



1. Bedrijfsgegevens

Stichting Livingstone, Kon. Wilhelminalaan 5, 3818
HN Amersfoort, Nederland
Tel. 033 51 000 15, WhatsApp: 06 360 380 50
E-mail: info@lst.nl, website: www.lst.nl
Contact: www.lst.nl/contact
BTW nummer: NL 8084 69 290 B01
KvK Nummer: 3207 6548
IBAN: NL72 INGB 0000 0044 47

2. Definities

Projectpartner: de organisatie, vertegenwoordigd door een projectleider (of een lokaal veldteam), waar Livingstone mee samenwerkt om een lokale gemeenschap te dienen.

Projectontwikkeling: de ontwikkeling van een project door structurele, professionele begeleiding van de projectpartner en door crowdfunding voor het project.

Werkvakantie: een reis naar een hulp- of ontwikkelingsproject waar je vrijwilligerswerk doet in combinatie met een bijdrage aan de projectontwikkeling.

Open reisgroep: een reisgroep waarbij iedereen welkom is zich aan te sluiten.

Besloten reisgroep: een reisgroep die een reis exclusief voor de eigen groep boekt.

Reis: een werkvakantie, ambassadeursreis, donateurs-, gebeds- of bemoedigingsreis.

Reiziger: iemand die deelneemt aan een reis. Als een reiziger minderjarig is, is de ouder/verzorger verantwoordelijk.

Boeker: een meerderjarig persoon die een reis reserveert of boekt voor één of meer reizigers. De boeker is namens de reiziger(s) verantwoordelijk voor correct ingevulde boekingen en voor de betalingen.

Reisleider: iemand die voor de taak 'reisleider' succesvol gescreend is door Livingstone.

Kandidaat reisleider: iemand die reisleider wil worden, maar nog niet gescreend is.

Kosten derden: de extra kosten die derden in rekening brengen aan Livingstone voor bijvoorbeeld een wijziging of annulering van een dienst die bij hen is uitbesteed.

Formeel bericht: een bericht via ons website-formulier: www.lst.nl/contact, e-mail, WhatsApp of brief, voorzien van verifieerbare afzender. Een bericht geldt als formeel na ontvangstbevestiging door Livingstone.

Via sociale media kunnen geen formele berichten verzonden worden.

3. Boeking

Een werkvakantie kan geboekt worden op www.lst.nl/werkvakanties, andere reizen boek je op: www.lst.nl/missiereizen. Je maakt eerst een boekers-account aan. Als boeker kun je daarna één of meer reizigers boeken. Na boeking krijgt de boeker per e-mail één gecombineerd 'boeking-polis-factuur-spaarplan' toegestuurd. Reizigers krijgen per e-mail een bericht van de boeking. De boeking kan alleen door de boeker worden gewijzigd. Een minderjarige kan geen reis boeken. Er geldt een minimum aantal reizigers van 12 deelnemers. De Livingstone-projecten bevinden zich buiten de gebaande paden en dat brengt extra risico met zich mee. Livingstone werkt daarom met voorgenomen vertrekdata. Als vertrek door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is, kan Livingstone de reis verplaatsen (art. 23 t/m 25).

Boeking open reisgroep

Wanneer er acht weken voor vertrek minder dan twaalf deelnemers voor een open reisgroep geboekt zijn, heeft Livingstone het recht de reis te annuleren. Zolang er minder dan zes reizigers geboekt zijn op een reis, kan de reis alsnog gereserveerd worden door een besloten reisgroep. In beide gevallen geldt de regeling 'Annulering door Livingstone' (artikel 22) voor de reeds geboekte reizigers.

Boeking besloten reisgroepen

Besloten reisgroepen vanaf 12 personen kunnen een reis exclusief voor de eigen groep reserveren. Een reservering binnen 15 maanden voor vertrek is één maand geldig. Als meer dan 15 maanden voor vertrek wordt gereserveerd, is de reservering twee maanden geldig. Een reservering kost 250 euro. Dit bedrag moet direct bij reservering worden betaald en wordt bij boeking weer verrekend. Alle reizigers van een besloten reisgroep moeten geboekt zijn binnen drie maanden na de eerste boeking. De reservering vervalt als het minimum aantal reizigers van die reis niet binnen de reserveringstermijn geboekt wordt. De reserveringskosten worden in dit geval niet terugbetaald.

