

# Algemene Voorwaarden voor gebruik van het platform www.helpling.nl

## § 1 GELDIGHEIDSGEBIED, VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor het gebruik van de door Helpling Netherlands BV, Oostenburgermiddenstraat 218, 1018 LL Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 61148792 (hierna: **HELPLING**) beschikbaar gestelde website [www.helpling.nl](http://www.helpling.nl) (hierna: **platform**) voor het vinden van particuliere ondernemers voor huishoudelijke diensten en schoonmaakwerkzaamheden in privéhuishoudens (hierna: **DIENSTVERLENER**) en voor de verstrekking van opdrachten voor dergelijke diensten (hierna: **schoonmaakdiensten**) door de besteller (hierna: **KLANT**) en het gebruik van de daartoe faciliterende diensten van HELPLING. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk te worden toegestaan door HELPLING.

2. De overeenkomst inzake de schoonmaakdiensten wordt rechtstreeks door de KLANT gesloten met de betreffende door de KLANT geboekte DIENSTVERLENER in het kader van de Regeling Dienstverlening aan Huis. HELPLING is in de overeenkomst voor de schoonmaakdiensten tussen de KLANT en de DIENSTVERLENER geen partij en treedt slechts op als facilitator voor opdrachten van de KLANT.

3. De Regeling Dienstverlening aan Huis houdt in dat op de overeenkomsten inzake het verlenen van huishoudelijke diensten tussen DIENSTVERLENER en bestellers DIENSTVERLENER en bestellers (**KLANT**) (**dienstverleningsovereenkomst**), die arbeidsovereenkomsten zijn in de zin van Titel 10 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, een lichter wettelijk regime van toepassing is dan op gewone arbeidsovereenkomsten. De inhoud van de Regeling Dienstverlening aan Huis en een overzicht van de rechten en verplichtingen zijn te raadplegen via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstverlening-aan-huis/vraag-en-antwoord/ik-huur-iemand-in-voor-huishoudelijk-werk.-wat-kan-ik-afspreken>. De belangrijkste rechten en verplichtingen zijn het recht op wettelijk minimumloon, vakantiegeld, betaalde vakantie en zes weken doorbetaling bij ziekte. De voornoemde rechten zijn inbegrepen in de vergoeding. DIENSTVERLENER heeft tegenover KLANT een vordering tot nakoming van de betaling van de in het boekingsverzoek van KLANT genoemde vergoeding inclusief de conform de Regeling Dienstverlening aan Huis verschuldigde 8% vakantiegeld per jaar, ziekteverzuim en wegens vergoeding door KLANT voor door DIENSTVERLENER opgebouwde wettelijke vakantiedagen, vanaf het moment dat de geboekte en overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden zijn voltooid.

## § 2 GEBRUIK

1. HELPLING stelt de KLANT een platform beschikbaar voor het zoeken en inhuren van een DIENSTVERLENER. Het gebruik van het platform en de diensten van HELPLING zijn op zichzelf voor de KLANT kosteloos. De KLANT betaalt HELPLING conform § 3 BETALING van deze Algemene Voorwaarden een vergoeding voor ieder uur waarin de KLANT schoonmaakdiensten heeft afgenomen van een DIENSTVERLENER. Tijdens het eerste gebruik van het platform en de eerste boekingsaanvraag dient de klant zich te registreren op het platform en deze Algemene Voorwaarden te accepteren. HELPLING bevestigt de aanmelding aan de KLANT per e-mail waarbij ook de toegangsgegevens voor het persoonlijke gebruikersaccount worden verstrekt. Met deze bevestiging komt de gebruiksovereenkomst met HELPLING tot stand, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

2. De op het moment van boeking op het platform vermelde prijzen voor eenmalige en terugkerende diensten zijn van toepassing.

3. De KLANT is verplicht bij de registratie correcte en volledige gegevens te verstrekken, met name met betrekking tot zijn identiteit, adres, telefoonnummer, e-mailadres en bank- of creditcardgegevens. Wijzigingen

gedurende de looptijd van de gebruiksovereenkomst dient hij onmiddellijk mede te delen aan HELPLING door zijn gebruikersaccount aan te passen.

4. Alle betalingen die voortvloeien uit en in verband met de via het Platform bemiddelde contracten worden uitgevoerd via een erkende betalingsdienstaanbieder ("Betalingsdienstaanbieder") op basis van een afzonderlijk betalingsdienstcontract. HELPLING bemiddelt alleen dit betalingservicecontract, maar is zelf niet

betrokken bij de betalingsverwerking en is zelf geen partij bij het betalingservicecontract. De KLANT stemt ermee in dat de gegevens voor betalingsverwerking (met name bankrekeningnummer etc.) kunnen worden doorgestuurd naar de betalingsdienstaanbieder.

