

Algemene Voorwaarden voor gebruik van het platform www.helping.nl als particuliere dienstverlener

§ 1 GELDIGHEIDSGEBIED

1. Het ter beschikking stellen van faciliteiten voor de totstandkoming van overeenkomsten voor huishoudelijke diensten en schoonmaakwerkzaamheden in privéhuishoudens door particulieren (hierna: **DIENSTVERLENER**) door Helping Netherlands BV, Oostenburgermiddenstraat 218, 1018 LL Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 61148792 (hierna: **HELPLING**) en het overige gebruik van de website www.helping.nl (hierna: **platform**) alsook de overige diensten van HELPLING geschieden uitsluitend conform deze Algemene Voorwaarden. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk te worden toegestaan door HELPLING.

2. Tenzij anders overeengekomen, gelden de Algemene Voorwaarden in de op het moment van registratie door de DIENSTVERLENER geldige, respectievelijk in de laatste hem schriftelijk medegedeelde, versie als juridisch kader voor het faciliteren bij de totstandkoming van (verdere) dienstverleningsovereenkomsten.

§ 2 VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

1. DIENSTVERLENER is particulier en biedt slechts aan andere particulieren huishoudelijke dienstverlening aan onder toepassing van de Regeling Dienstverlening aan Huis. 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. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor het voortdurend gebruik van het door HELPLING ter beschikking stellen van faciliteiten ten behoeve van de totstandkoming van overeenkomsten inzake het verlenen van huishoudelijke diensten tussen DIENSTVERLENER en bestellers (**KLANT**) (**dienstverleningsovereenkomst**) door de beschikbaarstelling van een platform voor het aanbieden en vinden van dergelijke diensten en voor de commerciële afwikkeling van dergelijke overeenkomsten door HELPLING in opdracht van de DIENSTVERLENER. Door de opdracht van de DIENSTVERLENER komt geen dienstverleningsovereenkomst tot stand tussen HELPLING en de DIENSTVERLENER noch tussen HELPLING en de KLANT.

3. HELPLING faciliteert in opdracht van de DIENSTVERLENER – om niet – voortdurend bij de totstandkoming van dienstverleningsovereenkomsten.

4. Betalingen van de KLANT aan de DIENSTVERLENER worden afgehandeld door een gelicentieerde betalingsdienstaanbieder (**betalingsdienstaanbieder**) op basis van een afzonderlijke betalingsdienstverleningsovereenkomst tussen de betalingsdienstaanbieder en de DIENSTVERLENER. HELPLING faciliteert bij deze betalingsdienstverleningsovereenkomst maar is zelf niet betrokken bij de betalingsafhandeling en is zelf geen partij bij de betalingsdienstverleningsovereenkomst.

§ 3 SLUITING VAN DE GEBRUIKSOVEREENKOMST

1. De DIENSTVERLENER verzoekt HELPLING gebruik te mogen maken van de faciliteiten van HELPLING (**gebruiksovereenkomst**) door akkoord te gaan met en het accepteren van deze Algemene Voorwaarden en door zich op het platform aan te melden en te registreren. Bij de aanmelding dient de DIENSTVERLENER de gegevens conform § 6 lid 1 waarheidsgetrouw te vermelden en de daar genoemde documenten in te dienen.

2. HELPLING controleert de aanmelding en bevestigt per e-mail de registratie aan de DIENSTVERLENER nadat de controle is voltooid, waarbij tevens wordt medegedeeld dat het volledige gebruikersaccount is vrijgegeven. Op

dat moment komt tussen HELPLING en DIENSTVERLENER de gebruiksovereenkomst tot stand, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

3. De DIENSTVERLENER machtigt HELPLING door het sluiten van de gebruiksovereenkomst tegelijkertijd als vertegenwoordiger met de bevoegdheid om namens DIENSTVERLENER overeenkomsten te sluiten, de DIENSTVERLENER te vertegenwoordigen en namens de DIENSTVERLENER de betalingsdienstverleningsovereenkomst te sluiten met de betalingsdienstaanbieder. Voor het overige stemt de DIENSTVERLENER door het sluiten van de gebruiksovereenkomst er ook mee in dat de voor de betalingsafhandeling benodigde gegevens (naam, rekeningnummer enz.) worden gedeeld met de betalingsdienstaanbieder.