4. Samenstelling groep

Iedere groep wordt begeleid door twee reisleiders of, bij een groepsgrootte vanaf 24 personen, drie

reisleiders. Ieder team heeft minimaal één bhv'er of EHBO'er. Een besloten reisgroep moet zelf zorgen voor voldoende reisleiders en de bhv'er of EHBO'er. Een groep met vrouwelijke reizigers heeft altijd tenminste één vrouw als reisleider. Een groep met mannelijke reizigers heeft altijd tenminste één man als reisleider. Als twee reisleiders beide ouder/verzorger zijn van dezelfde reiziger, moet er een extra reisleider zijn, behalve bij een reis met uitsluitend het eigen gezin.

5. Reisleiders

In de boeking kun je jezelf als kandidaat reisleider aanmerken. Kandidaat reisleiders hebben een [screeningsgesprek](#) bij Livingstone. Als de kandidaat geschikt wordt bevonden, wordt de boeking bevestigd.

6. Reisdata, reisduur en verlenging

De reisduur wordt vermeld in hele dagen, waarbij de dagen van vertrek en aankomst zijn meegeteld. Bij intercontinentale vliegvluchten kunnen de vertrek- en retourdata en de lengte van de reis maximaal twee dagen worden gewijzigd. Bij continentale vliegvluchten is dit één dag. Het streven is om zo weinig mogelijk op zondag te reizen. Reizen op zondag is geen geldige reden voor annulering. Verlenging van een reis is mogelijk als Livingstone de verlenging goedkeurt en deze ook kan realiseren. Een verlenging kost 75 euro per reiziger plus kosten derden. Een verlenging wordt aangevraagd met een formeel bericht. De reis slechts gedeeltelijk meemaken is niet toegestaan.

7. Verplichte voorbereiding

De reizigersvoorlichting is verplicht voor alle reizigers. De reisleiderstraining is alleen voor de reisleiders en is voor hen verplicht. Livingstone behoudt zich het recht voor om reizigers en reisleiders, die niet aan de voorbereiding hebben deelgenomen, uit te sluiten van deelname. Hierbij geldt de regeling 'Annulering door de boeker' (artikel 21).

8. Gezond op reis

Voor de reizen is het van belang dat de reizigers een goede geestelijke en lichamelijke gezondheid hebben. Wanneer er medicijnen (voor medische zaken) worden gebruikt of wanneer er enige twijfel is over de gezondheid van een reiziger, moet de

reiziger de deelname aan de reis bespreken met de huisarts voordat hij/zij boekt. Het niet naar waarheid invullen van het punt 'gezondheid' in de boeking kan tot gevolg hebben dat de reisverzekering geen dekking verleent en/of dat Livingstone de reiziger uitsluit van (verdere) deelname, waarbij de regeling 'Annulering door de boeker' geldt.

Wanneer het gebruik van medicijnen of de gezondheidssituatie van een reiziger verandert na boeking of wanneer de reiziger te maken krijgt met beperkende overheidsmaatregelen, is de reiziger verplicht dit te melden bij de boeker en bij Livingstone en eventueel (opnieuw) te bespreken met de huisarts. Als de reiziger vanwege medicijnen, de gezondheid of beperkende overheidsmaatregelen niet meer in staat is om deel te nemen aan de reis, moet de boeker de reiziger annuleren, waarbij de regeling 'Annulering door de boeker' geldt.

9. Reisdocumenten

Iedere reiziger moet zelf zorgen voor een geldig reisdocument, visum, inentingen, medische testen, inentings- en testbewijzen. Op de voorlichtingsbijeenkomst ontvangen de reizigers hierover de benodigde informatie. Vliegtickets en/of vouchers worden aan de reisleiders verstrekt. Als een reiziger bij vertrek niet de noodzakelijke reisdocumenten, visum, inentings- of testbewijzen bij zich heeft, is de schade voor rekening van de reiziger. Het verkeerd opgeven van een paspoortnaam (zelfs een spelfout) kan leiden tot een ongeldig vliegticket of tot een verplichte wijziging van het vliegticket, met hoge kosten tot gevolg. Voor het wijzigen van een paspoortnaam wordt per reiziger 50 euro wijzigingskosten in rekening gebracht plus kosten derden.

