

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

1. WAAR GAAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN OVER?

- 1.1 Helpling is een digitale ruimte (een platform) waar jij als huishoudelijke hulp een of meer particuliere huishoudens kunt vinden om huishoudelijke werk bij te verrichten. Particuliere huishoudens kunnen jou ook vinden via het platform.
- 1.2 In deze voorwaarden noemen wij mensen die huishoudelijke werkzaamheden aanbieden 'huishoudelijke professionals'. Dat komt omdat jij het platform gebruikt om 'in de uitoefening van beroep of bedrijf' jouw specialisme – huishoudelijk werk – aan de man te brengen. Jij maakt dus beroepsmatig gebruik van het platform.
- 1.3 De mensen bij wie je huishoudelijk werk verricht, noemen wij in deze algemene voorwaarden 'consumenten'. Dat komt omdat zij niet handelen als professionele partij als zij jou vragen huishoudelijk werk voor ze te verrichten. Het is ook bedoeld om duidelijk te maken dat het streng verboden is om als professionele partij het platform te gebruiken om huishoudelijke professionals te werven.
- 1.4 Helpling voert zelf geen huishoudelijke werkzaamheden uit. Helpling kan dat ook niet. Helpling ontwikkelt en onderhoudt het platform, zodat mensen elkaar kunnen vinden om afspraken te maken over huishoudelijke werkzaamheden. Ook biedt Helpling een klantenservice aan om hen hierbij te helpen, als ze vragen hebben over het platform. Helpling 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 Helpling te helpen. Helpling wordt voor de toegang tot de technologie betaald door de consumenten.
- 1.5 Helpling bepaalt niet wat je met 'jouw' huishouden of huishoudens afspreekt. Je kunt dus onderling afspreken wat je wilt, maar meestal zul je in dienst zijn bij het huishouden onder de Regeling dienstverlening aan huis. Helpling stelt hiervoor een modelcontract ter beschikking op basis van het modelcontract van de Rijksoverheid.

2. DEFINITIES EN TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
 - 2.1.1 Account: het persoonsgebonden gebruikersaccount dat de huishoudelijke professional bij aanmelding op het platform 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 een huishoudelijke professional.
 - 2.1.4 Dag: kalenderdag.
 - 2.1.5 Dienst: iedere op grond van de overeenkomst door Helpling aangeboden, te leveren of geleverde dienst die eruit bestaat dat een huishoudelijke professional toegang

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

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 Gebruikersovereenkomst: de overeenkomst tussen Helpling en de huishoudelijke professional op grond waarvan Helpling de huishoudelijke professional toegang verleent tot het platform.
- 2.1.8 Helpling: de besloten vennootschap Helpling Netherlands BV, Oostenburgermiddenstraat 218, 1018 LL Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 61148792.
- 2.1.9 Huishoudelijke professional: iedere natuurlijke persoon die in een commerciële of professionele hoedanigheid optreedt en die via het platform diensten aan consumenten aanbiedt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
- 2.1.10 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.
- 2.1.11 Overeenkomst: iedere overeenkomst, waaronder de gebruikersovereenkomst, die tussen Helpling en huishoudelijke professional tot stand komt, 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 waar huishoudelijke professionals schoonmaakwerkzaamheden 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 huishoudelijke professional, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de huishoudelijke professional wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de huishoudelijke professional 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 huishoudelijke professional zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

- 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.

3. 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.

4. AANMELDING BIJ HET PLATFORM DOOR DE HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL, VERSTREKKING GEGEVENS

- 4.1 Iedere huishoudelijke professional dient een account aan te maken op het platform. Aanmelding als huishoudelijke professional houdt aanvaarding in van deze voorwaarden en van de verplichting deze voorwaarden na te leven. Bij de aanmelding dient de huishoudelijke professional de volgende gegevens en documenten aan Helpling te verstrekken:
- 4.1.1 voor- en achternamen, geboortedatum en woonplaats;
- 4.1.2 een kopie van een geldig legitimatiebewijs;
- 4.1.3 het e-mailadres waarop de huishoudelijke professional te bereiken is;
- 4.1.4 het telefoonnummer waarop de huishoudelijke professional te bereiken is; en
- 4.1.5 een overzicht van geldige en volledige bankgegevens op naam van de huishoudelijke professional.
- 4.2 De huishoudelijke professional werkt eraan mee dat Helpling deze gegevens en documenten kan controleren. De huishoudelijke professional zorgt ervoor dat de gegevens die hij of zij aan Helpling verstrekt juist en volledig zijn. De huishoudelijke professional zal Helpling informeren over elke wijziging van deze informatie.
- 4.3 Helpling bevestigt de aanmelding en de toegangsgegevens voor het persoonlijke gebruikersaccount per e-mail aan de huishoudelijke professional. Met deze bevestiging komt