§ 4 Faciliteren

1. HELPLING neemt via het platform, via de Helpling-app, telefonisch, per sms of per e-mail aanvragen voor schoonmaakdiensten van KLANTEN (**boekingsverzoek of aanbod**) in ontvangst en sorteert het boekingsverzoek op plaats, tijd en te leveren diensten. HELPLING faciliteert bij het boekingsverzoek van de KLANT en zoekt geautomatiseerd geschikte DIENSTVERLENER en stuurt het boekingsverzoek (in de regel per e-mail, sms, via de Helpling-portal, de Helpling-app of eventueel ook telefonisch) door.

2. De DIENSTVERLENER deelt HELPLING via het platform, via de Helpling-app, telefonisch, per sms of e-mail mede of hij de boekingsaanvraag voor de schoonmaakdienst aanvaardt. Indien een DIENSTVERLENER het boekingsverzoek aanvaardt, wordt het boekingsverzoek geblokkeerd voor iedere andere DIENSTVERLENER.

3. HELPLING neemt namens de DIENSTVERLENER die als eerste het boekingsverzoek heeft aanvaard het aanbod van de KLANT aan, door de KLANT hier per e-mail over te informeren en de opdracht te bevestigen. Hiermee komt de dienstverleningsovereenkomst tussen DIENSTVERLENER en de KLANT tot stand. HELPLING is geen partij bij deze dienstverleningsovereenkomst.

4. De DIENSTVERLENER voert de met zijn KLANT gesloten dienstverleningsovereenkomsten onder eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid uit. HELPLING is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de uitvoering en nakoming van de dienstverleningsovereenkomsten door de DIENSTVERLENER.

§ 5 OVERIGE Plichten VAN HELPLING

1. HELPLING is verplicht,

a) het platform te beheren en de diensten van DIENSTVERLENER daar aan te bieden met de door hem of haar aangegeven tijden en locatie voor schoonmaakdiensten;

b) voortdurend een gebruikersaccount te beheren voor de DIENSTVERLENER, waarop de gesloten dienstverleningsovereenkomsten die met behulp van de faciliteiten van HELPLING tot stand zijn gekomen en de daarop betrekking hebbende facturen ter inzage worden bewaard;

c) op de door de DIENSTVERLENER aangeboden tijden en locatie bijpassende boekingsverzoeken van de KLANT te versturen naar de DIENSTVERLENER;

d) boekingsverzoeken van KLANTEN eerst aan een bepaalde DIENSTVERLENER door te sturen als de KLANT deze DIENSTVERLENER als favoriete dienstverlener heeft geselecteerd (ook dan bepaalt alleen de DIENSTVERLENER of hij het aanbod aanvaardt);

e) bij een toezegging van de DIENSTVERLENER aan de KLANT het boekingsverzoek namens hem of haar aan te nemen;

f) de DIENSTVERLENER mee te verzekeren in een aansprakelijkheidsverzekering voor schade bij de levering van de schoonmaakdiensten – hierbij worden alleen schadegevallen hoger dan en vanaf 350 euro gedekt, echter tot ten hoogste 5.000.000 euro en onder de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij. Schade lager dan 350 euro valt derhalve niet onder deze aansprakelijkheidsverzekering.

2. HELPLING stelt namens de DIENSTVERLENER facturen op voor de uitgevoerde schoonmaakdiensten en regelt de verzending aan de KLANT.

3. HELPLING bewerkt omboekingen en annuleringen van KLANTEN (daarbij staat het HELPLING vrij de KLANT eigen annuleringskosten in rekening te brengen). Indien de KLANT een afspraak voor schoonmaakdiensten wenst te

wijzigen of de boeking wil annuleren, stelt HELPLING de DIENSTVERLENER hier onmiddellijk van op de hoogte.

4. HELPLING neemt klachten van KLANTEN in ontvangst en stuurt ze door naar de DIENSTVERLENER, die deze kan controleren en eventueel op kan lossen. De DIENSTVERLENER licht HELPLING erover in wanneer een factuur wegens klachten niet dient te worden verzonden of de KLANT een creditnota dient te ontvangen.

