

## WAAR GAAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN OVER?

- 1.1 Helping is een digitale ruimte (een platform) waar jij als consument één of meer huishoudelijke professionals kunt vinden om huishoudelijke werkzaamheden bij jou te verrichten. Huishoudelijke professionals kunnen ook zelf reageren op jouw boekingsverzoeken.
- 1.2 In deze voorwaarden noemen wij mensen die huishoudelijke werkzaamheden aanbieden 'huishoudelijke professionals'. Dat komt omdat zij het platform gebruiken om 'in de uitoefening van beroep of bedrijf' huishoudelijk werk aan de man te brengen. Zij maken dus beroepsmatig gebruik van het platform.
- 1.3 De mensen bij wie zij huishoudelijk werk verrichten, noemen wij in deze algemene voorwaarden 'consumenten'. Dat komt omdat je niet handelt als professionele partij als je een huishoudelijke professional vraagt huishoudelijk werk voor je te verrichten. Het is ook bedoeld om duidelijk te maken dat het streng verboden is om als professionele partij op het platform huishoudelijke professionals te werven.
- 1.4 Helping voert zelf geen huishoudelijke werkzaamheden uit. Helping kan dat ook niet. Helping ontwikkelt en onderhoudt het platform. Ook biedt Helping een klantenservice aan. Helping zorgt er zo voor dat het platform goed werkt en dat consumenten en huishoudelijke professionals elkaar goed kunnen vinden. Als er iets misgaat in de communicatie, probeert Helping te helpen. Helping wordt voor de toegang tot de technologie betaald door de consumenten.
- 1.5 Helping bepaalt niet wat je met je huishoudelijke professional afspreekt. Je kunt dus onderling afspreken wat je wilt, maar meestal zal de huishoudelijke professional in dienst zijn bij het huishouden onder de Regeling dienstverlening aan huis. Helping stelt hiervoor een modelcontract ter beschikking op basis van het modelcontract van de Rijksoverheid.

## DEFINITIES EN TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
  - 2.1.1 Account: het persoonsgebonden gebruikersaccount dat de consument bij aanmelding heeft aangemaakt.
  - 2.1.2 Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
  - 2.1.3 Consument: elke natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen en die via het platform diensten afneemt van huishoudelijke professionals.
  - 2.1.4 Dag: kalenderdag.
  - 2.1.5 Dienst: iedere op grond van de overeenkomst door Helping aangeboden, te leveren of geleverde dienst die eruit bestaat dat een huishoudelijke professional toegang krijgt tot het platform, inclusief elke daarmee samenhangende of op grond van verkeersopvattingen daarmee gelijk te stellen dienst.

- 2.1.6 Duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel dat de huishoudelijke professional of Helpling in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt (bijvoorbeeld een e-mail).
- 2.1.7 Helpling: de besloten vennootschap Helpling Nederlands BV, Oostenburgermiddenstraat 218, 1018 LL Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 61148792.
- 2.1.8 Huishoudelijke professional: iedere natuurlijke persoon die in een professionele of commerciële hoedanigheid optreedt en die via het platform werkzaamheden of diensten aan consumenten aanbiedt voor doeleinden die verband houden met zijn professionele-, handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
- 2.1.9 Huishoudelijke werkzaamheden: huishoudelijke werkzaamheden in en om het huis zoals schoonmaken, wassen, strijken, koken, afwassen, onderhouden van de tuin, uitlaten van de hond, boodschappen doen, ophalen van medicijnen of oppassen.
- 2.1.10 Gebruikersovereenkomst: de overeenkomst tussen Helpling en de consument op grond waarvan Helpling de consument toegang verleent tot het platform.
- 2.1.11 Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Helpling en consument tot stand komt, waaronder de gebruikersovereenkomst, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle rechtshandelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.
- 2.1.12 Platform: de door Helpling beschikbaar gestelde website [www.helpling.nl](http://www.helpling.nl) waar huishoudelijke professionals werkzaamheden en andere huishoudelijke diensten kunnen aanbieden aan consumenten.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder gebruik van het platform (zowel via de computer als via mobiele apparatuur of enige andere softwareapplicatie) en op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst, waaronder de gebruikersovereenkomst, tussen Helpling en een consument, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.3 Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Helpling voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Helpling zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 2.4 Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op

verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

- 2.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden volledig van toepassing.
- 2.6 Indien Helpling niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Helpling in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