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

de gebruiksovereenkomst met Helpling tot stand, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

- 4.4 De huishoudelijke professional stemt in met de verstrekking van zijn adres- en contactgegevens door Helpling aan consumenten, voor zover deze gegevens (i) uitdrukkelijk en schriftelijk worden aangevraagd door consumenten, (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).

5. 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 Helpling niet worden geraadpleegd.
- 5.6 Helpling 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 huishoudelijke professional aan deze algemene voorwaarden voldoet; en

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

5.6.3 procesverbeteringen te analyseren.

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

Data

5.8 Door het openen van een account en het accepteren van deze algemene voorwaarden, krijgt Helpling toegang tot de volgende gegevens van de huishoudelijke professional: naam, e-mailadres, straat, postcode en woonplaats, of de huishoudelijke professional voldoet aan de eisen voor het werken onder de Regeling Dienstverlening aan Huis, of de huishoudelijke professional op dit moment werkt of ervaring heeft in de professionele schoonmaaksector, informatie over beschikbare vervoermiddelen, informatie over het bestaan van een werkvergunning, (als de huishoudelijke professional ervoor kiest deze te uploaden) een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), de bankrekening en de taalvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal, informatie over het mogelijke ruimtelijke toepassingsgebied van de huishoudelijke professional en de mogelijke temporele reikwijdte van de activiteiten en het mogelijke contact tussen Helpling en de huishoudelijke professional. Helpling heeft daarbij inzicht in het loon waarvoor de huishoudelijke professional zijn werkzaamheden aanbiedt, de aard van die werkzaamheden en de voorgestelde tijdstippen. Als de huishoudelijke professional werkzaamheden verricht voor een consument, krijgt Helpling ook inzicht in de frequentie, naam, adres en woonplaats van de consument en de (eventuele) beoordelingen van de consument.

5.9 De huishoudelijke professional heeft inzicht in zijn eigen data die door hem is gegenereerd, waaronder het loon waarvoor de huishoudelijke professional zijn werkzaamheden aanbiedt, de aard van die werkzaamheden en de voorgestelde tijdstippen. Helpling heeft toegang tot alle door huishoudelijke professionals verstrekte data (zie art. 5.8.). De huishoudelijke professional heeft alleen toegang tot data die hij zelf heeft verstrekt of gegenereerd. De huishoudelijke professional heeft geen toegang tot data van andere huishoudelijke professionals, omwille van redenen van privacy en bedrijfsvertrouwelijkheid.

5.10 Enkele gegevens die door Helpling op het Platform worden gegenereerd, worden aan derden verstrekt. Helpling verwijst naar haar Privacy Verklaring op <https://www.helpling.nl/privacy-verklaring>

Totstandkoming en inhoud overeenkomst

5.11 Door aanbod en aanvaarding (zie art. 5.1 t/m 5.3) komt een arbeidsovereenkomst tot stand tussen de huishoudelijke professional en de consument (zie art. 0). 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.

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

6. 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-afspreken>. De belangrijkste rechten en verplichtingen zijn:
- 6.4.1 het recht op wettelijk minimumloon;

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

- 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.

