

# Teilnahmebedingungen

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für alle Teilnehmer am STEP Africa Programm

### 1. Freiwilligen- und Praktikumsprogramm

---

#### 1.1 ANMELDUNG / ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGES

Eine Anmeldung zum STEP Africa Freiwilligen- und Praktikumsprogramm erfolgt über das zur Verfügung gestellte Online-Anmeldeformular auf unserer Webseite ([www.step-africa.de/anmeldung/](http://www.step-africa.de/anmeldung/)). Die Anmeldung wird von STEP Africa (nachfolgend STEP) in der Regel innerhalb von zwei Werktagen geprüft und bei Eignung der anmeldenden Person\*en entsprechend bestätigt. Die Anmeldebestätigung von Seiten STEPs ist für eine Dauer von 14 Tagen bindend. Innerhalb dieser 14 Tage hat der\*die Teilnehmer\*in seine\*ihre Anmeldung entsprechend Punkt 2 mit der Zahlung der Anmeldegebühr zu bestätigen.

Mit der Bestätigung beider Seiten entsteht ein verbindlicher Vertrag, der keiner weiteren Schriftform bedarf und für STEP wie auch den\*die Teilnehmer\*in mit entsprechenden Rechten und Pflichten einhergeht. Minderjährige Reisetilnehmer\*innen benötigen vor Reiseantritt eine Einverständniserklärung / Reisevollmacht der Eltern / Erziehungsberechtigten. Eine Vorlage hierfür findet sich im Online-Freiwilligenbereich (s.u.). Die Einverständniserklärung kann nach der Anmeldung per E-mail (Scan) an STEP weitergeleitet werden. Auch zur Vorlage am Flughafenschalter sollte das Dokument bereitgehalten werden.

#### 1.2 ZAHLUNG DER ANMELDEGEBÜHR / ONLINE FREIWILLIGENBEREICH

Nachdem der\*die Teilnehmer\*in die Anmeldebestätigung erhält, wird die Zahlung der Anmeldegebühr spätestens innerhalb von 14 Tagen fällig. Diese sowie alle weiteren Gebühren sind auf die in der Rechnung angegebene Bankverbindung zu überweisen oder per PesaPal Tanzania und / oder via PayPal zu begleichen.

Sobald die Zahlung der Anmeldegebühr eingegangen ist, gilt die Anmeldung als bestätigt (siehe Punkt 1). Der\*die Teilnehmer\*in erhält dann Zugang zum Online-Vorbereitungsbereich, in welchem das Freiwilligenhandbuch als PDF-Datei sowie alle relevanten Informationen zum Aufenthalt in Tansania bereitgestellt werden. Sollte die Anmeldegebühr innerhalb von 14 Tagen (s.o.) nicht bei uns eingegangen sein bzw. keine anderweitige Absprache getroffen worden sein, behält STEP sich das Recht vor, den Platz ggf. an andere Bewerber\*innen zu vergeben.

### 1.3 ZAHLUNG DER PROGRAMMGEBÜHREN

Die Zahlung der übrigen Programmgebühren an STEP muss bis zum Reiseantritt erfolgen. Die Programmgebühr oder Teile der Programmgebühr sind nicht auf andere Personen übertragbar. Die Programmgebühr ist nicht auf einen anderen Zeitraum übertragbar. Das auf dem Anmeldebogen angegeben ungefähre Anreisedatum ist nur bedingt verschiebbar und ausschließlich unter vorheriger schriftlicher Absprache und ausreichender Kapazitäten in den Freiwilligenhäusern möglich.

Neben der Zahlung per Banküberweisung oder Online-Zahlungslink besteht die Möglichkeit die Programmgebühren bei Ankunft in bar zu begleichen.

**Banküberweisungen werden generell nur akzeptiert, wenn die Überweisung mit einem entsprechenden Beleg nachgewiesen werden kann (dieser sollte als Email an das Volunteer Team gesendet werden). Die Gebühren der Auslandsüberweisung sind vom Absender zu zahlen. Der vollständige Rechnungsbetrag muss auf unserem Konto eingehen, ausstehende Differenzen müssen ansonsten nachgezahlt werden.**

### 1.4 PROJEKTSPENDE

Um mehr Transparenz zu schaffen, enthalten die Anmelde- und Programmgebühren keine Spende. STEP begrüßt es ausdrücklich, wenn Teilnehmer vor, während oder nach ihrem Aufenthalt in Arusha Spenden für ihr Einsatzprojekt sammeln, da alle Projekte auch auf die finanzielle Hilfe von Freunden und Unterstützern angewiesen sind (in Tansania existiert keine staatliche Förderung von gemeinnützigen Einrichtungen). U.a. sind Crowdfunding Projekte unserer Freiwilligen in der Regel höchst erfolgreich und es macht Spaß die Spenden selber einsetzen zu können. Eine Spendenaktion ist für die Teilnahme a, Programm jedoch nicht verpflichtend.