### **IDENTITEIT VAN HELPLING**

- 3.1 Hieronder staan de gegevens van Helpling:
  - 3.1.1 Naam: Helpling Netherlands BV, Oostenburgermiddenstraat 218, 1018 LL Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 61148792.
  - 3.1.2 Vestigings- & bezoekadres: Oostenburgermiddenstraat 218, 1018 LL Amsterdam, Nederland.
  - 3.1.3 Telefoonnummer Nederland: 085 888 8338 (lokaal tarief).
  - 3.1.4 E-mailadres: [contact@helpling.nl](mailto:contact@helpling.nl).

### **AANMELDING VAN DE CONSUMENT BIJ HET PLATFORM, VERSTREKKING GEGEVENS**

- 4.1 Iedere consument dient een account aan te maken op het platform. Aanmelding als consument houdt aanvaarding in van deze voorwaarden en van de verplichting deze voorwaarden na te leven. Bij de aanmelding dient de consument een wachtwoord te kiezen en de volgende gegevens en documenten aan Helpling te verstrekken:
  - 4.1.1 voor- en achternamen, geboortedatum en woonplaats;
  - 4.1.2 het e-mailadres waarop de consument te bereiken is;
  - 4.1.3 het telefoonnummer waarop de consument te bereiken is; en
  - 4.1.4 een geldige betaalmethode en eventueel betaalgegevens op naam van de consument.
- 4.2 De consument werkt eraan mee dat Helpling deze gegevens en documenten kan controleren. De consument zorgt ervoor dat de gegevens die hij of zij aan Helpling verstrekt juist en volledig zijn. De consument zal Helpling onverwijld informeren over elke wijziging van deze informatie.
- 4.3 Helpling behoudt zich het recht voor de aanmelding van een consument zonder opgave van redenen te weigeren.

- 4.4 Helping bevestigt de aanmelding en de toegangsgegevens voor het persoonlijke gebruikersaccount per e-mail aan de consument. Met deze bevestiging komt de gebruiksovereenkomst met Helping tot stand, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
- 4.5 De consument stemt in met de verstrekking van zijn adres- en contactgegevens door Helping aan huishoudelijke professionals, voor zover deze gegevens (i) uitdrukkelijk en schriftelijk worden aangevraagd door huishoudelijke professionals, (ii) de aanvraag in verband staat met een boekingsverzoek en (iii) hier een gerechtvaardigde reden voor is (bijvoorbeeld het afhandelen van vorderingen jegens de consument of huishoudelijke professional).

## **HOE WERKT HET PLATFORM?**

### **Boekingsverzoeken**

- 5.1 De consument kan met het platform boekingsverzoeken versturen, aan een aantal door de consument te kiezen huishoudelijke professionals, voor door de huishoudelijke professional aangeboden werkzaamheden, tegen een door de huishoudelijke professional vooraf bepaald loon.
- 5.2 Huishoudelijke professionals kunnen met het platform reageren op boekingsverzoeken van de consument door die te weigeren of te aanvaarden. Huishoudelijke professionals hoeven niet te reageren. Het weigeren van een boekingsverzoek heeft geen consequenties voor de huishoudelijke professional.
- 5.3 Niet geaccepteerde boekingsverzoeken worden na verloop van tijd op het platform toegankelijk gemaakt voor andere huishoudelijke professionals. Huishoudelijke professionals mogen op zulke boekingsverzoeken reageren – maar zijn dat niet verplicht – met een aanbod de door de consument gekozen werkzaamheden te verrichten tegen een door de consument vooraf bepaald loon. Consumenten kunnen dit aanbod aanvaarden.