7. VERPLICHTINGEN VAN DE HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

- 7.1 De huishoudelijke professional mag enkel gebruikmaken van het platform als hij een natuurlijk persoon is die in een commerciële of professionele hoedanigheid optreedt en die via het platform diensten aan consumenten aanbiedt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. De huishoudelijke professional bevestigt dit tijdens het aanmeldingsproces.
- 7.2 De huishoudelijke professional zal zich nimmer voordoen als een agent of vertegenwoordiger van Helpling en zal in het bijzonder geen toezeggingen doen of verplichtingen aangaan voor of namens Helpling. De huishoudelijke professional vrijwaart Helpling volledig voor alle schade en/of kosten van wat voor aard dan ook die voortvloeien uit de niet-nakoming van dit artikel.
- 7.3 Er bestaat geen verplichting tot aanvaarding van boekingsverzoeken.
- 7.4 De huishoudelijke professional is verantwoordelijk voor alle activiteiten die via het betreffende account worden verricht. De huishoudelijke professional zorgt ervoor dat de gegevens die hij of zij Helpling verstrekt juist en volledig zijn. De huishoudelijke professional zal Helpling onverwijld informeren over elke wijziging van deze informatie. De huishoudelijke professional 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.
- 7.5 De huishoudelijke professional zorgt ervoor voor dat zijn inlognaam en wachtwoord geheim worden gehouden. De huishoudelijke professional informeert Helpling onverwijld wanneer er reden bestaat om aan te nemen dat een derde kennis van zijn of haar wachtwoord heeft

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

verkregen of dat het wachtwoord ongeautoriseerd wordt gebruikt of waarschijnlijk ongeautoriseerd is gebruikt.

- 7.6 De huishoudelijke professional 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, of (iii) om overlast, onaangenaamheden of angst te veroorzaken.
- 7.7 De huishoudelijke professional gaat ermee akkoord dat Helpling tijdens de looptijd van de overeenkomst en tot zes maanden erna per e-mail, telefonisch of per post contact met hem opneemt om de aanbiedingen op de portal www.helpling.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.

8. VERPLICHTINGEN VAN HELPLING

8.1 Helpling spant zich in om:

- 8.1.1 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;
- 8.1.2 een gebruikersaccount te beheren voor de huishoudelijke professional waarop de communicatie via het platform ter inzage wordt bewaard;
- 8.1.3 de huishoudelijke professional een tool te bieden waarmee hij betaalverzoeken en/of facturen kan versturen aan de consumenten met wie hij een relatie heeft, alsmede waarmee hij met de consument kan corresponderen over de verzonden betaalverzoeken en/of facturen;
- 8.1.4 een verzekering in stand te houden voor de huishoudelijke professional. Meer informatie over deze verzekering is te vinden in artikel 10.1 van deze algemene voorwaarden of op aanvraag; en
- 8.1.5 ervoor te zorgen dat de identiteit van de huishoudelijke professional die de werkzaamheden op het platform aanbiedt duidelijk zichtbaar is.

9. BETALINGSAFWIKKELING

- 9.1 Loonbetalingen van de consument aan de huishoudelijke professional worden afgehandeld door een betalingsdienaarbieder op basis van een afzonderlijke betalingsdienstverleningsovereenkomst tussen de betalingsdienaarbieder en de huishoudelijke professional. Helpling is geen partij bij de betalingsdienstverleningsovereenkomst.
- 9.2 Bij het aanmaken van het Account sluit de huishoudelijke professional de betalingsdienstverleningsovereenkomst met de betalingsdienaarbieder. De huishoudelijke

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

professional stemt ermee in dat de voor de betalingsafhandeling benodigde gegevens (naam, rekeningnummer enz.) worden gedeeld met de betalingsdienstaanbieder.

- 9.3 De huishoudelijke professional informeert Helpling over het uurloon waartegen hij of zij de huishoudelijke diensten aan consumenten wil aanbieden. Helpling laat het uurloon aan consumenten zien op het platform. Helpling zal weigeren het uurloon te laten zien als het niet minimaal gelijk is aan het actuele wettelijk minimumloon bij een veertigurige werkweek.
- 9.4 Helpling stelt de huishoudelijke professional een overzicht van de verrichte werkzaamheden ter beschikking. Dit overzicht staat in het account van de huishoudelijke professional of wordt per e-mail verstuurd.
- 9.5 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.
- 9.6 De betalingsdienstaanbieder zal het door de consumenten betaalde bedrag in bewaring houden voor de huishoudelijke professional. De betalingsdienstverlener betaalt de huishoudelijke professional vervolgens de door consumenten betaalde vergoeding. Deze uitbetaling vindt in de regel tweemaal per maand plaats.
- 9.7 Betalingsverwerkingsdiensten worden geleverd door Stripe en vallen onder de servicevoorwaarden van Stripe, deze zijn hier te vinden: <https://stripe.com/en-nl/ssa> . Door akkoord te gaan met deze voorwaarden stemt de huishoudelijke professional ermee in gebonden te zijn aan de voorwaarden van Stripe, welke van tijd tot tijd gewijzigd kunnen worden.