7. De KLANT betaalt de totale prijs die in de boeking wordt getoond en maakt de incasso door de betalingsdienstaanbieder mogelijk. De betalingsdienstaanbieder houdt het door de KLANT betaalde bedrag voor de DIENSTVERLENER in vertrouwen.

### § 3 VERGOEDING

1. HELPLING is gerechtigd voor het faciliteren bij de totstandkoming van dienstverleningsovereenkomsten en de uitgevoerde diensten inclusief de bemiddeling bij de betalingsdienstverleningsovereenkomst) een vergoeding bij de KLANT in rekening te brengen (**Commissie**). HELPLING zal de toepasselijke Commissie telkens tonen vóórdat de KLANT de boeking maakt. Door de boeking definitief te maken, aanvaardt de KLANT de Commissie.

2. Indien de KLANT annuleringskosten verschuldigd wordt aan de DIENSTVERLENER op grond van artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden en/of de Dienstverleningsovereenkomst, is HELPLING gerechtigd ten laste van KLANT daarover tevens een vergoeding in rekening te brengen die gelijk staat aan het bedrag dat de KLANT aan HELPLING als Commissie verschuldigd zou zijn geweest indien de schoonmaakdienst zou zijn uitgevoerd en door de HULPVERLENER in rekening gebracht (**Annuleringsfee**).

### § 4 RECHT OP COMPENSATIE

1. Het is de KLANT niet toegestaan zonder onderliggend boekingsverzoek huishoudelijke diensten en/of schoonmaakdiensten van welke aard dan ook af te nemen van een DIENSTVERLENER waarmee de KLANT gedurende de afgelopen 24 maanden contact heeft gehad via het Platform of waarmee de KLANT anderszins via HELPLING in aanraking is gekomen.

2. Indien de KLANT huishoudelijke diensten en/of schoonmaakdiensten van welke aard dan ook afneemt van een DIENSTVERLENER en deze vervolgens niet via het platform worden afgewikkeld, is de KLANT aan HELPLING een boete verschuldigd ter hoogte van 500 euro exclusief btw.

### § 5 OPDRACHTEN

1. De KLANT dient via het platform, via de Helpling-app, telefonisch of per e-mail onder vermelding van plaats, tijd en te leveren diensten aanvragen voor schoonmaakdiensten (hierna: **boekingsverzoek** of **aanbod**) in.

2. De ingediende boekingsaanvragen zijn een bindend aanbod van de KLANT aan de door HELPLING gevonden of door de KLANT bij de aanvraag geselecteerde DIENSTVERLENER voor de levering van de gevraagde schoonmaakdiensten.

3. HELPLING neemt na (geautomatiseerde) selectie van een DIENSTVERLENER die bereid is de gevraagde diensten te leveren namens de DIENSTVERLENER het boekingsverzoek van de KLANT aan. HELPLING informeert de KLANT daarover per e-mail en bevestigt het boekingsverzoek. Met deze bevestiging wordt de overeenkomst inzake de schoonmaakdiensten tussen KLANT en DIENSTVERLENER (hierna: **dienstverleningsovereenkomst**) gesloten. Op de dienstverleningsovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Dienstverleningsovereenkomst van toepassing.

4. De inhoud van de dienstverleningsovereenkomst is gebaseerd op het boekingsverzoek, de op het platform vermelde prijslijsten, deze algemene voorwaarden en de Algemene Voorwaarden Dienstverleningsovereenkomst, het geldende verbintenissenrecht en eventuele overige overeenkomstentussen de KLANT en de DIENSTVERLENER. DIENSTVERLENER is geen werknemer van HELPLING en HELPLING bemiddelt niet voor werknemers voor het leveren van diensten.

5. Boeking kunnen gemaakt worden op eenmalige basis of bij herhaling, zoals een wekelijkse, tweewekelijkse reeks boekingen. Bij herhaling gemaakte boekingen dienen voor een periode van minimaal drie maanden te worden aangegaan. KLANTEN met boeking bij herhaling gaan gedurende deze periode van drie maanden, beginnende op de datum van de eerste boeking, tot drie maanden na deze datum een minimale afnameverplichting aan. KLANTEN met een wekelijkse boeking dienen gedurende deze periode van drie maanden minimaal 10 schoonmaak afspraken af te nemen, KLANTEN met een tweewekelijkse boeking dienen gedurende deze periode minimaal 5 schoonmaak afspraken af te nemen. Indien, om welke reden dan ook, gedurende deze periode van drie maanden een schoonmaak afspraak dient te worden verzet, dan zal

HELPLING de drie maanden periode eenmalig verlengen met een maand. Na de – eventueel verlengde – periode van drie maanden loopt de boekingsopdracht voor de bij herhaling gemaakte boekingen voor onbepaalde tijd door zonder de minimale afnameverplichting.