§ 6 PLICHTEN VAN DE DIENSTVERLENER

1. Bij de aanmelding op het platform verstuurt of verstrekt de DIENSTVERLENER de volgende gegevens/documenten aan HELPLING:
 - a) verwachte beschikbaarheid en plaats, c.q. mogelijke locaties van aangeboden schoonmaakdiensten;
 - b) kopie van geldig legitimatiebewijs;
 - c) e-mailadres, telefoonnummer;
 - d) geldige en volledige bankgegevens;
2. HELPLING heeft het recht vóór een registratie referenties over werkzaamheden als DIENSTVERLENER – bijvoorbeeld van vroegere klanten – of de uitvoering van een proefschoonmaak van de aspirant DIENSTVERLENER te verlangen, waarbij de aspirant DIENSTVERLENER door een door HELPLING geselecteerde particuliere schoonmaakdienstverlener wordt begeleid en de aspirant DIENSTVERLENER in de gelegenheid wordt gesteld zijn vakkundige bekwaamheid aan te tonen.
3. Bij een wijziging van bovengenoemde gegevens is de DIENSTVERLENER verplicht HELPLING hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Bovendien bevestigt de DIENSTVERLENER bij deze dat hij ervan op de hoogte is dat zonder overlegging van de gevraagde gegevens en documenten er geen boekingsaanvragen voor dienstverleningsovereenkomsten kunnen worden doorgestuurd aan de DIENSTVERLENER.
4. Omdat de DIENSTVERLENER niet als werknemer in dienst staat van HELPLING, maar van de KLANT, is de DIENSTVERLENER zelf verantwoordelijk voor de correcte afdracht van belastingen en premies en het aangaan van een arbeidsongeschiktheidsverzekering.
5. De DIENSTVERLENER is voor KLANTEN beschikbaar voor de levering van. Er bestaat geen verplichting tot aanvaarding van boekingsverzoeken. De DIENSTVERLENER machtigt HELPLING tot aanvaarding van boekingsverzoeken en overhandiging van de voor de afwikkeling van de opdracht noodzakelijke verklaringen volgens zijn instructies.
6. De DIENSTVERLENER informeert HELPLING via het platform of telefonisch over wijzigingen op korte termijn met betrekking tot reeds geboekte schoonmaakdiensten, in het bijzonder wanneer wordt verwacht dat deze vertraging oplopen, zodat HELPLING de KLANT onmiddellijk op de hoogte kan stellen.
7. De DIENSTVERLENER stemt in met de overlegging van zijn adres- en contactgegevens aan zijn KLANTEN, voor zover deze uitdrukkelijk worden aangevraagd door zijn KLANTEN, de aanvraag in verband staat met een geboekte opdracht en hier een aantoonbare reden voor is (bijvoorbeeld afhandelen van vorderingen jegens de DIENSTVERLENER).

§ 7 ANNULERINGEN

1. KLANT kan binnen 14 werkdagen na acceptatie van een boeking door DIENSTVERLENER kosteloos annuleren, tenzij reeds een aanvang is gemaakt met de geboekte schoonmaakdienst, c.q. reeds een aanvang is gemaakt van de eerste van de bij herhaling geboekte reeks schoonmaakdiensten. De schoonmaakdienst wordt een uur voor aanvang van de overeengekomen tijd geacht een aanvang te hebben genomen.
2. Indien een KLANT een annulering of omboeking van een geaccepteerd boekingsverzoek langer dan 24 uur voor aanvang van de schoonmaakdienst doet, zijn daar voor KLANT geen kosten aan verbonden. Indien een KLANT korter dan 24 uur voor aanvang van de schoonmaakdienst annuleert, kan de DIENSTVERLENER aanspraak maken op de overeengekomen vergoeding ter hoogte van de prijs voor één uur werk, indien en voor zover de KLANT dit via de betalingsdienstaanbieder heeft betaald. De schoonmaakdienst wordt een uur voor aanvang van de overeengekomen tijd geacht een aanvang te hebben genomen.
3. HELPLING zal de betreffende vergoedingen, c.q. annuleringskosten, namens DIENSTVERLENER bij de KLANT in rekening brengen, tenzij DIENSTVERLENER per ommegaande na mededeling van de annulering aan HELPLING anders aangeeft.