Lediglich das Tierschutzprojekt (Mbwa wa Africa) sowie die medizinischen Einrichtungen verlangen eine "Placement Fee" bzw. Pflichtspende, welche in voller Höhe für die Deckung der laufenden Kosten der jeweiligen Projekte eingesetzt wird. Informationen über die Höhe dieser Pflichtspende finden sich im Gebühren-Bereich auf unsere Homepage. Diese Pflichtspenden sind vor Ort in bar direkt an die jeweilige Einsatzstelle zu entrichten.

### 1.5 VORBEREITUNG UND BETREUUNG VOR ORT

STEP ist ein tansanisches Sozialunternehmen, welches in deutsch -tansanischer Kooperation gegründet wurde. Die Vorbereitung findet durch unser deutsches Betreuungsteam via E- Mail / WhatsApp / Telefon statt. Der Zugang zum Online-Freiwilligenbereich erlaubt den Download des Vorbereitungshandbuches und weiterer relevanter Unterlagen.

STEP arbeitet mit ausgewählten internationalen Agenturen und Online Plattformen zusammen. Für Freiwillige, die sich über eine Agentur angemeldet haben, gelten zusätzlich die AGB der jeweiligen Agentur bzw. Online-Plattform.

Vor Ort stehen Freiwilligen sowohl tansanische als auch deutsche Betreuungspersonen zur Verfügung. Freiwillige erhalten eine ausführliche Einführung sowie Projektbegleitung am ersten Tag. Das Betreuungsteam ist gemäß der Bürozeiten direkt in den STEP Africa Häusern anzutreffen und in Notfällen rund um die Uhr erreichbar. Das STEP Team versteht sich als Mediator zwischen Freiwilligen und Projekten und ist als Ideengeber, Berater und Unterstützer beiden Seiten mit bestem Wissen und Gewissen verpflichtet.

## **1.6 AN- UND ABREISETAGE**

Der Anreisetag für alle Teilnehmer\*innen ist ausschließlich donnerstags. Abreisetage sind ausschließlich mittwochs. Flughafenabholung und -rücktransfer sind in den Programmgebühren enthalten, beziehen sich aber nur auf die oben genannten Tage. D.h. eine Abholung an allen Tagen außer Donnerstag und ein Rücktransfer an allen Tagen außer Mittwoch muss selbstständig / kostenpflichtig und ggf. über Drittanbieter organisiert werden.

## **1.7 SPRACHKENNTNISSE**

Teilnehmer\*innen müssen in der Lage sein, sich ausreichend in englischer Sprache verständigen zu können, um eine reibungslose Kommunikation mit unserem tansanischen Betreuersteam und den Projektmitarbeitern gewährleisten zu können. Suaheli-Kenntnisse sind nicht verpflichtend, Freiwillige sollten aber bereit sein, sich zumindest einfache Grundkenntnisse anzueignen.

## **1.8 BESONDERER CHARAKTER DER ANGEBOTENEN LEISTUNGEN**

STEP setzt sich als Anbieter von Freiwilligenarbeit und Praktika für Völkerverständigung und einen interkulturellen Dialog ein. Unsere Angebote unterscheiden sich von rein Touristischen Reiseleistungen insofern, als dass unsere Teilnehmer\*innen das Land und den Alltag in Tansania auf authentische Weise kennen lernen. Daher wird von den Teilnehmer\*innen eine prinzipielle Offenheit gegenüber fremden Kulturen erwartet.

Alle STEP Programme erfordern von den Teilnehmer\*innen Teamgeist, Belastbarkeit, Eigeninitiative und die Bereitschaft, sich an die Gegebenheiten in Tansania anzupassen. STEP erwartet, dass das Einsatzprojekt während des Aufenthaltes in Tansania immer an erste Stelle gestellt wird und Freizeitplanungen sich den Anforderungen der Einsatzstelle anzupassen haben.