10. Verzekeringen

De reiziger is verplicht een reisverzekering af te sluiten inclusief dekking van vrijwilligerswerk, ziekte en ongeval. Vergoeding van alle medische kosten en repatriëring moeten zijn inbegrepen. Een reisverzekering met de juiste dekkingen kan bij Livingstone worden afgesloten. Livingstone aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaat door het onvoldoende verzekerd zijn. Een annuleringsverzekering is aanbevolen. Een annuleringsverzekering kan (uitsluitend tegelijk met de boeking) bij Livingstone worden afgesloten. Afgesloten verzekeringen kunnen niet worden geannuleerd. Het boeking-polis-factuur-spaarplan is

het bewijs van verzekering. De collectieve [verzekeringsspolis](#) van Livingstone kun je vinden op de website.

11. Prijs en prijsaanpassing

In de prijs van de reis is inbegrepen:

Projectontwikkeling: een bijdrage aan de structurele projectbegeleiding en de kosten voor het projectbudget tijdens de reis.

Reis en verblijf: de internationale reis (vanaf Amersfoort of een luchthaven op maximaal 220 kilometer van Amersfoort), lokaal vervoer, lokaal verblijf, alle maaltijden en bronwater.

Niet inbegrepen zijn: visa, inentingen, verzekeringen, extra consumpties, niet noodzakelijk lokaal vervoer en excursies.

De prijs van de reis wordt vier maanden voor vertrek vastgesteld. Tot die tijd wordt een zorgvuldig ingeschatte richtprijs afgegeven. Eventuele prijsveranderingen zijn beperkt tot 12% van de richtprijs of 8% van de vastgestelde prijs (artikel 23). Prijsveranderingen worden doorberekend aan de boeker.

12. Crowdfunding (of betaling) van de reis

Bij boeking maakt de boeker de crowdfunding-pagina('s) aan. Het is mogelijk om één pagina voor de boeking te maken en één per reiziger. Het totaal-saldo crowdfunding per boeker moet steeds minimaal gelijk zijn aan het spaarplan:

- 3 weken na boeking: 5% spaardoel,
- 12 weken na boeking: 10% spaardoel,
- 30 weken voor vertrek: 25% spaardoel,
- 24 weken voor vertrek: 50% spaardoel,
- 18 weken voor vertrek: 75% spaardoel,
- 12 weken voor vertrek: 90% spaardoel,
- 6 weken voor vertrek: 100% spaardoel.

De bij boeking reeds vervallen termijnen moeten binnen 3 weken na boeking en uiterlijk 2 weken voor vertrek gecrowdfund zijn. Een reis betalen via de bankrekening van Livingstone kan ook. De grootte van de betalingen moet minimaal gelijk zijn aan het bovenstaande schema. Wanneer er meer gespaard/betaald wordt dan de boekingskosten, wordt het overschot automatisch voor het project bestemd. Retourneren van een overschot is niet mogelijk.

13. Projectdonaties en -investeringen

Donaties voor projecten lopen uitsluitend via het crowdfunding-platform. Via dit platform wordt

verslag gedaan van de bestedingen. Gevers kunnen zich op het platform abonneren. Project-investeringen (vanaf 2000 euro) worden in onderling overleg gedaan. Investeerders ontvangen persoonlijk rapportage van de besteding. Projectdonaties en -investeringen worden belast met 6% begeleidingskosten (monitoring van de partner & rapportage). Internationale bankkosten worden door de ontvanger betaald.

14. Spaar- of betaalachterstand

Bij een spaar- of betalingsachterstand krijgen de boeker en de reizigers een herinnering. Het saldo moet dan zo snel mogelijk worden aangevuld. Als het spaar- of betaalsaldo meer dan vier weken onvoldoende blijft, stuurt Livingstone een aanmaning aan de boeker.

Als het spaar- of betaalsaldo meer dan zes weken onvoldoende blijft, mag Livingstone de boeking annuleren waarbij de regeling 'Annulering door de boeker' geldt. Livingstone heeft dan het recht een invorderingsprocedure te starten.