6. Voor KLANTEN met een eenmalige boeking geldt de minimale afnameverplichting als vermeld lid 5 van dit artikel niet.

7. Alle betalingen van de KLANT aan de DIENSTVERLENER voor de vergoeding van de schoonmaakdiensten verlopen via een gelicentieerde betalingsdientaanbieder.

## § 5 PLICHTEN VAN HELPLING

1. HELPLING beheert het platform en neemt via het platform, via de Helpling-app, telefonisch of per e-mail boekingsverzoeken in ontvangst en stuurt de aanvaarding van een boekingsverzoek door DIENSTVERLENER door naar de KLANT. HELPLING is niet verplicht ervoor te zorgen dat een boekingsverzoek door DIENSTVERLENER wordt aanvaard.

2. HELPLING doet al het mogelijke om verstoringen van het gebruik van het platform, zoals verbindingsonderbrekingen of verstoringen van het gebruik van de diensten te voorkomen voor zover dit technisch mogelijk is. HELPLING heeft het recht de gebruiksmogelijkheden tijdelijk te beperken om het platform te onderhouden of verder te ontwikkelen.

3. HELPLING beheert een gebruikersaccount voor de KLANT en stelt hem daarvoor persoonlijke toegangsgegevens beschikbaar. De toegangsgegevens mogen niet worden gedeeld met derden. Op het gebruikersaccount worden de via het HELPLING platform, via de Helpling-app, telefonisch of per e-mail gesloten dienstverleningsovereenkomsten genoemd en worden de daarop betrekking hebbende facturen bewaard ter inzage.

4. HELPLING verstuurt boekingsverzoeken van de KLANT aan een bepaalde DIENSTVERLENER als de KLANT deze DIENSTVERLENER heeft geselecteerd als favoriete dienstverlener (ook dan bepaalt alleen de DIENSTVERLENER of hij het aanbod aanvaardt). HELPLING is niet aansprakelijk voor de uitvoering en nakoming van de dienstverleningsovereenkomsten door de DIENSTVERLENER.

5. HELPLING bewerkt omboekingen en annuleringen van de KLANT met inachtneming van het bepaalde in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden. Indien een KLANT het tijdstip voor de schoonmaakdiensten wenst te wijzigen of de boeking annuleert, informeert HELPLING de DIENSTVERLENER hier onmiddellijk over.

## § 6 BEOORDELINGEN

1. Nadat de geboekte schoonmaakdiensten conform de dienstverleningsovereenkomst zijn geleverd, ontvangt de KLANT een e-mail van HELPLING met een verzoek om de schoonmaakdiensten te beoordelen. KLANT kan de DIENSTVERLENER na levering van de geboekte dienst beoordelen door sterren toe te kennen (**beoordelingen**). Behalve de (uitvoering van de) schoonmaakdiensten kunnen hierbij ook de stiptheid en vriendelijkheid worden beoordeeld en kunnen in een commentaarveld andere mededelingen worden ingevoerd.

2. Beoordelingen moeten zijn gebaseerd op aantoonbare feiten. Ze dienen op faire en zakelijke wijze te worden opgesteld en mogen geen beledigende, belasterende, strafrechtelijk vervolgbare of anderszins illegale inhoud hebben (bijvoorbeeld industriële eigendomsrechten van derden schenden). Beoordelingen die niet voldoen aan het bovenstaande, worden niet gepubliceerd respectievelijk verwijderd. Beoordelingen geven altijd uitingen weer van de opsteller (KLANT) en niet die van HELPLING.

3. De KLANT kent HELPLING met het verzenden van de beoordeling kosteloos de ruimtelijk en tijdelijk onbeperkte gebruiksrechten op zijn beoordelingstekst toe. HELPLING heeft het recht vrij te beschikken over de beoordeling en deze in het bijzonder te verwerken voor verdere beoordelingsdiensten, eventueel te delen met derden en deze te publiceren.

4. Verboden zijn ongerechtvaardigde meervoudige beoordelingen of andere vormen van pogingen om het beoordelingssysteem vertekend te beïnvloeden.