### **Communicatiemiddelen**

- 5.4 Huishoudelijke professionals en consumenten kunnen door hen verzonden en aan hen gerichte boekingsverzoeken en reacties op het platform zien en bijhouden. Boekingsverzoeken en reacties worden daarnaast via e-mail of een ander opgegeven communicatiemiddel nader onder de aandacht van consumenten en huishoudelijke professionals gebracht.
- 5.5 Huishoudelijke professionals en consumenten kunnen gebruik maken van de chatfunctie van het platform. Berichten zijn voor huishoudelijke professionals en consumenten inzichtelijk op het platform. Berichten zijn versleuteld en kunnen door Helping niet worden geraadpleegd.
- 5.6 Helping bewaart boekingsverzoeken en de reacties daarop op haar servers en kan deze inzien om:
- 5.6.1 de huishoudelijke professional en/of de consument in geval van vragen en/of problemen te ondersteunen;
  - 5.6.2 te beoordelen of de consument aan deze algemene voorwaarden voldoet; en

5.6.3 procesverbeteringen te analyseren.

5.7 De consument stemt hierbij expliciet in en geeft Helpling toestemming om de boekingsverzoeken en de reacties daarop op te slaan, in te zien en te gebruiken. De communicatie-inhoud wordt opgeslagen totdat het account wordt verwijderd.

### **Totstandkoming en inhoud overeenkomst**

5.8 Door aanbod en aanvaarding komt een arbeidsovereenkomst tot stand tussen de huishoudelijke professional en de consument (zie art. **Error! Reference source not found.**). Consument en huishoudelijke professional bepalen de inhoud van deze overeenkomst door de inhoud van hun boekingsverzoek en via de chatfunctie. Helpling is geen partij bij deze overeenkomst.

## **BELANGRIJKE JURIDISCHE INFORMATIE**

### **Algemeen**

6.1 Helpling is geen partij bij de overeenkomst(en) die tot stand komen tussen consumenten en huishoudelijke professionals. Dit betekent dat Helpling geen huishoudelijk werk verricht en dat Helpling niet verplicht is huishoudelijk werk te laten verrichten. Helpling kan huishoudelijke professionals niet verplichten huishoudelijk werk te verrichten. Helpling kan geen invloed uitoefenen op de wijze waarop zij dat doen. Helpling heeft geen invloed op de consumenten, hun keuzes of de door hen gegeven instructies. Helpling is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de uitvoering en nakoming van de overeenkomst(en) tussen de huishoudelijke professional en de consument.

### **Regeling dienstverlening aan huis (arbeidsovereenkomst)**

6.2 Helpling wijst de consument erop dat de Nederlandse wet ervan uitgaat dat huishoudelijke werkzaamheden worden verricht op basis van een arbeidsovereenkomst onder toepassing van de Regeling Dienstverlening aan Huis. Dat houdt in dat de consument werkgever wordt van de huishoudelijke professional nadat het boekingsverzoek is aanvaard.

6.3 Voor huishoudelijke werkzaamheden geldt een aantal wettelijke uitzonderingen op het arbeidsrecht. Helpling wijst de consument in dit verband op het bestaan van de Regeling Dienstverlening aan Huis. Deze wettelijke regeling geldt voor overeenkomst(en):

6.3.1 op basis waarvan huishoudelijk werk wordt verricht in en om het huis;

(A) Voorbeelden zijn: schoonmaken, wassen, strijken, koken en afwassen; onderhouden van de tuin; uitlaten van de hond; boodschappen doen of ophalen van medicijnen; oppassen op de kinderen; of verlenen van zorg;

6.3.2 voor een particulier (zoals de consument);

(A) **Let op!** Het is alleen mogelijk om gebruik te maken van Helpling als particulier huishouden. Bedrijven kunnen geen gebruik maken van het platform. Het is dus **niet toegestaan** gebruik te maken van het platform om personeel te werven voor doeleinden die binnen de handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit van de gebruiker vallen. Helpling wenst geen

overeenkomsten aan te gaan met zakelijke partijen die op zoek zijn naar huishoudelijk personeel;