15. Indeplaatsstelling

Indeplaatsstelling is mogelijk tot uiterlijk twee weken voor vertrek. Bij een indeplaatsstelling verzorgt de reiziger die zijn plaats beschikbaar stelt zelf voor een geschikte vervanger. Een indeplaatsstelling vraag je aan met een formeel bericht. De indeplaatsstelling wordt geldig op het moment dat de vervanger de betreffende reis geboekt heeft en Livingstone deze boeking bevestigd heeft. De kosten van een indeplaatsstelling bestaan uit:

- wijzigingskosten: tot 12 weken voor vertrek 75 euro per reiziger, daarna 250 euro per reiziger,
- kosten derden.

16. Omboeking

Omboeken naar een ander project binnen hetzelfde seizoen is mogelijk tot uiterlijk twee weken voor vertrek en is afhankelijk van de mogelijkheid om de omboeking daadwerkelijk te realiseren. Een omboeking vraag je aan met een formeel bericht. De kosten voor omboeken bestaan uit:

- wijzigingskosten tot 12 weken voor vertrek 75 euro per reiziger, daarna 250 euro per reiziger,
- het prijsverschil tussen de oude en nieuwe reis en de kosten derden.

17. Verplaatsing in de tijd

Een besloten groep kan een reis verplaatsen in de tijd, mits dit voor de projectpartner en voor Livingstone te realiseren is. De verplaatsingskosten bestaan uit:

- 4,5% van de reis- en projectkosten per kwartaal uitstel,
- evt. wijzigingen in reiselementen,
- kosten derden.

18. Gedragscode

Livingstone hanteert een [gedragscode](#) voor haar reizen met daarnaast per reis extra gedragsregels. Deze zijn bedoeld om respectvolle omgang met de lokale mensen en met de reizigers te waarborgen. Wanneer een reiziger door het niet naleven van de gedragscode het verloop van de reis of de gang van zaken op het project verstoort, wordt de reiziger van verdere deelname uitgesloten. **

19. Grensoverschrijdend gedrag

Iedere vorm van grensoverschrijdend gedrag is uitdrukkelijk verboden. Dit geldt ook als het betreffende gedrag niet zo bedoeld was; het uitgangspunt is hoe de benadeelde het gedrag ervaart. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen: pesten, discriminatie, uitsluiting, dwang, diefstal, schending van privacy, beschadiging van eigendommen, ongewenste fysieke of seksuele handelingen/uitingen. Bij constatering hiervan wordt de reiziger van verdere deelname uitgesloten. **

20. Drugs en seks

Het bezit of gebruik van drugs, inclusief softdrugs, XTC en soortgelijke middelen, zijn tijdens de reis uitdrukkelijk verboden. Alle seksuele handelingen of toenadering daartoe en alle seksueel getinte uitingen zijn uitdrukkelijk niet toegestaan. Bij constatering hiervan wordt de reiziger direct van verdere deelname uitgesloten. **

** Wanneer de reiziger wordt uitgesloten van de reis op grond van de artikelen 18 t/m 20, is de reiziger aansprakelijk voor alle directe en indirecte kosten ontstaan voor zichzelf, de boeker, de medereizigers, het project en Livingstone. Bij een strafbaar feit wordt aangifte gedaan.

21. Annulering door de boeker

De boeker kan de reis van één of meer reizigers via de website annuleren of via een formeel bericht. De

annuleringskosten bestaan uit de prijs van de verzekeringen, opties, bijdrage aan het calamiteitenfonds en een deel van de kosten van de reis, ter grootte van:

- 3 weken na boeking: 10% kosten,
- 30 weken voor vertrek: 25% kosten,
- 24 weken voor vertrek: 50% kosten,
- 18 weken voor vertrek: 75% kosten,
- 12 weken voor vertrek: 90% kosten,
- 6 weken voor vertrek: 100% kosten.

Bij annulering door de boeker wordt het spaar-/betaalsaldo, na inhouding van de annuleringskosten, bestemd voor het betreffende project. Wanneer het spaar-/betaalsaldo op het moment van de annulering lager is dan de annuleringskosten, moet het ontbrekende bedrag per omgaande voldaan worden.

22. Annulering door Livingstone

Livingstone kan een reis annuleren bij onvoldoende deelname (artikel 3) of wanneer zwaarwegende organisatorische omstandigheden dit noodzakelijk maken. Boekers kunnen dan de reizigers omboeken zonder wijzigingskosten of kosten derden of annuleren, waarbij alle donaties worden teruggestort aan de donateurs of, als de boeker dit wil, bestemd worden voor het project. Door reizigers zelf gemaakte onkosten en/of geleden schade worden niet vergoed. Livingstone kan een boeking van een besloten groep annuleren, wanneer twaalf weken voor vertrek of vier weken na boeking onvoldoende deelnemers, geen geschikte reisleiders en/of geen bhv'er/EHBO'er zijn geboekt. In dat geval geldt de regeling 'Annulering door de boeker' (artikel 21).