## § 7 AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

1. HELPLING heeft een aansprakelijkheidsverzekering met een maximale dekking van 5.000.000 euro, waarbij iedere DIENSTVERLENER meeverzekerd is voor schade aan zaken van de KLANT (**schade**). Indien de KLANT een

claim indient voor een schade als gevolg van handelingen van de DIENSTVERLENER geeft HELPLING de schade aan bij de aansprakelijkheidsverzekering. Dit geldt alleen voor gevallen waarin de schade meer dan 350 euro bedraagt en eventuele vergoedingen gelden alleen vanaf 350 euro, zodat schade tot en met 350 euro altijd voor rekening en risico van de KLANT, c.q. de DIENSTVERLENER blijft. Dit laat de aansprakelijkheid van de DIENSTVERLENER onverlet.

2. HELPLING is niet verplicht ondersteuning te bieden bij het afhandelen van de schadeclaim en kan een eventuele vergoeding niet garanderen. De afhandeling van aanspraken tegenover de aansprakelijkheidsverzekering is de verantwoordelijkheid van de KLANT.

## **§ 7 ANNULERINGEN, OMBOEKINGEN**

1. Besluit KLANT een door de DIENSTVERLENER bevestigde boeking (zowel de eenmalige als bij herhaling/reeks boekingen binnen de minimale termijn van drie maanden) te annuleren, dan kan dat via de website en/of app van Helpling of per e-mail via [contact@helpling.nl](mailto:contact@helpling.nl) onder de in de volgende bepalingen vermelde voorwaarden.

2. KLANT kan binnen 14 werkdagen na acceptatie van een (zowel eenmalige als bij herhaling) boeking door DIENSTVERLENER kosteloos annuleren, tenzij reeds een aanvang is gemaakt met de geboekte schoonmaakdienst, c.q. reeds een aanvang is gemaakt met de eerste van de bij herhaling geboekte reeks schoonmaakdiensten.

3. Vanaf 14 werkdagen na de geaccepteerde boeking gelden de volgende bepalingen:

1) indien een annulering of omboeking van een geaccepteerd boekingsverzoek langer dan 24 uur voor aanvang van de schoonmaakdienst wordt verricht, zijn daar geen annuleringskosten aan verbonden;

2) indien een annulering of omboeking korter dan 24 uur voor aanvang van de schoonmaakdienst wordt verricht, worden namens DIENSTVERLENER annuleringskosten ter hoogte van de prijs van één uur van de geboekte dienst in rekening gebracht;

4. In de zin van dit artikel 7 wordt de schoonmaakdienst een uur voor aanvang van de overeengekomen tijd van

de geboekte schoonmaakdienst, c.q. eerste van de bij herhaling geboekte schoonmaakdiensten, geacht een aanvang te hebben genomen.

## **§ 8 AANSPRAKELIJKHEID**

1. HELPLING is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst door de DIENSTVERLENER en voor schade die de KLANT eventueel lijdt door en/of bij de levering van de diensten.

2. Voor het overige is HELPLING conform de wettelijk voorschriften aansprakelijk bij een schending van contractuele en niet-contractuele plichten door HELPLING. HELPLING is echter alleen aansprakelijk voor schade

– ongeacht op welke rechtsgrond – bij opzet en grove nalatigheid. Bij grove nalatigheid is HELPLING alleen aansprakelijk (1) voor schade als gevolg van dodelijk letsel, lichamelijk letsel of gezondheidsschade en (2) voor schade als gevolg van een schending van een essentiële contractuele verplichting (verplichting waarvan de nakoming vereist is om een behoorlijke uitvoering van de gebruiksovereenkomst mogelijk te maken en op de nakoming waarvan de KLANT redelijkerwijs vertrouwt en mag vertrouwen (centrale contractuele verplichting)).

De schade is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekeraar van HELPLING maximaal zal worden uitgekeerd.

3. De pagina's van [www.helpling.nl](http://www.helpling.nl) bevatten ook links naar websites die door derden worden beheerd en van welke inhoud HELPLING mogelijk niet op de hoogte is. Links naar andere websites zijn enkel bedoeld om het navigeren te vergemakkelijken. HELPLING is niet verantwoordelijk voor de inhoud van andere websites.

## **§ 9 LOOPTIJD, BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De gebruiksovereenkomst begint na de bevestiging van de registratie aan de KLANT en de vrijgave van het platformgebruik door HELPLING en is gesloten voor onbepaalde tijd.

2. De gebruiksovereenkomst kan te allen tijde door beide partijen per direct worden opgezegd. De opzegging dient schriftelijk te geschieden (e-mail aan [contact@helpling.nl](mailto:contact@helpling.nl) is voldoende). Bij opzegging nog lopende dienstverleningsovereenkomsten met DIENSTVERLENER zullen met inachtneming van hetgeen in paragraaf 7

ten aanzien van annuleringen en omboekingen is bepaald worden afgewikkeld.