§ 8 BETALINGSAFWIKKELING

1. Betalingen door de KLANT aan de DIENSTVERLENER worden verwerkt door een gelicentieerde betalingsdienstaanbieder ("Betalingsdienstaanbieder") op basis van een afzonderlijk betalings-servicecontract. HELPLING bemiddelt alleen dit betalings-servicecontract, maar is zelf niet betrokken bij de betalingsverwerking en is zelf geen partij bij het betalings-servicecontract.
2. De actuele prijzen voor de Schoonmaakdiensten staan vermeld op het Platform. De prijzen gelden per uur. DIENSTVERLENERS worden op het Platform gepresenteerd met hun persoonlijke uurtarief dat minimaal gelijk is aan het actuele wettelijk minimumloon bij een veertig -urige werkweek. KLANT selecteert een nader bepaald minimum aantal dienstverleners binnen een bepaalde prijsrange en met de DIENSTVERLENER die het eerst het Boekingsverzoek accepteert komt de dienstverleningsovereenkomst tot stand tegen het uurtarief van de

desbetreffende DIENSTVERLENER. Prijzen zijn in navolging van de Regeling Dienstverlening aan Huis op zijn minst gelijk aan het wettelijke minimumloon bij een veertig-urige werkweek en zijn inclusief het verschuldigde 8% vakantiegeld en vergoeding voor arbeidsongeschiktheid en opbouw van wettelijke vakantiedagen. HELPLING heeft het recht prijzen te actualiseren. Hierover dient Helpling de DIENSTVERLENER tijdig te informeren. Het staat DIENSTVERLENER daarna vrij om te beslissen om al dan niet een schoonmaakactiviteit (ofwel boekingsverzoek) tegen de geactualiseerde prijs aan te nemen.

3. HELPLING zal de facturen voor de door de DIENSTVERLENER geleverde diensten en voor betaling door de KLANT per e-mail of in het gebruikersaccount aan de DIENSTVERLENER verstrekken. De DIENSTVERLENER zal de betalingsdienstaanbieder na voltooiing van de boeking, opdragen de totale prijs van de boeking van de KLANT te innen en het door de KLANT betaalde bedrag voor de DIENSTVERLENER (minus de commissie voor HELPLING) in vertrouwen te houden. De instructies aan de betalingsdienstaanbieder worden door DIENSTVERLENER via het platform gegeven. De betaling van de vergoedingen die de KLANTEN aan de DIENSTVERLENERS betalen, wordt in de regel twee keer per maand aan de DIENSTVERLENER gedaan. De eerste uitbetalingsperiode heeft betrekking op betalingen van de 1e tot de 15e van de maand en wordt uiterlijk op de 24e van die maand betaald. De tweede uitbetalingsperiode heeft betrekking op betalingen van de 16e tot het einde van de maand en wordt uiterlijk op de 9e van de volgende maand uitbetaald. De commissie die de KLANT betaald voor het gebruik van het platform wordt direct na de boeking aan HELPLING betaald.

4. Betalingsverwerkingsdiensten voor dienstverlener op www.helpling.nl worden geleverd door Stripe en vallen onder de [Stripe Connected Account-Agreement](#), die de [Stripe Servicevoorwaarden](#) (gezamenlijk de "Stripe Services-overeenkomst") omvat. Door akkoord te gaan met deze voorwaarden of door te blijven werken als dienstverlener via www.helpling.nl stemt u ermee in gebonden te zijn aan de Stripe Services-overeenkomst, welke van tijd tot tijd door Stripe kan worden gewijzigd. Gezien Helpling betalingsverwerkingsdiensten via Stripe mogelijk maakt, stemt u ermee in Helpling juiste en volledige informatie over u te verstrekken en machtigt u Helpling om deze informatie en transactie-informatie met betrekking tot uw gebruik te delen met de door Stripe geleverde betalingsverwerkingsdiensten.

§ 9 AANSPRAKELIJKHEID

1. HELPLING is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst door de DIENSTVERLENER en/of de KLANT.

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 schadevergoeding – 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 de Algemene Voorwaarden voor gebruik van het platform www.helpling.nl als particuliere dienstverlener en de AV voor Dienstverleningsovereenkomst (verplichting waarvan de nakoming vereist is om een behoorlijke uitvoering conform de algemene voorwaarden mogelijk te maken en

op de nakoming waarvan de DIENSTVERLENER redelijkerwijs vertrouwt en mag vertrouwen (centrale contractuele verplichting)).