- 6.3.3 door een natuurlijk persoon (zoals de huishoudelijke professional); en
  - 6.3.4 op grond waarvan voor minder dan 4 dagen per week wordt gewerkt.
- 6.4 De inhoud van de Regeling Dienstverlening aan Huis en een overzicht van de belangrijkste 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-afspraken>. De belangrijkste rechten en verplichtingen zijn:
- 6.4.1 het recht op wettelijk minimumloon;
  - 6.4.2 vakantiegeld;
  - 6.4.3 betaalde vakantie; en
  - 6.4.4 zes weken doorbetaling bij ziekte.
- 6.5 Helpling gaat ervan uit dat consument en huishoudelijke professional hun afspraken zullen vastleggen met behulp van het in klare taal door de Rijksoverheid opgestelde ‘Arbeidscontract hulp in huis’ in de bijlage. Huishoudelijke professional en consument kunnen onderling ook andere afspraken maken.

#### **Afspraken moeten nagekomen worden**

- 6.6 Afspraken die via het platform tot stand komen, komen vrijwillig tot stand maar zijn niet vrijblijvend. De consument mag erop rekenen dat de huishoudelijke professional zich aan de gemaakte afspraken houdt. De huishoudelijke professional mag er ook op rekenen dat de consument zich aan de afspraken houdt.
- 6.7 Consument en huishoudelijke professional kunnen in onderling overleg hun afspraken aanpassen. Als de consument of huishoudelijke professional op het laatste moment verhinderd blijkt te zijn, nemen ze zo snel mogelijk contact met elkaar op om dit door te geven. Als dat niet mogelijk blijkt te zijn, kunnen ze Helpling vragen daarbij te helpen.

#### **DE COMMISSIE VOOR HELPLING EN HET HERROEPINGSRECHT VAN DE CONSUMENT**

- 7.1 De consument kan via het platform boekingsverzoeken indienen waarop huishoudelijke professionals kunnen reageren. Als een overeenkomst tot stand komt tussen de consument en de huishoudelijke professional is de consument aan Helpling een commissie verschuldigd. Helpling zal de verschuldigde commissie telkens tonen vóórdat de consument een overeenkomst heeft gesloten met de huishoudelijke professional. Als de verschuldigde commissie redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, vermeldt Helpling de manier waarop de commissie moet worden berekend.
- 7.2 Tussen het moment dat de consument een boekingsverzoek heeft ingediend en het moment dat een overeenkomst tussen de consument en de huishoudelijke professional tot stand komt,

kan de consument het boekingsverzoek zonder opgave van redenen herroepen. De consument is Helpling dan geen commissie verschuldigd. De consument kan het boekingsverzoek herroepen door:

- 7.2.1 gebruik te maken van de daarvoor bedoelde technische functie op de website; of
  - 7.2.2 gebruik te maken van het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in bijlage II; of
  - 7.2.3 een andere ondubbelzinnige verklaring af te geven waarin de consument verklaart het boekingsverzoek te herroepen.
- 7.3 De consument stemt er uitdrukkelijk mee in dat Helpling begint met het uitvoeren van haar dienstverlening – die eruit bestaat dat het boekingsverzoek op een zodanige wijze via het platform wordt verwerkt dat huishoudelijke professionals daarop kunnen reageren – op het moment dat de consument een boekingsverzoek invoert op het platform. Helpling heeft haar dienstverlening volledig uitgevoerd op het moment dat een overeenkomst tussen de consument en de huishoudelijke professional is gesloten. De consument erkent dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Helpling haar dienstverlening volledig heeft uitgevoerd.

#### **BOETEBEDING – DE CONSUMENT MAG HELPLING NIET OMZEILEN**

- 8.1 Het is de consument niet toegestaan zonder onderliggend boekingsverzoek diensten van welke aard dan ook af te nemen van een huishoudelijke professional waarmee de consument gedurende de afgelopen 24 maanden contact heeft gehad via het platform of waarmee de consument anderszins via Helpling in aanraking is gekomen.
- 8.2 Indien de consument huishoudelijke werkzaamheden van welke aard dan ook afneemt van een huishoudelijke professional en deze vervolgens niet via het platform worden afgewikkeld, is de consument aan Helpling een boete verschuldigd ter hoogte van 500 euro exclusief btw.