3. Indien de gebruiksovereenkomst tussen HELPLING en een DIENSTVERLENER om ongeacht welke reden en ongeacht door welke partij is opgezegd, dan is HELPLING onherroepelijk gerechtigd haar betalingsfaciliteiten, die

zij blijktens artikel 3 van AV Dienstverleningsovereenkomst namens DIENSTVERLENER verzorgt, voor nog lopende

en niet uitgevoerde boekingen per direct te beëindigen en KLANT daarvan op de hoogte te stellen.

## **§ 10 INFORMATIE OVER PRIVACY**

1. HELPLING verzamelt, verwerkt en gebruikt gegevens van de KLANT, die op het platform gepubliceerd en vrij toegankelijk zijn, conform de regelingen van de privacybescherming (**privacyverklaring**).

2. HELPLING zal de KLANT diens gegevens inclusief de gegevens over door de KLANT geboekte diensten gedurende de looptijd van de gebruiksovereenkomst ter inzage beschikbaar stellen in het KLANT-profiel en een

mogelijkheid tot wijziging van de gegevens aanbieden. Hiervoor dient de KLANT zich op het platform aan te melden met zijn e-mailadres en zijn wachtwoord.

3. Door acceptatie van deze Algemene voorwaarden gaat de KLANT ermee akkoord dat zijn telefoonnummer wordt gedeeld met de DIENSTVERLENER, zodat op korte termijn overleg kan plaatsvinden over overeengekomen schoonmaakdiensten.

## **§ 11 SLOTBEPALINGEN**

1. De KLANT gaat ermee akkoord dat HELPLING tijdens het gebruik van het platform (actief account) en tot zes

maanden na deactivering van het account per e-mail, telefonisch of per post contact met hem opneemt om de

aanbiedingen op het platform te verbeteren of uit te breiden, te informeren naar zijn tevredenheid overaanbiedingen op het platform en hem in te lichten over aanvullingen, uitbreidingen, nieuwigheden en samenwerkingsaanbiedingen.

2. Daarnaast behoudt HELPLING zich het recht voor in een gepast kader eventueel productmonsters (product samples) te plaatsen bij de KLANT. De KLANT kan HELPLING er te allen tijde over informeren dat hij geen gratis monsters wenst te ontvangen.

3. HELPLING behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden worden uiterlijk twee weken voordat ze van kracht gaan per e-mail medegedeeld aan de klant, tezamen met informatie omtrent de mogelijkheid tot bezwaar. Indien de KLANT niet binnen twee weken na ontvangst van de e-mail bezwaar maakt tegen de geldigheid van de nieuwe Algemene Voorwaarden, gelden de

wijzigingen van de Algemene Voorwaarden als overeengekomen.

*Bijlage: Algemene Voorwaarden voor Dienstverleningsovereenkomst*

## **Algemene Voorwaarden voor Dienstverleningsovereenkomst**

voor huishoudelijke dienstverlening geboekt via [www.helping.nl](http://www.helping.nl)

Helping Netherlands B.V., Oostenburgermiddenstraat 218, 1018 LL Amsterdam

Helping Netherlands B.V. (hierna: HELPLING) beheert het platform [www.helping.nl](http://www.helping.nl). (hierna: platform of website). Middels dit platform kan een particulier (hierna: KLANT) huishoudelijke dienstverlening (hierna: Dienstverlening of Schoonmaakwerkzaamheden) boeken. Dienstverlener/schoonmaker is tevens particulier (hierna: DIENSTVERLENER) die onder de Regeling Dienstverlening aan Huis huishoudelijke diensten verleent. KLANT wordt uitdrukkelijk verwezen naar de informatie op de website over de Regeling Dienstverlening aan Huis en wordt geacht zelf te beoordelen of de voorwaarden waaronder deze Regeling van toepassing is ook op de door KLANT eventueel te boeken huishoudelijke dienstverlening van toepassing zal zijn. Eventuele gevolgen

van het niet van toepassing zijn van deze Regeling komen voor rekening en risico van KLANT. De KLANT heeft de Gebruikersovereenkomst onder toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden voor gebruik van het platform [www.helping.nl](http://www.helping.nl) gesloten met HELPLING en via HELPLING een boekingsverzoek ingediend.

