoten). Eine zentral platzierte Abbildung der Teilnehmenden und die volle Erwähnung ihres:seines Namen:s in publiziertem Material (auch Social Media) bedarf jedoch ihrer:seiner schriftlichen Einwilligung.

**32. Abtretungsverbot.** Eine Abtretung von Ansprüchen des/der Teilnehmers/Teilnehmer gegen Grenzenlos aus dem Vertragsverhältnis ist ausgeschlossen.

**33. Geltendes Recht.** Auf das Vertragsverhältnis (AGBs) zwischen Teilnehmer:in und Grenzenlos findet ausschließlich österreichisches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das

gesamte Rechtsverhältnis. Gerichtsstand ist Wien.

**34. Geltung der AGB.** Diese AGB gelten für alle Teilnehmer:innen, denen sie im *Registration Pack* zugesendet wurden. Neben diesen AGB's können weitere schriftliche Vereinbarungen bestehen; sofern der:die Teilnehmer:in ihnen zustimmt, sind sie als Vertragsbestandteil anzusehen und als Sonderregelung über die AGB zu stellen.

*Gültig für Anmeldungen ab 13.05.2024*