#### **VERPLICHTINGEN VAN DE CONSUMENT**

- 9.1 De consument mag enkel gebruikmaken van het platform als hij een natuurlijk persoon is die niet in een commerciële of professionele hoedanigheid optreedt. De consument bevestigt dit tijdens het aanmeldingsproces.
- 9.2 De consument is verantwoordelijk voor alle activiteiten die via het betreffende account worden verricht. De consument zorgt ervoor dat de gegevens die hij of zij Helpling verstrekt juist en volledig zijn. De consument zal Helpling onverwijld informeren over elke wijziging van deze informatie. De consument is niet gerechtigd om (een deel van) zijn/haar verplichtingen onder deze algemene voorwaarden over te dragen aan een derde, tenzij Helpling hier voorafgaand haar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven
- 9.3 De consument zorgt ervoor voor dat zijn inlognaam en wachtwoord geheim worden gehouden. De consument informeert Helpling onverwijld wanneer er reden bestaat om aan te nemen dat een derde kennis van zijn of haar wachtwoord heeft verkregen of dat het wachtwoord ongeautoriseerd wordt gebruikt of waarschijnlijk ongeautoriseerd is gebruikt.

- 9.4 De consument mag geen gebruik maken van het platform: (i) op een manier waardoor het platform of de toegang daartoe onderbroken, beschadigd of op een andere wijze belemmerd wordt, of (ii) voor frauduleuze doeleinden of in verband met een strafbaar feit of een activiteit in strijd met de wet, waaronder Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag, of (iii) om overlast, onaangenaamheden of angst te veroorzaken.

## **VERPLICHTINGEN VAN HELPLING**

- 10.1 Helpling spant zich in om:
- 10.1.1 het platform te beheren en in een zodanige toestand te houden dat consumenten en huishoudelijke professionals daar afspraken mee kunnen maken, wijzigen, annuleren of uitvoeren, één en ander in overeenstemming met de bepalingen van deze algemene voorwaarden;
  - 10.1.2 een gebruikersaccount voor de consument te beheren waarop de communicatie via het platform ter inzage wordt bewaard; en
  - 10.1.3 de consument toegang te verschaffen tot alle berichten en facturen die hij met huishoudelijke professionals heeft uitgewisseld.
- 10.2 Helpling staat ervoor in dat haar diensten voldoen aan de overeenkomst, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- 10.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Helpling passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige web omgeving.

## **BEOORDELINGEN**

- 11.1 Nadat de geboekte schoonmaakdiensten conform de dienstverleningsovereenkomst zijn geleverd, ontvangt de consument een e-mail van Helpling met een verzoek om de diensten te beoordelen. De consument kan de huishoudelijke professional na levering van de geboekte dienst beoordelen door sterren toe te kennen (beoordelingen). Het staat de consument vrij naast de (uitvoering van de) huishoudelijke diensten andere elementen, zoals stiptheid en/of vriendelijkheid te betrekken in de beoordeling of in het commentaarveld andere mededelingen in te voeren.
- 11.2 Beoordelingen moeten zijn gebaseerd op aantoonbare feiten. Ze dienen op faire en zakelijke wijze te worden opgesteld en mogen geen onfatsoenlijke, 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 uitsluitend de uitingen weer van de opsteller (consument) en niet die van Helpling. Helpling staat niet in voor de (juistheid van de) inhoud van de beoordelingen.
- 11.3 De consument kent Helpling met het verzenden van de beoordeling kosteloos de 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.

- 11.4 Het is niet toegestaan meer dan één beoordeling te plaatsen of het beoordelingssysteem op een andere manier vertekend te (proberen te) beïnvloeden.