HELPLING biedt zelf geen huishoudelijke dienstverlening aan, maar faciliteert via Website en haar geautomatiseerde zoekmodule slechts bij de totstandkoming van overeenkomsten tot dienstverlening tussen KLANT en DIENSTVERLENER. In dit verband treedt HELPLING op als gevolmachtigd vertegenwoordiger. Namens DIENSTVERLENER accepteert (onder voorbehoud van goedkeuring door de DIENSTVERLENER) en bevestigt HELPLING boekingsverzoeken van KLANT, stuurt betalingen van KLANT aan DIENSTVERLENER door en stelt facturen op in naam van de DIENSTVERLENER. De KLANT gaat in beginsel twee overeenkomsten aan: ten eerste een overeenkomst met HELPLING over het gebruik van het platform (hierna: Gebruikersovereenkomst). Daarnaast sluit KLANT met DIENSTVERLENER een overeenkomst tot uitvoering van huishoudelijke werkzaamheden (hierna: Dienstverleningsovereenkomst). Voor deze Dienstverleningsovereenkomst tussen KLANT en een DIENSTVERLENER gelden de navolgende Algemene Voorwaarden Dienstverleningsovereenkomst (HIERNA: AV Dienstverleningsovereenkomst).

### **§ 1. TOT STAND KOMEN VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST**

a. De Dienstverleningsovereenkomst tussen KLANT en DIENSTVERLENER is een overeenkomst met elementen van werk- en arbeidsverhoudingen onder de toepasselijkheid van de Regeling Dienstverlening aan Huis; de partijen in de overeenkomst zijn louter KLANT en DIENSTVERLENER. De KLANT heeft ten opzichte van DIENSTVERLENER een vordering tot nakoming van de huishoudelijke dienstverlening ('schoonmaakwerkzaamheden') zoals die voortvloeit uit het boekingsverzoek van de KLANT. Dienstverlener heeft tegenover KLANT een vordering tot nakoming van de betaling van de in het boekingsverzoek van KLANT genoemde vergoeding inclusief de conform de Regeling Dienstverlening aan Huis verschuldigde 8% vakantiegeld per jaar, ziekteverzuim en wegens vergoeding door KLANT voor door DIENSTVERLENER opgebouwde wettelijke vakantiedagen, vanaf het moment dat de geboekte en overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden zijn voltooid.

b. Een Dienstverleningsovereenkomst komt als volgt tot stand:

i. Indien KLANT op [www.helping.nl](http://www.helping.nl) schoonmaakwerkzaamheden tegen een bepaalde prijs selecteert en op de knop "boekingsverzoek" of "boek nu" klikt, doet hij een rechtsgeldig aanbod tot het sluiten van de Dienstverleningsovereenkomst ("Aanbod" of "boekingsverzoek"). De KLANT klikt op de knop "boekingsverzoek", nadat hij zich bekend heeft gemaakt met de toepasselijkheid en inhoud van de AV Dienstverleningsovereenkomst.

ii. Na opgave van het boekingsverzoek ontvangt KLANT van HELPLING een ontvangstbevestiging, dit bericht behelst nog geen aanvaarding van het aanbod van KLANT.

iii. Het aanbod van KLANT wordt door HELPLING aan DIENSTVERLENER gestuurd. Heeft KLANT een favoriete DIENSTVERLENER benoemd, dan zal in eerste instantie deze DIENSTVERLENER worden gecontacteerd.

iv. Indien een DIENSTVERLENER aan HELPLING te kennen geeft het aanbod te aanvaarden, dan zal HELPLING namens en met volmacht van de DIENSTVERLENER deze aanvaarding met een opdrachtbevestiging per e-mail doorgeven aan KLANT ("Opdrachtbevestiging"). Met de ontvangst door KLANT van deze e-mail met de opdrachtbevestiging komt de Dienstverleningsovereenkomst tot stand. Op de Dienstverleningsovereenkomst zijn deze AV Dienstverleningsovereenkomst van toepassing.

- v. De opdrachtbevestiging bevat informatie over de overeengekomen omvang van de dienstverlening en gegevens van de DIENSTVERLENER (identiteit en adres), die de dienstverlening zal verrichten. De opdrachtbevestiging omvat tevens de AV Dienstverleningsovereenkomst geboekt via [www.helpling.nl](http://www.helpling.nl).
- c. Indien bij een boekingsverzoek van KLANT de zoekmodule op de Website geen resultaat oplevert, dan komt er geen Dienstverleningsovereenkomst tot stand. HELPLING zal de KLANT hierover per e-mail of telefonisch informeren. HELPLING kan daarbij een nieuwe termijn voorstellen waarbinnen een boekingsverzoek moet worden gedaan.
- d. De aanvaarding of afwijzing van een boekingsverzoek wordt door HELPLING in de regel binnen 24 uur aan KLANT medegedeeld.
- e. Dienstverlener behoudt zich het recht voor, om de Dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dan wel zich terug te trekken, wanneer de vervuilingsgraad duidelijk de verwachte graad overstijgt of wel wanneer er sprake is van een vergelijkbare annuleringsgrond.