10. AANSPRAKELIJKHEID

Verhouding Helpling / huishoudelijke professional

- 10.1 De huishoudelijke professional is, binnen de grenzen van de toepasselijke wettelijke regeling(en), volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van zijn overeenkomst met de consument.
- 10.2 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 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.
- 10.3 De huishoudelijke professional vrijwaart Helpling volledig voor alle schade en/of kosten van wat voor aard dan ook die voortvloeien uit de niet-nakoming van één of meerdere verplichtingen uit deze algemene voorwaarden.
- 10.4 De huishoudelijke professional verplicht zich bij zijn activiteiten al de van toepassing zijnde privacywet- en -regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming, volledig na te leven en vrijwaart Helpling voor alle schade en/of kosten van wat voor aard dienaangaande.

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

- 10.5 Tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld van Helpling, is Helpling op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade en/of kosten van wat voor aard dan ook van de huishoudelijke professional in verband met het gebruik van het platform, het account van de huishoudelijke professional, de handelingen van de huishoudelijke professional en de handelingen van de consument, zoals – maar niet beperkt tot – schade en kosten ten gevolge van het niet behoorlijk functioneren van het platform, technische storingen, onjuiste (prijs)informatie etc.
- 10.6 Ingeval de uitsluiting van aansprakelijkheid als bedoeld in lid 5 door een daartoe bevoegde rechter geheel of gedeeltelijk nietig wordt verklaard, of wordt vernietigd, komen partijen hierbij reeds nu overeen dat Helpling in dat geval alleen aansprakelijk zal zijn voor de directe aantoonbaar geleden/ gemaakte schade/kosten (met uitsluiting van gevolg/indirecte schade/kosten) en deze aansprakelijkheid voor deze directe schade/kosten in totaal nooit meer zal bedragen dan € 500,-- (zegge: vijfhonderd euro) per jaar.
- 10.7 De pagina's van www.helpling.nl bevatten 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.

Verzekering

- 10.8 Hoewel Helpling niet aansprakelijk is voor de (uitvoering van) de overeenkomst(en) tussen consument en huishoudelijke professional, heeft Helpling als extra service een aansprakelijkheidsverzekering voor de huishoudelijke professionals een maximale dekking van 5.000.000 euro afgesloten. 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.
- 10.9 Er geldt een eigen risico van 350 euro. Schade tot en met 350 euro is niet gedekt.

11. OVERMACHT

- 11.1 Helpling is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de huishoudelijke professional indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 11.2 Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien en niet voorzien, waarop Helpling geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ondernemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Helpling heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Helpling zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 11.3 Helpling kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

12. RANGSCHIKKING

- 12.1 Op het platform wordt het aanbod van huishoudelijke professionals gepresenteerd op de lijstpagina.
- 12.2 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 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 huishoudelijke 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) blijken de instellingen in hun account geen beschikbaarheid hebben op de betreffende dag en tijd, worden niet weergegeven op de lijstpagina.
- 12.3 Het is voor een huishoudelijke professional niet mogelijk om hoger op de lijstpagina te komen door Helpling te betalen.

13. BEOORDELINGEN

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 De huishoudelijke professional kan een beoordeling die niet aan het bovenstaande voldoet bij Helpling melden. Helpling zal de beoordeling dan beoordelen en eventueel verwijderen.
- 13.4 Het is niet toegestaan het beoordelingssysteem op bedrieglijke wijze te (proberen te) beïnvloeden.