## **AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING**

- 12.1 Hoewel Helpling niet aansprakelijk is voor de (uitvoering van) de overeenkomst(en) tussen consument en huishoudelijke professional, heeft Helpling als extra service een aansprakelijkheidsverzekering met een maximale dekking van 5.000.000 euro afgesloten voor de huishoudelijke professionals. Iedere huishoudelijke professional is – met inachtneming van de toepasselijke (polis)voorwaarden – verzekerd voor schade aan zaken van de consument. De polisvoorwaarden worden op verzoek toegezonden.
- 12.2 Er geldt een eigen risico van 350 euro. Dat betekent dat schade tot en met 350 euro in ieder geval niet is gedekt.

## **BETALINGSAFWIKKELING**

- 13.1 Alle loonbetalingen die voortvloeien uit en in verband met de tussen de consument en de huishoudelijke professional gesloten overeenkomst(en) worden uitgevoerd via een erkende betalingsdienstaanbieder op basis van een afzonderlijk betalingsdienstcontract tussen de huishoudelijke professional en de betalingsdienstaanbieder. Alle betalingen die voortvloeien uit en in verband met de gebruikersovereenkomst worden uitgevoerd via een erkende betalingsdienstaanbieder op basis van een afzonderlijk betalingsdienstcontract. De consument stemt ermee in dat de gegevens voor betalingsverwerking (met name bankrekeningnummer e.d.) kunnen worden doorgestuurd naar de betalingsdienstaanbieder.
- 13.2 De consument kiest bij zijn eerste aanmelding op het platform de wijze waarop hij het verschuldigde loon zal betalen aan de huishoudelijke professional (bijv. creditcard, automatische incasso of iDeal). De consument kan van betaalmethode veranderen in de instellingen van zijn account. Indien de huishoudelijke professional na werkzaamheden te hebben verricht een betaalverzoek voor het loon aan de consument stuurt, is de consument verplicht dit via de betalingsdienstaanbieder aan de huishoudelijke professional te betalen door middel van de opgegeven betaalmethode.
- 13.3 De huishoudelijke professional heeft een persoonlijke rekening bij de betalingsdienstverlener. Betaling via de betalingsdienstaanbieder is een rechtstreekse betaling aan de huishoudelijke professional.
- 13.4 Alle reguliere loonbetalingen van de consument aan de huishoudelijke professional verlopen via de betalingsdienstaanbieder. Betalingen waarvoor het platform geen functionaliteit biedt, kunnen partijen ook in contanten of anders afhandelen.

## **AANSPRAKELIJKHEID**

- 14.1 Helpling is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige arbeidsrechtelijke of andere verplichting van de consument jegens de huishoudelijke professional, inclusief (maar niet beperkt tot) enige verplichting of enig recht uit hoofde van de Regeling Dienstverlening aan

Huis. Helpling is ook niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige arbeidsrechtelijke of andere verplichting van de huishoudelijke professional jegens de consument.

## **RANGSCHIKKING**

- 15.1 Op het platform wordt het aanbod van huishoudelijke professionals gepresenteerd op de lijstpagina.
- 15.2 De lijstpagina is de pagina die wordt getoond na gebruik van het keuzemenu op het platform. In het keuzemenu vult de consument zijn postcode in. Vervolgens selecteert de consument de gewenste frequentie, duur, datum en tijd van de diensten van de huishoudelijke professional. Welke huishoudelijke professionals er op de lijstpagina verschijnen en in welke volgorde, wordt onder meer bepaald aan de hand van de informatie die door de consument is ingevuld, de beschikbaarheid van de huishoudelijke professionals, de activiteiten die de huishoudelijke professionals aanbieden, de mate waarin de huishoudelijke professionals werkzaamheden hebben verricht en de vestigingsplaats van de huishoudelijke professionals. De consument kan de resultaten sorteren aan de hand van de factoren (i) prijs, (ii) huishoudelijke professionals die de meeste activiteiten hebben uitgevoerd en (iii) nieuwe huishoudelijke professionals op het platform. Huishoudelijke professionals die (i) geblokkeerd zijn door de consument, (ii) overlappende boekingen hebben of (iii) blijkens de instellingen in hun account geen beschikbaarheid hebben op de betreffende dag en tijd, worden niet weergegeven op de lijstpagina.
- 15.3 Het is voor een huishoudelijke professional niet mogelijk om hoger op de lijstpagina te komen door Helpling te betalen.

