

# 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 toegangsverlening 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 betaalaafspraken op diens bankrekening doorbetalen onder verwijzing naar de betreffende boekingsopdracht, c.q. factuur.
- d. 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 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;
  - 2) 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;
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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