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

14. INTERN KLACHTENAFHANDELINGSSYSTEEM

- 14.1 Indien de huishoudelijke professional niet tevreden is met de manier waarop Helpling haar diensten uitvoert, kan de huishoudelijke professional kosteloos een klacht indienen bij Helpling door een e-mail te verzenden aan het emailadres contact@helpling.nl.
- 14.2 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 huishoudelijke professional opnemen om de klacht te bespreken en een oplossing (proberen) te bewerkstelligen.
- 14.3 In het geval dat de huishoudelijke professional en de medewerker van Helpling de klacht niet hebben kunnen oplossen, kan de huishoudelijke professional 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. De Klachtencommissie wordt voorgezeten door Michelle van Os, managing director bij Helpling Nederland.
- 14.4 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 verlengd wordt, dan zal de Klachtencommissie de huishoudelijke professional daarover informeren.
- 14.5 Indien de huishoudelijke professional het niet eens is met de uitspraak van de Klachtencommissie, kan de hij zich tot één van de externe en onafhankelijke bemiddelaars wenden (zoals bepaald in art. 15 van deze algemene voorwaarden).
- 14.6 Helpling zal jaarlijks uiterlijk op 1 mei een overzicht van i) het totaal ingediende klachten, ii) de voornaamste soorten klachten en iii) de tijd die het gemiddeld nodig was voor verwerking van klachten over het afgelopen jaar op het platform publiceren.

15. BEMIDDELING/MEDIATION

- 15.1 Iedere huishoudelijke professional kan een geschil voorleggen aan één van de in de lid 2 genoemde externe en onafhankelijke bemiddelaars, mits de huishoudelijke professional de procedure van artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden heeft doorlopen.
- 15.2 Helpling stelt de volgende twee bemiddelaars aan die zijn te benaderen via de website www.e-pom.eu:
- 15.2.1 mr. Bart Neervoort, MfN Registermediator; of
- 15.2.2 een andere door E-Pom voor te stellen andere mediator/bemiddelaar.
- 15.3 De procedure en kosten van de bemiddeling/mediation staan beschreven op de website: www.e-pom.eu. De kosten zullen in beginsel evenredig door Helpling en de huishoudelijke professional worden gedeeld.

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

16. BEPERKING, OPSCHORTING OF BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST TUSSEN HELPLING EN DE HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

- 16.1 De gebruikersovereenkomst tussen Helpling en de huishoudelijke professional begint na de bevestiging van de registratie aan de huishoudelijke professional en de vrijgave van het platformgebruik door Helpling en is gesloten voor onbepaalde tijd.
- 16.2 De gebruiksovereenkomst kan te allen tijde door de huishoudelijke professional per direct worden opgezegd. De opzegging dient schriftelijk te geschieden (een e-mail aan contact@helpling.nl is voldoende).
- 16.3 Helpling behoudt zich het recht voor de het account van de huishoudelijke professional te beperken, op te schorten of te beëindigen. Dit zal in het bijzonder het geval zijn wanneer de huishoudelijke professional de toepasselijke wetgeving, de toepasselijke contractuele bepalingen of de richtlijnen van Helpling schendt. De volgende redenen kunnen in ieder geval aanleiding geven voor Helpling om te besluiten tot volledige of gedeeltelijke opschorting of beëindiging van de toegang van de huishoudelijke professional tot het platform:
- 16.3.1 Een of meer ernstige schendingen van de Nederlandse wetgeving, zoals oplichting, fraude, mishandling, computervredebreuk/hacken; of
- 16.3.2 Andere serieuze omstandigheden die maken dat Helpling redelijkerwijs de belangen van Helpling, consumenten of derden moet beschermen.
- 16.4 Bij beperking, opschorting of beëindiging biedt Helpling de huishoudelijke professional de gelegenheid om de feiten en de omstandigheden in het kader van de in artikel 14 bedoelde interne klachtenafhandelingsprocedure te verduidelijken. Wanneer de beperking, opschorting of beëindiging wordt ingetrokken door Helpling, wordt de situatie van de huishoudelijke professional onverwijld hersteld, en wordt de huishoudelijke professional toegang verschaft tot persoons- en/of andere gegevens, die de huishoudelijke professional heeft verkregen bij het gebruik van het platform voordat de beperking, opschorting of beëindiging van kracht is geworden.
- 16.5 Indien Helpling besluit om de toegang tot het platform aan een bepaalde huishoudelijke professional te beperken of op te schorten, verstrekt Helpling de betrokken huishoudelijke professional voordat of op het moment dat de beperking of opschorting ingaat, een motivering van dat besluit op een duurzame gegevensdrager. Als Helpling besluit om de toegang tot het platform aan een bepaalde huishoudelijke professional in het geheel te beëindigen, verstrekt Helpling de betrokken huishoudelijke professional ten minste 30 dagen voordat de beëindiging ingaat een motivering van dat besluit op een duurzame gegevensdrager.
- 16.6 De in lid 5 bedoelde opzegtermijn is niet van toepassing wanneer Helpling:
- 16.6.1 onderworpen is aan een wettelijke of regelgevende verplichting om de verstrekking van het geheel van zijn diensten aan een bepaalde huishoudelijke professional te beëindigen op een manier die Helpling niet de mogelijkheid biedt deze opzegtermijn in acht te nemen; of
- 16.6.2 conform nationale wetgevingsbepalingen een recht van beëindiging om een dwingende reden uitoefent; of