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

- 16.1 De gebruiksovereenkomst tussen Helpling en de consument begint na de bevestiging van de registratie aan de consument en de vrijgave van het platformgebruik door Helpling en is gesloten voor onbepaalde tijd.
- 16.2 De gebruiksovereenkomst kan te allen tijde door beide partijen per direct worden opgezegd. De opzegging dient schriftelijk te geschieden (een e-mail aan [contact@helpling.nl](mailto:contact@helpling.nl) is voldoende).

## **INTERN KLACHTENAFHANDELINGSSYSTEEM**

- 17.1 Indien de consument niet tevreden is met de manier waarop Helpling haar diensten uitvoert, kan de consument kosteloos een klacht indienen bij Helpling door een e-mail te verzenden aan het emailadres [contact@helpling.nl](mailto:contact@helpling.nl).
- 17.2 Binnen een termijn van zeven werkdagen na ontvangst van de klacht, zoals bedoeld in lid 1, zal een daartoe aangewezen medewerker van Helpling telefonisch of schriftelijk contact met de consument opnemen om de klacht te bespreken en een oplossing (proberen) te bewerkstelligen.
- 17.3 In het geval dat de consument en de medewerker van Helpling de klacht niet hebben kunnen oplossen, kan de consument de klacht kosteloos aan de klachtencommissie van Helpling (hierna: "**de Klachtencommissie**") voorleggen door de klacht tezamen met een deugdelijk

gemotiveerde toelichting waarom de aangedragen oplossing niet toereikend is te mailen naar: [klachtencommissie@helpling.nl](mailto:klachtencommissie@helpling.nl). De Klachtencommissie wordt voorgezeten door Michelle van Os, managing director bij Helpling Nederland.

- 17.4 De Klachtencommissie zal binnen een termijn van 30 dagen na een deugdelijke aanmelding (zie lid 3) schriftelijk uitspraak doen, tenzij er nader onderzoek noodzakelijk is. Indien dit onderzoek ertoe leidt dat de termijn verlengt wordt, dan zal de Klachtencommissie de consument daar over informeren.
- 17.5 Het is voor consumenten ook mogelijk klachten aan te melden via het Europese ODR platform <http://ec.europa.eu/odr>.

### **TOEPASSELIJK RECHT**

- 18.1 Op overeenkomsten tussen Helpling en de huishoudelijke professional waarop deze voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

### **WIJZIGING VOORWAARDEN**

- 19.1 Helpling stelt de consument op een duurzame gegevensdrager in kennis van elke voorgestelde verandering van de voorwaarden. De voorgestelde veranderingen worden niet uitgevoerd voordat een opzegtermijn is verstreken die redelijk is en evenredig is aan de aard en reikwijdte van de beoogde veranderingen en aan de gevolgen daarvan voor de betrokken consument. Die opzegtermijn bedraagt ten minste 15 dagen te rekenen vanaf de datum waarop Helpling de betrokken consument in kennis stelt van de voorgestelde veranderingen.
- 19.2 De betrokken consument heeft het recht de overeenkomst met Helpling te beëindigen voordat de opzegtermijn is verstreken. Een dergelijke beëindiging wordt van kracht binnen vijftien dagen na de ontvangst van de kennisgeving op grond van de eerste alinea, tenzij een kortere periode geldt voor de overeenkomst.
- 19.3 Artikel 8 van deze algemene voorwaarden (boetebeding) blijft ook na opzegging of andersoortige beëindiging onverkort van kracht.
- 19.4 De opzegtermijn in het tweede lid geldt niet indien Helpling:
- 19.4.1 onderworpen is aan een wettelijke of regelgevende verplichting om zijn algemene voorwaarden te veranderen op een manier die hem niet toestaat de opzegtermijn in acht te nemen; of
  - 19.4.2 bij wijze van uitzondering zijn algemene voorwaarden moet veranderen om een onvoorzien en dreigend gevaar te ondervangen in verband met de bescherming van het platform, consumenten of de huishoudelijke professional tegen fraude, malware, spam, inbreuken in verband met de persoonsgegevens of andere risico's op het gebied van cyberbeveiliging.