3. De pagina's van 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.

4. DIENSTVERLENER verbindt zich voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst met de KLANT en/of gebruiksovereenkomst met HELPLING uitdrukkelijk niet tot het sluiten van een arbeidscontract met HELPLING. De inhoud van de dienstverleningsovereenkomst wordt overeengekomen tussen DIENSTVERLENER en KLANT en wordt uitgevoerd onder toepassing van de Regeling Dienstverlening aan Huis.

§ 10 BEËINDIGING VAN DE GEBRUIKSOVEREENKOMST

1. De gebruiksovereenkomst, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, loopt voor onbepaalde tijd en kan door beide partijen te allen tijde per direct worden opgezegd. De opzegging dient schriftelijk te geschieden; een mededeling per e-mail is voldoende.

2. Indien de gebruiksovereenkomst door Helpling wordt opgezegd in verband met aan DIENSTVERLENER toerekenbare omstandigheden, is Helpling gerechtigd om de eventueel nog lopende boekingen, c.q.

dienstverleningsovereenkomsten van de betreffende DIENSTVERLENER met KLANT namens DIENSTVERLENER te annuleren.

3. Indien de gebruiksovereenkomst door DIENSTVERLENER om ongeacht welke reden wordt opgezegd, dan is HELPLING onherroepelijk gerechtigd om voor nog lopende en niet uitgevoerde boekingen de betalingsdienstverleningsovereenkomst met de betalingsaanbieder namens DIENSTVERLENER per direct op te zeggen en KLANT daarvan op de hoogte te stellen.

3. HELPLING heeft het recht de toezending van boekingsaanvragen aan de DIENSTVERLENER te staken als deze meer dan een maand geen boekingsaanvragen aanvaardt. Op verzoek van de DIENSTVERLENER kan de toezending ieder moment weer hervat worden.

§ 11 SLOTBEPALINGEN

1. De DIENSTVERLENER gaat ermee akkoord dat HELPLING tijdens de looptijd van de gebruiksovereenkomst met de DIENSTVERLENER en tot zes maanden erna per e-mail, telefonisch of per post contact met hem opneemt om de aanbiedingen op de portal www.helping.nl te verbeteren of uit te breiden, te informeren naar zijn tevredenheid over aanbiedingen op het platform en hem in te lichten over aanvullingen, uitbreidingen, nieuwigheden en samenwerkingsaanbiedingen.

2. De DIENSTVERLENER heeft gedurende de looptijd van de samenwerking het recht andere opdrachten voor niet via HELPLING verkregen klanten uit te voeren, ook zonder dat HELPLING hiervan op de hoogte is.

3. De partijen zijn verplicht de wettelijke voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens na te leven. De DIENSTVERLENER gebruikt de persoonsgegevens van de KLANT die in het kader van een boekingsaanvraag

met hem worden gedeeld, uitsluitend voor de nakoming van de betreffende gesloten dienstverleningsovereenkomst.

4. HELPLING en de DIENSTVERLENER behandelen gegevens van KLANTEN, procedures, door de partijen te leveren diensten (ook na beëindiging van de samenwerking) streng vertrouwelijk, indien en voor zover ze niet conform wettelijke voorschriften of contractuele afspraken verplicht zijn respectievelijk het recht hebben deze te delen.

5. 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 DIENSTVERLENER, tezamen met informatie omtrent de mogelijkheid tot bezwaar. Indien de DIENSTVERLENER 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

Bijlage: Algemene Voorwaarden voor Dienstverleningsovereenkomst

Algemene Voorwaarden voor Dienstverleningsovereenkomst

voor huishoudelijke dienstverlening geboekt via www.helpling.nl

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

Helpling Netherlands B.V. (hierna: HELPLING) beheert het platform www.helpling.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.helpling.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.helpling.nl schoonmaakwerkzaamheden tegen een bepaalde prijs selecteert en op de knop "boekingsverzoek en betaling bevestigen" 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 bevestigen", 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.

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 vervuilinggraad 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 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 betalingsdienaarbieder ("Betalingsdienaarbieder") op basis van een afzonderlijk betalings-servicecontract. HELPLING bemiddelt alleen dit betalings-servicecontract, maar is zelf niet betrokken bij de betalingsverwerking en is zelf geen partij bij het betalings-servicecontract.
- 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 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 in de 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