23. Wijziging door Livingstone

Livingstone heeft het recht om wijzigingen aan te brengen in reis, verblijf, excursies, reisvoorbereiding en/of werkzaamheden op het project als onvoorziene omstandigheden dit noodzakelijk maken. De prijsveranderingen worden doorberekend aan de boeker. Prijsveranderingen zijn beperkt tot 12% van de indicatieprijs of 8% van de vastgestelde prijs.

Bij grotere prijsveranderingen krijgt de boeker het recht op annuleren, waarbij de regeling 'Annulering door Livingstone' (artikel 22) geldt.

24. Calamiteiten, onvermogen projectpartner
Livingstone kan niet aansprakelijk worden gesteld bij calamiteiten of het onvermogen van een projectpartner. Onder calamiteiten vallen onder meer een negatief reisadvies, een natuurramp, oorlog, rellen, staking, een demonstratie, een terroristische of criminele activiteit, een epidemie of pandemie. Van onvermogen van een projectpartner is sprake als door gewijzigde sociale, technologische, politieke of economische omstandigheden de projectpartner niet meer in staat is om teams te ontvangen. Livingstone is in deze gevallen niet verplicht enige schade aan de deelnemer te vergoeden.

Wanneer een reis door een calamiteit of onvermogen van een projectpartner niet kan doorgaan, heeft Livingstone het recht en de plicht om de reis te verplaatsen in de tijd of een zo goed mogelijk alternatief aan te bieden. In dat geval worden verplaatsingskosten berekend van:

- 4,5% van de reis- en projectkosten per kwartaal uitstel,
- evt. wijzigingen van reiselementen,
- evt. het prijsverschil tussen oorspronkelijke reis en het alternatief,
- kosten derden.

Als de boeker in deze situatie de reis niet kan of wil verplaatsen en ook geen alternatief kan accepteren, moet de boeker de reis annuleren, waarbij de regeling 'Annulering door de boeker' (artikel 21) geldt.

25. Vrijwilligheid en eigen risico

Alle reizigers, inclusief de reisleiders, nemen deel aan de reis op eigen risico. Livingstone heeft een organiserende en informerende taak.

Er is tussen Livingstone en de reizigers geen sprake van een arbeidsverhouding en Livingstone heeft geen zorgplicht anders dan het organiseren, het vooraf informeren en het adviseren bij problemen of calamiteiten. Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor deelname aan het reisprogramma en het vrijwilligerswerk en het bijbehorende risico.

26. Aansprakelijkheid

Livingstone is niet aansprakelijk voor enige schade, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid of grove nalatigheid van Livingstone. Bij schade door ziekte, ongeval, onjuiste medische behandeling, vermissing, diefstal, etc. aanvaardt Livingstone ook geen aansprakelijkheid. Gedragingen of uitlatingen

van de reisleider kunnen niet aan Livingstone worden toegerekend. Mocht Livingstone aansprakelijk zijn, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat haar verzekeraar in dat geval uitkeert.

27. Klachten

Livingstone stelt alles in het werk om een goede reis te bieden en correcte, volledige informatie te verstrekken. Wanneer er desondanks een klacht ontstaat, ben je hiermee van harte welkom. Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. [Persoonlijk contact](#) heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beter beeld vormen omtrent de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen. Is het probleem op deze wijze niet oplosbaar of vind je een gesprek lastig, meld je klacht dan via ons [klachtenformulier](#) en mail dit naar klacht@lst.nl. We streven ernaar je binnen 5 werkdagen antwoord te geven.

28. Toepasselijkheid

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Livingstone, in de versie die geldig was op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Op alle door Livingstone gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De algemene voorwaarden zijn zorgvuldig opgesteld. Mocht een onderdeel van deze algemene voorwaarden onverhoopt niet rechtsgeldig blijken, dan heeft Livingstone het recht om dit onderdeel te vervangen door een zo goed mogelijk vergelijkbaar rechtsgeldig onderdeel.

Livingstone, februari 2021