## BIJLAGE I: MODEL ARBEIDSCONTRACT HULP IN HUIS

Dit document is te vinden op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstverlening-aan-huis/documenten/publicaties/2015/10/01/arbeidscontract-hulp-in-huis>

### Arbeidscontract hulp in huis

In dit contract staan alle afspraken tussen werknemer en werkgever over het werk. De Regeling dienstverlening aan huis is de basis van dit contract.

#### Wie

**Werkgever:**

<Voor- en achternaam>,  
<adres, postcode en woonplaats>  
geboortedatum: <geboortedatum>

**Werknemer:**

<Voor- en achternaam>,  
<adres, postcode en woonplaats>,  
geboortedatum: <geboortedatum>

#### Dienstverband

**Functie**

U krijgt de functie van huishoudelijke hulp. U doet dit werk zo goed mogelijk en volgt daarbij de aanwijzingen van de werkgever op.

**Arbeidsduur**

U gaat <aantal uren in boekingsverzoek> uren werken op de volgende dagen: <minder dan 4 dagen> <elke week / om de week / elke ... weken (zie boekingsverzoek)>.

**Adres**

U gaat op het volgende adres aan het werk: <adres, postcode en woonplaats uit boekingsverzoek>

De werkgever kan dit adres alleen veranderen na overleg met u.

#### Duur overeenkomst

**Ingangsdatum**

Het contract gaat in op <datum eerste boekingsverzoek>.

**Contractduur**

Het contract is voor:

<bepaalde tijd en eindigt op <datum> (zie boekingsverzoek)>

<onbepaalde tijd>

### **Opzegtermijn**

Bij een contract voor onbepaalde tijd heeft u een opzegtermijn van 1 maand. Als uw werkgever goede redenen heeft, kan hij uw contract ook opzeggen.

De opzegtermijn voor de werkgever ligt tussen de 1 en 4 maanden, afhankelijk van uw diensttijd. Als deze korter is dan 5 jaar, is de opzegtermijn ook 1 maand.

### **Financiële afspraken**

#### **Salaris**

U heeft recht op een salaris van minimaal het wettelijk minimumloon. U krijgt een salaris van <aantal (zie boekingsverzoek)> euro per week. Hier moet u nog wel inkomstenbelasting over betalen.

#### **Belastingen**

U geeft zelf uw inkomsten op bij de Belastingdienst. De werkgever draagt geen loonbelasting af.

#### **Vakantiegeld**

U heeft recht op vakantiegeld van 8%. Dit bedrag zit bij uw salaris inbegrepen.

#### **Onkosten**

Als u kosten maakt bij het uitoefenen uw werk, dan betaalt de werkgever deze kosten. Hiervoor geeft u de bewijsstukken aan de werkgever. De werkgever moet vooraf toestemming geven voor de kosten.

### **Verdere afspraken**

#### **Ziekte**

Als u ziek bent, dan geeft u dit door op de eerste dag van uw ziekte. De werkgever betaalt uw salaris maximaal 6 weken door bij ziekte.

#### **Vakantiedagen**

U heeft als werknemer recht op vakantiedagen. De vakantiedagen bedragen minimaal 4 maal de gewerkte uren per week. U heeft daarom <aantal> vakantiedagen per jaar. Werkt u minder weken in een jaar? Dan krijgt u in verhouding minder vakantiedagen.

#### **Vrijwillige verzekeringen**

U kunt zich verzekeren bij het UWV voor de Ziektewet, de WIA en de WW. De werkgever heeft daarbij geen rol.

**Ondertekening**

Consument

Huishoudelijk professional:

<Naam>

<Naam>

Datum:

## **BIJLAGE II: MODELFORMULIER VOOR HERROEPING**

### **Modelformulier voor herroeping**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

**Aan:**

Helping Netherlands B.V.

Oostenburgermiddenstraat 218,

1018 LL Amsterdam, Nederland

[@e-mailadres]

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,

herroep/herroepen\*

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.