## **1.9 UNTERKUNFT**

### **1.9.1. ...IN DEN STEP AFRICA HÄUSERN**

Die STEP Africa Häuser sind die gemeinsame Unterkunft für Freiwillige und befinden sich alle im Stadtteil Njiro, Arusha.

#### **A. Pflichten von STEP:**

STEP Africa sorgt durch die Anstellung von Wachpersonal für ein hohes Maß an Sicherheit. Frühstück und Abendessen werden von Montag bis Freitag serviert. Das Frühstück besteht aus Weißbrot, Margarine und diversen Brotaufstrichen, außerdem wird schwarzer Tee angeboten. Das Abendessen wird hauptsächlich aus lokal angebauten und erhältlichen Zutaten zubereitet, in der Regel handelt es sich um tansanische Gerichte. Es findet eine tägliche Reinigung statt. Bettwäsche wird gestellt. Die Häuser verfügen über mehrere Wassertanks, sodass ein ganztägiger Zugang zu Wasser in den meisten Fällen gewährleistet ist und zusätzlich über einen Warmwasseraufbereiter für die Badezimmer.

#### **B. Pflichten der Gäste:**

Zimmer und Betten werden nach Verfügbarkeit zugeteilt. Sollte die Unterbringung in einem gemischtgeschlechtlichen Zimmer von Teilnehmerseite abgelehnt werden, so hat er\*sie dies zeitnah vor der Anreise und unaufgefordert dem STEP-Betreuersteam mitzuteilen. Sofern eine Unterbringung in

einem privaten Zimmer gewünscht ist, muss dies STEP frühzeitig mitgeteilt werden, sodass entsprechende Reservierungen, gegen Aufpreis, vorgenommen werden können. Handtücher sind von den Gästen mitzubringen. Aufgrund der Wassertanks ist eine Wasserversorgung zwar gewährleistet, dies verlangt aber einen sparsamen Umgang mit dem zur Verfügung stehenden Wasser, da in Tansania oft über mehrere Tage das Leitungswasser abgestellt wird. Leitungswasser ist nicht als Trinkwasser geeignet. Während des Aufenthalts in den STEP Africa Häusern kann gefiltertes Wasser aus den zur Verfügung gestellten Wasserfiltern getrunken werden. Für den Kauf ihres Trinkwassers für außer-Haus-Aktivitäten sind die Gäste selber zuständig, sofern das gefilterte Wasser zum Abfüllen nicht ausreicht. Die Ruhezeiten in der Unterkunft von 23 Uhr bis 7 Uhr am Folgetag sind einzuhalten, um einen erholsamen Schlaf für alle Freiwilligen garantieren zu können. Freiwillige, die in dieser Zeit die Unterkunft verlassen möchten, sollten das Haus leise verlassen und ebenso leise wieder zurückkehren, um den Schlaf anderer nicht zu unterbrechen.

Gäste können ihre Wäsche selber von Hand waschen oder unsere Haushälter\*innen übernehmen dies gegen eine geringe Gebühr, derzeit ca. 4 € pro Waschladung.

Der\*die Teilnehmer\*in hat sich an die aktuellen Hausregeln des Freiwilligenhauses zu halten, hierzu gehört die Einhaltung der Essenszeiten, die Verantwortung die Gemeinschaftsräume sauber und ordentlich zu halten sowie das allgemeine Einhalten von bereitgestellten Sicherheitshinweisen. Da das Haus ein privater Rückzugsort unserer Freiwilligen ist, ist das Einladen von fremden Personen (dies umschließt alle Personen, die aktuell nicht an einem STEP-Programm teilnehmen) nicht gestattet. Diskriminierungen und Mobbing jeglicher Art werden nicht toleriert, Probleme oder Missverständnisse sollen offen angesprochen und persönlich geregelt werden. Der\*die Teilnehmer\*in sollte sich darüber bewusst sein, dass er\*sie in einem Hostel in Afrika lebt. Kürzere und vereinzelt auch längere Stromausfälle gehören daher zum Alltag dazu.

### **1.9.2. ...IN DER GASTFAMILIE**

Eine Unterkunft in einer Gastfamilie ist nach Absprache und gegen Aufpreis (siehe Gebührenstruktur auf unserer Homepage) möglich. Für diesen Fall gelten oben unter 8.1 genannten Anmerkungen und zusätzlich die von der Gastfamilie aufgestellten Hausregeln, an welche sich Gäste aus Rücksicht vor der Kultur und Lebensweise der Gastfamilie unbedingt halten sollten. Freiwilligen, die in einer einheimischen Familie untergebracht sind, steht der Besuch der STEP Africa Häuser zu jeder Zeit offen. Ein Besuch durch das STEP Team in der Familie findet ca. einmal pro Woche oder nach Bedarf statt.

### **1.10 SPRACHKURS**

STEP bietet einen optionalen Swahili-Kurs für alle Freiwilligen an. Der Kurs wird je nach Sprachniveau in mehrere Gruppen unterteilt. Der Unterricht wird so gestaltet, dass alle Freiwilligen entsprechend ihrer Sprachfertigkeiten gefördert und gefordert werden. Die Zahlungsregelung unterliegt den Regeln des\*der jeweiligen Kursleiter\*in. Der Preis beträgt aktuell 15.000 Tansania Shilling (ca. 6 €) pro Stunde. Der Sprachkurs ist eine der günstigsten Optionen in Arusha, qualifizierten Swahili-Unterricht zu erhalten. Am Einführungstag erhalten Freiwillige eine kostenlose Schnupperstunde.

### **1.11 VERMITTLUNG UND BESONDERHEITEN DES PRAKTIKUMSPROJEKTES**

STEP bemüht sich darum, ein Projekt zu finden, welches möglichst genau den Angaben und Wünschen des\*der Teilnehmer\*in entspricht. Hierzu wird dem\*der Teilnehmer\*in, spätestens ca. vier Wochen vor Anreise ein entsprechendes Projekt zugeteilt, welches im Online- Freiwilligenbereich veröffentlicht wird.

Die Auswahl des Projektes unterliegt vor allem den Kriterien der Sinnhaftigkeit und Vertrauenswürdigkeit der jeweiligen Projekte. Aus diesem Grund wird von den Teilnehmer\*innen auch eine gewisse Kompromissbereitschaft in Bezug auf die Projektwahl erwartet, wobei STEP wo immer möglich auf Wünsche der Freiwilligen eingeht. Sollten sich die Gegebenheiten ändern und einen Einsatz des\*der Freiwilligen in seinem\*ihren Wunschprojekt nicht mehr ermöglichen, wird sich STEP schnellstmöglich um ein Ersatzprojekt bemühen. Von allen Teilnehmer\*innen wird zudem erwartet, dass sie die Aufgaben in ihrem Projekt genauso ernst nehmen, wie jede andere bezahlte Tätigkeit in ihrem Heimatland. Die jeweiligen Projekte sind auf eine professionelle Einstellung, Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit ihrer ehrenamtlichen Mitarbeiter angewiesen. Freiwilligen wird in der Regel ein hohes Maß an Freiheiten in Bezug auf ihre Arbeitsweise zugestanden, dennoch sind die Regeln und Anweisungen der Projektleitung zu respektieren. Auch wird ein hohes Maß an Eigeninitiative von jedem\*jeder Freiwilligen gefordert und die Fähigkeit sich eigenständig Aufgabenbereiche innerhalb des Projektes zu suchen. Viele Einsatzprojekte, insbesondere im bildungs- und freizeitpädagogischen Bereich erfordern teilweise auch eine tägliche Vorbereitungszeit (z.B. Unterrichtsvorbereitung, Spielplanung etc.). Die Kernarbeitszeit liegt von Montag bis Freitag, je nach Wunsch und Anforderung zwischen 4 und 8 Stunden täglich. Die Bereitschaft zur Schichtarbeit sind Voraussetzung im Babyheim sowie im Tierschutzprojekt. Gewünschte Urlaubszeiten sollten vorab mit der Projektleitung und dem STEP-Team abgesprochen werden. Wir empfehlen dringend längere Reisen auf den Beginn oder das Ende des Einsatzes zu legen.

Im Krankheitsfall wird kein Attest gefordert, das Projekt sollte jedoch unmittelbar informiert werden. Auch sollten Freiwillige sich ggf. an die Anweisung der STEP-Mitarbeiter halten und bei längerem oder starkem Unwohlsein einen Arzt aufsuchen. Das Ausüben einer weiteren gewerblichen oder ehrenamtlichen Tätigkeit innerhalb Tansanias für die Dauer der Programmteilnahme ist nicht gestattet. Freiwillige sind immer Assistenzkräfte und ersetzen keine einheimischen Arbeitskräfte. Generell steht das Lernen und Verstehen der Gastkultur an erster Stelle noch vor der Projektunterstützung selber.

Das **Cradle of Love Baby Home** kann aufgrund der hohen Nachfrage aktuell nur als Teilprojekt gewählt werden, wobei 50% des Einsatzes hier und 50% des Einsatzes in einem Zweitprojekt abgeleistet werden. Die Projekte sollten nacheinander und nicht zeitgleich unterstützt werden, d.h. die erste Hälfte der Zeit wird in Vollzeit in Projekt X abgeleistet und die 2. Hälfte der Zeit wird in Vollzeit im Cradle of Love Baby Home verbracht (mindestens 4 Schichten pro Woche, insgesamt mindestens 14 Schichten). Freiwillige verpflichten sich auch regelmäßige Nacht- und Wochenendschichten zu übernehmen.

## **1.12 POLIZEILICHES FÜHRUNGZEUGNIS**

STEP fordert von allen Teilnehmer\*innen die Vorlage eines erweiterten Polizeilichen Führungszeugnisses bzw. eines äquivalenten Dokumentes, welches nachweist, dass keine Vorstrafen vorhanden sind. Ein Schreiben zur Vorlage beim zuständigen Bürgeramt kann von STEP ausgestellt werden. Ohne gültiges Führungszeugnis ist es dem\*der Freiwilligen nicht gestattet, seine\*ihre Projektarbeit zu beginnen.

## **1.13 ARBEIT IN MEHREREN EINSATZPROJEKTEN / PROJEKTWECHSEL**

Freiwillige haben die Möglichkeit während ihrer Einsatzzeit in mehreren Projekten tätig zu werden. Im eigenen Interesse und im Interesse des Projektes sollte der\*die Teilnehmer\*in bereits im Vorfeld abwägen, ob eine Aufteilung der Zeit in mehrere Projekte sinnvoll ist. Ein Wechsel des vereinbarten Projektes nach Ankunft in Tansania ist möglich, sofern andere STEP-Partnerprojekte zum gegebenen Zeitpunkt Freiwillige aufnehmen können. Ein Projekt sollte jedoch mindestens eine Woche lang besucht werden, bevor ein Projektwechsel in Erwägung gezogen wird.

## **1.14 PFLICHTPRAKTIKA / PRAXISSEMESTER**

Freiwillige, die ein Pflichtpraktikum bei STEP ableisten, sind verpflichtet, ihre Arbeit durch bereitgestellte Stundenzettel zu dokumentieren. STEP kann nur tatsächlich abgeleistete Arbeitszeiten zertifizieren.

## *2. Schülerreisen*

---

### **2.1 VORBEREITUNG UND ANMELDUNG**

Schülerreisen werden ausschließlich durch die Schulen direkt organisiert. Die Kommunikation mit den Schülern / Eltern erfolgt über die zuständige (Lehr-)Person der jeweiligen Schule. Schülerreisen werden individuell organisiert, wodurch auch die Anmeldung / Zusage formlos und in Absprache mit STEP erfolgt. Zur Verfügung gestellte Reisepläne gelten von Seiten STEPs zum Zeitpunkt der Anmeldung als verbindlich, sofern keine anderen Absprachen getroffen wurden.

Die Vorbereitung erfolgt über das STEP-Betreuungsteam via E-Mail, Telefon und WhatsApp. Es werden ein Schülerreise-Handbuch sowie ein Online-Vorbereitungsbereich zum Login, welcher weitergehende Informationen enthält, zur Verfügung gestellt.

### **2.2 ANZAHLUNG / ZAHLUNG**

Die Anzahlung / Zahlung ist zu leisten, sobald die Schule die Zahlungen der Teilnehmer\*innen entsprechend erhalten hat. Dies ist nach Absprache flexibel zu planen. Die Schule verpflichtet sich dazu, STEP umgehend zu informieren, sobald sie zahlungsfähig ist. Erst mit Eingang einer (Teil-) Zahlung kann mit der konkreten Organisation der Reise und Buchung von Unterkünften begonnen werden.

### **2.3 ENTHALTENE LEISTUNGEN**

Die Leistungen richten sich nach den Angaben des jeweils individuell bereitgestellten Reiseplans. In der Regel findet Schülerreisen als ganzheitliches Reisepaket statt, welches tägliche Projektbegleitung und Anleitung einschließt.

### **2.4 UNTERBRINGUNG IN DER GASTFAMILIE**

Teilnehmer\*innen an STEP-Schülerreisen werden ausschließlich (mit Ausnahme von mehrtägigen Touren innerhalb des Aufenthaltes) in Gastfamilien untergebracht. Die Gastfamilien werden von uns nach strengen Kriterien ausgewählt. Bei einer Gruppengröße bis maximal 17 Personen (einschließlich Lehrkräfte) ist es möglich, die alle Teilnehmer\*innen in derselben Gastfamilie unterzubringen.

### **2.5 BESONDERER CHARAKTE EINER SCHÜLERREISE / KLASSENFAHRT IN EIN LAND DES GLOBALEN SÜDENS**

Im Vergleich zum Freiwilligen- und Praktikumsprogramm handelt es sich bei den Teilnehmer\*innen einer Schülerreise um meist minderjährige Schüler\*innen und ihre begleitenden Lehrkräfte. Die Schulen haben sicherzustellen, dass alle Schüler\*innen über Einverständnis ihrer Eltern / Sorgeberechtigten verfügen. Lehrkräfte sind die gesamte Reise über als Betreuungskräfte für ihre Schüler\*innen verantwortlich.

Reisen in ein Land des globalen Südens erfordern insbesondere für minderjährige Teilnehmer\*innen eine intensive Vorbereitung, da die Gegebenheiten vor Ort sich teils deutlich vom Heimatland unterscheiden und die Teilnehmer\*innen auch mit Armut konfrontiert werden. Begleitende Lehrkräfte haben dafür Sorge zu tragen, dass sich Schüler\*innen dem Menschen vor Ort stets respektvoll gegenüber verhalten.

### *3. Reise- und Flugvermittlung*

---

#### **3.1 VERMITTLUNG VON FLÜGEN**

STEP vermittelt keine nationalen oder internationalen Flüge. Teilnehmer\*innen sind für die Buchung ihrer Flüge selber verantwortlich.

#### **3.2 VERMITTLUNG VON FREMDEN REISELEISTUNGEN**

Alle STEP Africa Touren werden in langjähriger Kooperation mit lizenzierten Reiseleitern bzw. Partnerunternehmen durchgeführt. STEP ist von Haftungs- und Reklamationsansprüchen hier ausgeschlossen. Es gelten die AGB der Kooperationspartner. Das Zustandekommen des Vertrages und dessen Inhalt richten sich ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Reiseveranstalters, wobei STEP als Mediator fungiert.

#### **3.3 ANMELDUNGEN ZU TOUREN**

Die Tour-Anmeldung erfolgt über das im Online-Vorbereitungsbereich erfolgte Anmeldeformular oder persönlich über das STEP-Betreuerteam.

### *4. Allgemeines*

---

#### **4.1 GESUNDHEITZUSTAND / IMPFUNGEN**

Der\*die Teilnehmer\*in verpflichtet sich, STEP über jegliche für die Reise relevanten Vorerkrankungen und Allergien in Kenntnis zu setzen. Diese Informationen werden nicht an Dritte weitergegeben, sondern dienen STEP lediglich der Information und u.U. der Fähigkeit in Notfällen (z.B. allergische Reaktionen) die richtigen Maßnahmen einzuleiten.

#### **4.2 VERSICHERUNGEN**

STEP empfiehlt insbesondere den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung (s.o.) sowie einer Auslandskrankenversicherung, welche auch Krankenrücktransport und Überführungskosten einschließt. Auch eine Haftpflicht- und Unfallversicherung sollten in jedem Fall abgeschlossen werden. Optional sind

zudem Gepäckversicherungen sowie Diebstahlversicherungen, welche insbesondere für wertvolles Equipment wie Handy, Laptop oder Kamera empfehlenswert.

#### **4.3 PASS- / VISA- / GESUNDHEITSBESTIMMUNGEN UND VISUMSBEANTRAGUNG**

STEP stellt dem\*der Teilnehmer\*in nach Anmeldung Informationen bezüglich Pass-/Visumsbeschaffung und Gesundheitsbestimmungen zur Verfügung. STEP übernimmt allerdings keine Haftung für die Richtigkeit dieser Angaben. Der\*die Teilnehmer\*in verpflichtet sich ggf. über das Auswärtige Amt /die tansanische Botschaft bzw. Tropeninstitute weitergehende und aktuelle Informationen einzuholen und ist insbesondere für eine pünktliche Beschaffung aller Reisedokumente und Impfungen selber verantwortlich. STEP steht dem\*der Teilnehmer\*in hierbei helfend zur Seite. Von STEP gemachte Angaben beziehen sich dabei stets auf Erfahrungswerte. Visabestimmungen können sich in Tansania schnell ändern, wobei STEP sich verpflichtet, den Teilnehmer\*innen möglichst aktuelle und verständliche Informationen bereitzustellen. Alle Freiwilligen müssen für ihren Aufenthalt ein gültiges Arbeitsvisum (bevorzugt Visa-on-Arrival), das sogenannte "Ordinary Visa for Humanitarian and Charity Activities", beantragen. STEP bietet ausschließlich Freiwilligenprogramme von einer Aufenthaltsdauer von mindestens vier Wochen bis maximal sechs Monaten (26 Wochen) an.

Das Visum für die ersten drei Monate kostet \$50, eine Verlängerung um weitere drei Monate kostet \$250 und wird über das Immigration Office in Arusha und die Grenze in Namanga organisiert. Von einem Aufenthalt über 6 Monaten wird aufgrund der erschwerten Visaverlängerung aktuell abgeraten.

#### **4.4 KINDERSCHUTZ POLICE**

STEP Africa verfügt über eine detaillierte Kinderschutzpolice und einen Verhaltenskodex für Freiwillige, die Teil der vorliegenden Geschäftsbedingungen sind. Die Dokumente stehen in unserem Online-Freiwilligenbereich zum Download bereit.

## *5. Rechtliches*

---

#### **5.1 NICHT IN ANSPRUCH GENOMMENE LEISTUNGEN / REISEABBRUCH**

Es besteht grundsätzlich kein Anspruch auf Rückerstattung bereits gezahlter Gebühren, wenn der\*die Teilnehmer\*in von der Reise zurücktritt, diese vorzeitig beendet oder sich für Reisen oder anderweitige Abwesenheitszeiten innerhalb der Aufenthaltsdauer entscheidet. Dies gilt auch für Schülerreisen und anderweitige Gruppenreisen. Auch für gebuchte und mit Anzahlung bestätigte Touren / Safaris besteht i.d.R. kein Rückerstattungsrecht / Zahlungspflicht, wobei letztere den AGB der jeweiligen Veranstalter unterliegen.

Sollte die Unterkunft in einem Privatzimmer oder in einem Zimmer einer höheren Preiskategorie gebucht worden sein, ist ein „Downgrade“, also das Umsteigen auf eine niedrigere Preisklasse, nur bis zu 6



Wochen vor der geplanten Anreise möglich. Bei einem späteren Downgrade müssen die Gebühren für die höhere Preisklasse dennoch bezahlt werden bzw. werden nicht zurückerstattet, auch wenn die Leistung nicht in Anspruch genommen wurde.

Sollte der\*die Teilnehmer\*in bei Ankunft irrtümlicherweise in eine falsche Zimmerkategorie eingeteilt worden sein, so hat er\*sie dies unverzüglich dem STEP-Team zu melden. Eine nachträgliche Rückerstattung des Aufpreises ist auch hier nicht möglich, da der\*die Teilnehmer\*in hier einer Mitwirkungspflicht unterliegt.

Wir empfehlen Teilnehmer\*innen, bereits im Vorfeld den genauen Aufenthaltszeitraum festzulegen und für den Fall eines Reiserücktritts oder -abbruchs eine entsprechende Versicherung abzuschließen. Für Teilnehmer\*innen, die durch Zahlung ihrer Anmeldegebühr ihre Teilnahme bestätigen, jedoch keine weiteren Schritte für ihren Aufenthalt einleiten und nicht zum vereinbarten Datum in Tansania erscheinen, erlischt jeder weitere Anspruch auf Unterkunft oder Betreuung durch STEP.

## **5.2 KÜNDIGUNG DURCH STEP AFRICA**

STEP ist berechtigt, außerordentlich und ggf. ohne Einhaltung einer Frist, zu kündigen, wenn der\*die Teilnehmer\*in die Durchführung des Programms nachhaltig stört oder sich in einem solchen Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Kündigung ohne Abmahnung gerechtfertigt ist. Eine Rückerstattung der Reisekosten ist auch in diesem Fall ausgeschlossen.

## **5.3 FORCE MAJEUR / HÖHERE GEWALT**

Im Falle einer nicht möglichen Anreise zum geplanten Ankunftszeitpunkt oder einer notwendigen vorzeitigen Abreise aufgrund von Force Majeur / Höherer Gewalt in Form von Kriegen und Unruhen, Überschwemmungen, Bränden, Erdbeben, Stürmen, Epidemien, Grenzschießungen oder weiterer einschneidender und unvorhersehbarer Gründe, auf die weder STEP Africa noch der\*die Teilnehmer\*in jeglichen Einfluss haben, ist eine Rückerstattung bereits bezahlter Gebühren zwar ausgeschlossen, jedoch besteht die Möglichkeit, nicht in Anspruch genommene Leistungen jederzeit zu einem späteren Zeitpunkt nachzuholen. Hierfür ist es notwendig, dass der\*die Teilnehmer\*in sich frühzeitig vor einer geplanten (Wieder-) Einreise mit STEP in Verbindung setzt, um sicherzustellen, dass ein Platz verfügbar ist. Die Bewertung der Sicherheitslage durch STEP Africa gilt stets als Empfehlung und ersetzt nicht das Einholen weiterer Informationen aus offizieller Quelle (z.B. Die Konsultation der zuständigen Auslandsvertretungen). Es ist generell ratsam, sich vor Abreise in die Krisenlisten für Reisende der jeweiligen Herkunftsländer einzutragen bzw. das zuständige Auswärtige Amt über den geplanten Auslandsaufenthalt zu informieren.

## **5.4 RECHTE UND PFLICHTEN VON STEP AFRICA**

Die Pflichten für STEP, die durch Abschluss eines Reisevertrages entstehen, beinhalten die pünktliche Abholung vom Flughafen, eine angemessene Orientierung vor Ort einschließlich Projektvermittlung und Projektbegleitung am ersten Tag, eine ordnungsgemäße Vermittlung der Unterkunft sowie eine Vor-Ort-Betreuung durch unser Team gemäß des entsprechenden Programmes. STEP verpflichtet sich weiters während der Aufenthaltsdauer des Teilnehmers in Notfällen 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche telefonisch erreichbar zu sein. Die Teammitglieder wechseln sich mit der Notfallerechbarkeit ab.

## **5.5 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN FÜR STEP AFRICA /SCHADENERSATZANSPRÜCHE**

Der\*die Teilnehmer\*in hat durch Abschluss entsprechender Haftpflicht-, Unfall- und Krankenversicherungen selber für sein\*ihr leibliches Wohl Sorge zu tragen. STEP haftet ausdrücklich nicht für durch den Aufenthalt in Tansania entstandene Körperschäden. Der\*die Teilnehmer\*in verpflichtet sich, vor der Reise einen Tropenmediziner zu konsultieren und sich über gesundheitliche Risiken und Prophylaxemaßnahmen sowie weitere Risiken bezüglich einer Reise nach Tansania aufklären zu lassen. STEP haftet nicht für verloren gegangene oder gestohlene Wertsachen oder sonstigen Gegenstände in den STEP Africa Häusern. Für die sichere Verwahrung werden Schließfächer (zu nutzen u.a. mit eigenem Vorhängeschloss) zur Verfügung gestellt. STEP haftet ausschließlich für die unmittelbar vom\*von der Teilnehmer\*in gebuchten Leistungen. Diese umschließen die ordnungsgemäße (Vermittlung einer) Unterkunft, Vermittlung eines Einsatzprojektes und Vor-Ort-Betreuung. Bei nicht ordnungsgemäßer Erbringung der Leistung verpflichtet sich STEP sofortigen Ersatz zu leisten, sofern der\*die Teilnehmer\*in den Schaden glaubhaft nachweisen kann. Schadenersatzansprüche können nur unmittelbar während der Reise durch die Forderung von Ersatzleistungen, nicht aber im Nachhinein und nicht durch die Forderung von Ersatzzahlungen, geltend gemacht werden.

## **5.6 SONSTIGE RECHTE DES\*DER REISETEILNEHMER\*IN**

Der\*die Teilnehmer\*in hat ein Recht auf die ordnungsgemäße Erbringung der von ihm\*ihr gebuchten Leistungen (s.o.). Sofern Unterkunft oder Projekt nicht den vertraglich vereinbarten Angaben (gemäß der verbindlichen Anmeldung des\*der Teilnehmer\*in) entsprechen, hat diese\*r ein Anrecht auf unmittelbaren Ersatz, sofern die Vertragsabweichungen seitens STEP objektiv nachweisbar sind. Bei subjektiven Unstimmigkeiten innerhalb eines Projektes ist STEP zwar nicht verpflichtet Ersatz zu erbringen, bemüht sich jedoch um eine einvernehmliche Lösung des Problems.

## **LETZTE AKTUALISIERUNG UND GÜLTIGKEIT AB**

Januar 2024. Die AGB sind bis auf weiteres gültig. Rechtsstand ist Tansania.