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

16.6.3 kan aantonen dat de betrokken huishoudelijke professional herhaaldelijk de toepasselijke algemene voorwaarden ernstig heeft geschonden, wat heeft geleid tot de beëindiging van de levering van het geheel van de betrokken diensten.

Als de opzegtermijn niet van toepassing is, verstrekt Helpling de betrokken huishoudelijke professional onverwijld een motivering van het besluit van Helpling op een duurzame gegevensdrager.

16.7 De in lid 5 en lid 6 bedoelde motivering omvat een verwijzing naar de specifieke feiten of omstandigheden, met inbegrip van de inhoud van meldingen van derden, die tot het besluit van Helpling hebben geleid en de toepasselijke reden(en) voor het besluit van Helpling. Helpling verstrekt geen motivering als Helpling een wettelijke of regelgevende verplichting heeft om de specifieke feiten of omstandigheden of de verwijzing naar de toepasselijke reden(en) niet te verstrekken, of wanneer de betrokken huishoudelijke professional herhaaldelijk de toepasselijke wetgeving, de toepasselijke contractuele bepalingen of de richtlijnen van Helpling heeft geschonden, wat heeft geleid tot de gehele beëindiging van de toegang tot het platform.

16.8 De huishoudelijke professional kan geen aanspraak maken op enige vergoeding door Helpling in verband met de opschorting, beperking of beëindiging van de toegang tot het platform door Helpling en de huishoudelijke professional doet hierbij afstand van enig recht op enige (schade)vergoeding.

17. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

17.1 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.

17.2 Alle geschillen voortvloeiende uit aanbiedingen of overeenkomsten, hoe dan ook genaamd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde Nederlandse rechter.

17.3 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

18. WIJZIGING VOORWAARDEN

18.1 Helpling behoudt zich het recht voor deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

18.2 Helpling stelt de betrokken huishoudelijke professional 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 huishoudelijke professional. Die opzegtermijn bedraagt ten minste 15 dagen te rekenen vanaf de datum waarop Helpling de betrokken huishoudelijke professional in kennis stelt van de voorgestelde veranderingen.

18.3 De betrokken huishoudelijke professional heeft het recht de overeenkomst met Helpling te beëindigen voordat de opzegtermijn is verstreken. Een dergelijke beëindiging wordt van

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

kracht binnen vijftien dagen na de ontvangst van de kennisgeving op grond van de eerste alinea, tenzij een kortere periode geldt voor de overeenkomst.

- 18.4 De betrokken huishoudelijke professional kan op elk moment vanaf de ontvangst van de opzegging op grond van de eerste alinea door middel van een schriftelijke verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling afstand doen van de in de tweede alinea bedoelde opzegtermijn.
- 18.5 De opzegtermijn in het tweede lid geldt niet indien Helping:
- 18.5.1 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
 - 18.5.2 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.

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

BIJLAGE I: MODEL ARBEIDSCONTRACT HULP IN HUIS

Dit document is hier te vinden: <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:

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE PROFESSIONAL

<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

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUELIJKE PROFESSIONAL

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

Ondertekening

Consument:

Huishoudelijke professional:

<Naam>

<Naam>

Datum: