

Algemene Voorwaarden voor gebruik van het platform www.helpling.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: **SCHOONMAAKHULP**) door Helpling Netherlands BV, Rokin 46, 1012 KV Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 61148792 (hierna: **HELPLING**) en het overige gebruik van de website www.helpling.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 SCHOONMAAKHULP 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. SCHOONMAAKHULP is particulier en biedt slechts aan andere particulieren huishoudelijke dienstverlening aan onder toepassing van de Regeling Dienstverlening aan Huis.
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 SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP. Door de opdracht van de SCHOONMAAKHULP komt geen dienstverleningsovereenkomst tot stand tussen HELPLING en de SCHOONMAAKHULP noch tussen HELPLING en de KLANT.
3. HELPLING faciliteert in opdracht van de SCHOONMAAKHULP voortdurend bij de tot stand koming van dienstverleningsovereenkomsten en ontvangt van de SCHOONMAAKHULP commissie over elk uur werk dat uitgevoerd wordt uit hoofde van deze dienstverleningsovereenkomst.
4. Betalingen van de KLANT aan de SCHOONMAAKHULP worden afgehandeld door een gelicentieerde betalingsdienstaanbieder (**betalingsdienstaanbieder**) op basis van een afzonderlijke betalingsdienstverleningsovereenkomst tussen de betalingsdienstaanbieder en de SCHOONMAAKHULP. 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 SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP nadat de controle is voltooid, waarbij tevens wordt medegedeeld dat het volledige gebruikersaccount is vrijgegeven. Op dat moment komt tussen HELPLING en SCHOONMAAKHULP de gebruiksovereenkomst tot stand, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
3. De SCHOONMAAKHULP machtigt HELPLING door het sluiten van de gebruiksovereenkomst tegelijkertijd als vertegenwoordiger met de bevoegdheid om namens SCHOONMAAKHULP overeenkomsten te sluiten, de SCHOONMAAKHULP te vertegenwoordigen en namens de SCHOONMAAKHULP de betalingsdienstverleningsovereenkomst te sluiten met de betalingsdienstaanbieder. Voor het overige stemt de SCHOONMAAKHULP 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 schoonmaakhulpen 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 SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP het boekingsverzoek aanvaardt, wordt het boekingsverzoek geblokkeerd voor iedere andere SCHOONMAAKHULP.
3. HELPLING neemt namens de SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP en de KLANT tot stand. HELPLING is geen partij bij deze dienstverleningsovereenkomst.
4. De SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP.

§ 5 OVERIGE PLICHTEN VAN HELPLING

1. HELPLING is verplicht,
 - a) het platform te beheren en de diensten van SCHOONMAAKHULP daar aan te bieden met de door hem of haar aangegeven tijden en locatie voor schoonmaakdiensten;
 - b) voortdurend een gebruikersaccount te beheren voor de SCHOONMAAKHULP, 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 SCHOONMAAKHULP aangeboden tijden en locatie bijpassende boekingsverzoeken van de KLANT te versturen naar de SCHOONMAAKHULP;
 - d) boekingsverzoeken van KLANTEN eerst aan een bepaalde SCHOONMAAKHULP door te sturen als de KLANT deze SCHOONMAAKHULP als favoriete dienstverlener heeft geselecteerd (ook dan bepaalt alleen de SCHOONMAAKHULP of hij het aanbod aanvaardt);
 - e) bij een toezegging van de SCHOONMAAKHULP aan de KLANT het boekingsverzoek namens hem of haar aan te nemen;
 - f) de SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP 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 administratiekosten in rekening te brengen). Indien de KLANT een afspraak voor schoonmaakdiensten wenst te wijzigen of de boeking wil annuleren, stelt HELPLING de SCHOONMAAKHULP hier onmiddellijk van op de hoogte.
 4. HELPLING neemt klachten van KLANTEN in ontvangst en stuurt ze door naar de SCHOONMAAKHULP, die deze kan controleren en eventueel op kan lossen. De SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP

1. Bij de aanmelding op het platform verstuurt of verstrekt de SCHOONMAAKHULP de volgende gegevens/documenten aan HELPLING:
 - a) verwachte beschikbaarheid en plaats, c.q. mogelijke locaties van aangeboden schoonmaakdiensten;
 - b) kopie van geldig legitimatiebewijs;
 - c) BSN-nummer;
 - d) kopie van de Verklaring Omtrent het Gedrag;
 - e) e-mailadres, telefoonnummer;
 - f) geldige en volledige bankgegevens;
2. HELPLING heeft het recht vóór een registratie referenties over werkzaamheden als schoonmaakhulp – bijvoorbeeld van vroegere klanten – of de uitvoering van een proefschoonmaak van de aspirant SCHOONMAAKHULP te verlangen, waarbij de aspirant SCHOONMAAKHULP door een door HELPLING geselecteerde particuliere schoonmaakdienstverlener wordt begeleid en de aspirant SCHOONMAAKHULP in de gelegenheid wordt gesteld zijn vakkundige bekwaamheid aan te tonen.
3. Bij een wijziging van bovengenoemde gegevens is de SCHOONMAAKHULP verplicht HELPLING hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Bovendien bevestigt de SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP.

4. Omdat de SCHOONMAAKHULP niet als werknemer in dienst staat van HELPLING, maar van de KLANT, is de SCHOONMAAKHULP zelf verantwoordelijk voor de correcte afdracht van belastingen en premies.
5. De SCHOONMAAKHULP is voor KLANTEN beschikbaar voor de levering van schoonmaakdiensten conform de bij deze Algemene Voorwaarden bijgevoegde dienstencatalogus. Er bestaat geen verplichting tot aanvaarding van boekingsverzoeken. De SCHOONMAAKHULP machtigt HELPLING tot aanvaarding van boekingsverzoeken en overhandiging van de voor de afwikkeling van de opdracht noodzakelijke verklaringen volgens zijn instructies.
6. De SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP).

§ 7 ANNULERINGEN

1. KLANTEN kunnen op afstand gesloten overeenkomsten tot 24 uur voor aanvang van de dienstverlening kosteloos herroepen. Zolang de SCHOONMAAKHULP nog niet met de opdracht is begonnen, is de KLANT niet verplicht een vergoeding te betalen voor een dergelijke herroeping.
2. Indien een KLANT minder dan 24 uur voor aanvang van de dienstverlening annuleert, kan de SCHOONMAAKHULP 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.

§ 8 BETALINGSAFWIKKELING, COMMISSIE

1. Alle betalingen van de KLANT aan de SCHOONMAAKHULP voor de vergoeding van de schoonmaakdiensten verlopen via de betalingsdienstaanbieder.
2. De op www.helping.nl genoemde prijzen voor de KLANT voor het gebruik van de huishoudelijke dienstverlening staan vermeld in de prijslijst in bijlage. SCHOONMAAKHULP is ervan op de hoogte dat HELPLING boekingsverzoeken faciliteert, waaraan de prijslijst ten grondslag ligt. De prijzen in de prijslijst zijn onder andere gebaseerd op het actuele wettelijk minimumloon. In de prijzen op de prijslijst is conform de Regeling Dienstverlening aan Huis naar rato reeds een bedrag verdisconteerd wegens door de KLANT aan SCHOONMAAKHULP verschuldigd vakantiegeld van 8% per jaar, loondoorbetaling bij ziekteverzuim en vergoeding voor door SCHOONMAAKHULP opgebouwde wettelijke vakantiedagen. HELPLING heeft het recht deze prijslijst te actualiseren of door een nieuwe prijslijst te vervangen. Hierover dient Helping de SCHOONMAAKHULP tijdig te informeren. Het staat SCHOONMAAKHULP daarna vrij om te beslissen om al dan niet een schoonmaakactiviteit (ofwel boekingsverzoek) tegen de gewijzigde prijs aan te nemen.
3. HELPLING ontvangt voor het faciliteren bij de totstandkoming van dienstverleningsovereenkomsten en de uitgevoerde diensten (inclusief de bemiddeling bij de betalingsdienstverleningsovereenkomst) een commissie van de SCHOONMAAKHULP. De commissie is afhankelijk van het aantal volgens het boekingsverzoek met de

KLANT overeengekomen uren, het soort boeking (meermalige boeking of eenmalige opdracht) en de plaats van uitvoering. De commissie wordt berekend aan de hand van de op het tijdstip van de tot standkoming van de dienstverleningsovereenkomst tussen KLANT en SCHOONMAAKHULP geldende commissielijst zoals vermeld op de bijlage Commissielijst.

- HELPLING stelt de SCHOONMAAKHULP per e-mail of in het gebruikersaccount de facturen voor de door de SCHOONMAAKHULP geleverde schoonmaakdiensten en gegevens over de betaling door de KLANT ter beschikking. De betalingsdienstaanbieder zal het door de KLANTEN betaalde bedrag als trustee in bewaring houden voor de SCHOONMAAKHULP. De uitbetaling van de door de KLANTEN aan de betalingsdienstaanbieder betaalde vergoedingen vindt in de regel tweemaal per maand plaats. De eerste uitbetalingsperiode beslaat opdrachten van de 1^e tot de 15^e van de maand en wordt in principe uiterlijk op de 24^e van iedere maand uitbetaald. De tweede uitbetalingsperiode beslaat opdrachten van de 16^e tot het einde van de maand en wordt in principe uiterlijk op de 9^e van de volgende maand uitbetaald.
- De betalingsdienstverlener betaalt de SCHOONMAAKHULP de door KLANTEN betaalde vergoedingen minus de commissie van HELPLING uit.
- Indien een tussen SCHOONMAAKHULP en KLANT overeengekomen schoonmaakdienst door een omstandigheid die de SCHOONMAAKHULP kan worden verweten, niet wordt uitgevoerd en de klant daarom niet betaalt, heeft HELPLING recht op de volledige commissie. Hetzelfde geldt voor het geval dat de KLANT weigert te betalen op grond van een gebrekkige uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst door SCHOONMAAKHULP of de vergoeding zonder reden niet betaalt. De SCHOONMAAKHULP is verantwoordelijk voor het innen van niet betaalde vergoedingen.

§ 9 RECHT OP COMPENSATIE

- Indien de SCHOONMAAKHULP verdere huishoudelijke diensten en schoonmaakdiensten van welke aard dan ook wil leveren aan een KLANT (of door een KLANT wordt gevraagd deze te leveren) waarvoor de SCHOONMAAKHULP de afgelopen 24 maanden nog een opdracht heeft gekregen via HELPLING, wijst de SCHOONMAAKHULP de KLANT erop dat hiervoor een boekingsaanvraag via HELPLING vereist is.
- Indien de SCHOONMAAKHULP nieuwe aanvragen voor huishoudelijke diensten en schoonmaakdiensten van een via HELPLING gerelateerde KLANT aanvaardt die niet via het platform worden afgewikkeld, heeft HELPLING recht op betaling van een redelijke compensatie voor de commissiederving ter hoogte van 500 euro exclusief btw.

§ 10 AANSPRAKELIJKHEID

- HELPLING is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst door de SCHOONMAAKHULP en/of de KLANT.
- 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 de SCHOONMAAKHULP en

de gebruiksovereenkomst (verplichting waarvan de nakoming vereist is om een behoorlijke uitvoering conform de algemene voorwaarden mogelijk te maken en op de nakoming waarvan de SCHOONMAAKHULP 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. SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP en KLANT en wordt uitgevoerd onder toepassing van de Regeling Dienstverlening aan Huis.

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

§ 12 SLOTBEPALINGEN

1. De SCHOONMAAKHULP gaat ermee akkoord dat HELPLING tijdens de looptijd van de gebruiksovereenkomst met de SCHOONMAAKHULP 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.
2. De SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP 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 SCHOONMAAKHULP behandelen gegevens van KLANTEN, procedures, door de partijen te leveren diensten en de commissie (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 vier weken voordat ze van kracht gaan per e-mail medegedeeld aan de SCHOONMAAKHULP, tezamen met informatie omtrent de mogelijkheid tot bezwaar. Indien de SCHOONMAAKHULP niet binnen vier 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: 04 /2016

Dienstencatalogus	<p>De KLANT kan zelf binnen de geboekte tijd – in overeenstemming met SCHOONMAAKHULP - aangeven wat er gedaan moet worden, aangezien de KLANT de werkgever is in deze arbeidsrelatie. De wijze waarop de schoonmaakdiensten worden uitgevoerd, overlegt de SCHOONMAAKHULP met de KLANT.</p> <p>De volgende diensten zijn normaal gesproken onderdeel van een reguliere schoonmaak – de uiteindelijk te leveren diensten bespreekt de SCHOONMAAKHULP met de KLANT:</p> <ul style="list-style-type: none">- afstoffen van alle toegankelijke plaatsen- schoonmaken van oppervlakken en werkbladen- afstoffen van grote vrijstaande voorwerpen (bijvoorbeeld elektronische apparaten)- stofzuigen en eventueel dweilen van alle vloeren- schoonmaken van de spoelbak en het fornuis- schoonmaken van wastafel, WC, douche en badkuip- bedden opmaken (geen nieuw beddengoed)- weggooien van afval in externe afvalbak

Bijlage **Commissielijst** – versie 21 januari 2016

De commissie bedraagt 20% van het door de klant te betalen bedrag per schoonmaakopdracht.

Bijlage **Prijslijst** – versie 21 januari 2016

Uurprijs eenmalige boeking: €14,90

Uurprijs herhalende (wekelijkse of tweewekelijkse) boeking: €13,90