## **§ 2. ONDERWERP VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST**

- a. De schoonmaakwerkzaamheden uit hoofde van deze overeenkomst bestaan uit de door KLANT via [helpling.nl](http://helpling.nl) geboekte en door DIENSTVERLENER geaccepteerde schoonmaakwerkzaamheden.
- b. De DIENSTVERLENER is bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst niet onderworpen aan de aanwijzingen van HELPLING. KLANT kan aanwijzingen geven voor zover deze passen binnen de inhoud van de Dienstverleningsovereenkomst. Dienstverlener voert de Dienstverleningsovereenkomst met inachtneming van de aanwijzingen van KLANT uit naar eigen organisatie en verantwoordelijkheden, rekening houdend met de bepalingen van de Dienstverleningsovereenkomst.
- c. KLANT geeft de DIENSTVERLENER de voor de effectieve en efficiënte vervulling van de schoonmaakwerkzaamheden noodzakelijke informatie en hulp, zodat een vlotte en efficiënte schoonmaak kan worden gewaarborgd. De KLANT draagt er zorg voor dat alle voor voltooiing van de dienstverlening benodigde voorbereiding op overeengekomen tijdstippen voltooid zijn. Dit geldt in het bijzonder voor de toegangverlening tot de woning waar de dienstverlening plaats zal vinden.
- d. Boekt KLANT een Schoonmaak zonder boeking van schoonmaakmiddelen, dan draagt KLANT zorg voor de benodigde schoonmaakmiddelen en dienen deze voor aanvang van de dienstverlening voorhanden te zijn.
- e. Een afwijking van de vooraf overeengekomen duur van de dienstverlening dient op voorhand door KLANT en Dienstverlener overeengekomen zijn. Wijkt het daadwerkelijk aantal uren waarin is schoongemaakt af van het aantal uren schoonmaak dat door KLANT is geboekt, dan deelt KLANT deze afwijking onverwijld aan HELPLING mede. Een aanpassing van de tijdsduur is slechts mogelijk per half uur, waarbij een minimale boekingsduur van 2 uur geldt.
- f. De diensten van DIENSTVERLENER gelden als vervuld en geaccepteerd, in de zin van de Dienstverleningsovereenkomst, wanneer de KLANT niet onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na de afronding van de schoonmaakwerkzaamheden een eventuele tekortkoming in de nakoming van de schoonmaakwerkzaamheden aan DIENSTVERLENER en/of HELPLING heeft gemeld. Hebben de schoonmaakwerkzaamheden gebrekkig plaatsgevonden, dan is DIENSTVERLENER tot correcte nakoming verplicht. Bij gegronde klachten dient KLANT HELPLING binnen 24 uur na het volbrengen van de schoonmaakwerkzaamheid te informeren om DIENSTVERLENER binnen redelijke termijn de mogelijkheid tot nakoming te bieden. HELPLING zal een klacht onverwijld aan de DIENSTVERLENER mededelen, voor zover KLANT de DIENSTVERLENER nog niet zelf over de gebrekkige schoonmaak had medegedeeld.

## **§ 3. PRIJS EN BETALING**

- a. Na voltooiing van de overeengekomen en geboekte schoonmaakwerkzaamheden door DIENSTVERLENER is KLANT verplicht de met de boeking corresponderende en daardoor overeengekomen prijs middels de bij het boekingsverzoek gekozen betaalmethode aan HELPLING of althans aan de door HELPLING te melden (derdengeld)rekeninghouder "Stripe Trust account" of nader door HELPLING te noemen andere partij die voor HELPLING het betalingsverkeer faciliteert te betalen.
- b. Betalingen door de KLANT aan de DIENSTVERLENER worden verwerkt door een gelicentieerde betalingsdienstaanbieder ("Betalingsdienstaanbieder") op basis van een afzonderlijk betalingservicecontract. HELPLING bemiddelt alleen dit betalingservicecontract, maar is zelf niet betrokken bij de betalingsverwerking en is zelf geen partij bij het betalingservicecontract.

c. KLANT betaalt de prijs aan HELPLING (via “Stripe Trust account”) met schuldbevrijdende werking voor KLANT; HELPLING neemt via “Stripe Trust account” de betaling namens DIENSTVERLENER in ontvangst en zal deze in opdracht van KLANT en conform de met DIENSTVERLENER gemaakte betaalafspraken op diens bankrekening doorbetalen onder verwijzing naar de betreffende boekingsopdracht, c.q. factuur.  
e. In het geval KLANT schoonmaakwerkzaamheden voor een langere periode heeft geboekt, zal de verplichting tot betaling gelden na elk schoonmaakopdracht en de conform die opdracht verzonden factuur.

#### **§ 4. ANNULERING EN OPZEGGING**

a. KLANT kan een door de DIENSTVERLENER bevestigde boeking (zowel de eenmalige als bij herhaling/reeks boekingen binnen de minimale termijn van drie maanden) annuleren via de website en/of app van HELPLING of per e-mail via [contact@helpling.nl](mailto:contact@helpling.nl) onder de in de volgende bepalingen vermelde voorwaarden.

b. KLANT kan binnen 14 werkdagen na acceptatie van een (zowel eenmalige als bij herhaling) boeking door DIENSTVERLENER kosteloos annuleren, tenzij reeds een aanvang is gemaakt met de geboekte schoonmaakdienst, c.q. reeds een aanvang is gemaakt met de eerste van de bij herhaling geboekte reeks schoonmaakdiensten.

c. Vanaf 14 werkdagen na de geaccepteerde boeking gelden de volgende bepalingen:

1) indien een annulering of omboeking van een geaccepteerd boekingsverzoek langer dan 24 uur voor aanvang van de schoonmaakdienst wordt verricht, zijn daar geen annuleringskosten aan verbonden;

3) indien een annulering of omboeking korter dan 24 uur voor aanvang van de schoonmaakdienst wordt verricht, brengt de DIENSTVERLENER aan de KLANT annuleringskosten ter hoogte van de prijs van één uur van de geboekte dienst in rekening;

g. In de zin van dit artikel wordt de schoonmaakdienst een uur voor aanvang van de overeengekomen tijd van de geboekte schoonmaakdienst, c.q. eerste van de bij herhaling geboekte schoonmaakdiensten, geacht een aanvang te hebben genomen,

j. De Dienstverleningsovereenkomst kan gedurende de duur van de dienstverlening niet gewijzigd of beëindigd worden, tenzij sprake is van beëindiging om zwaarwegende redenen. De Dienstverleningsovereenkomst eindigt wanneer de verschuldigde dienstverlening is verricht, tenzij de KLANT herhaling van de dienstverlening heeft geboekt.

k. Indien de gebruiksovereenkomst tussen HELPLING en DIENSTVERLENER om ongeacht welke reden en ongeacht door welke partij is opgezegd, dan is HELPLING onherroepelijk gerechtigd haar betalingsfaciliteiten, die zij blijkens artikel 3 van AV Dienstverleningsovereenkomst namens DIENSTVERLENER verzorgt, voor nog lopende en niet uitgevoerde boekingen per direct te beëindigen en KLANT daarvan op de hoogte te stellen.

#### **§ 5. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE DIENSTVERLENER**

DIENSTVERLENER zal de door KLANT geboekte schoonmaakwerkzaamheden naar beste vermogen uitvoeren en daarbij zorgvuldigheid betrachten jegens KLANT en derden. Mocht KLANT schade lijden door enige tekortkoming inde uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst, dan is DIENSTVERLENER jegens KLANT echter slechts aansprakelijk voor de schade die KLANT daardoor lijdt in geval van opzet of grove nalatigheid van de zijde van DIENSTVERLENER. Een eventuele aansprakelijkheid van DIENSTVERLENER jegens KLANT en/of derden voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van deze overeenkomst, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door DIENSTVERLENER gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) door zijn verzekeraar wordt of kan worden uitbetaald, bij gebreke (om ongeacht welke reden) waarvan de schade maximaal drie keer de waarde van de geboekte schoonmaakwerkzaamheden van het betreffende geval zal bedragen.

#### **§ 6. TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDHEID EN TAAL**

a. Met betrekking tot de Dienstverleningsovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

b. De voertaal in deze overeenkomst en gerelateerde onderhandelingen is Nederlands.

c. In geval van geschillen met betrekking tot de Dienstverleningsovereenkomst of deze AV Dienstverleningsovereenkomst staat de KLANT de reguliere rechtsgang open.



d. Voor zover sprake is van een Dienstverleningsovereenkomst voor een langere duur behoudt DIENSTVERLENER zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden worden uiterlijk twee weken voordat ze van kracht gaan per e-mail medegedeeld aan de KLANT, tezamen met informatie omtrent de mogelijkheid tot bezwaar. Indien KLANT niet binnen twee weken na ontvangst van de e-mail bezwaar maakt tegen de geldigheid van de nieuwe Algemene Voorwaarden, gelden de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden als overeengekomen.

Versie: augustus 2019