

Algemene Voorwaarden voor gebruik van het platform www.helping.nl

Versie: april 2016

§ 1 GELDIGHEIDSGBIED, VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor het gebruik van de door Helping Netherlands BV, Rokin 46, 1012 KV Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 61148792 (hierna: **HELPLING**) beschikbaar gestelde website www.helping.nl (hierna: **platform**) voor het vinden van particuliere ondernemers voor huishoudelijke diensten en schoonmaakwerkzaamheden in privéhuishoudens (hierna: **SCHOONMAAKHULP**) en voor de verstrekking van opdrachten voor dergelijke diensten (hierna: **schoonmaakdiensten**) door de besteller (hierna: **KLANT**) en het gebruik van de daartoe faciliterende diensten van HELPLING. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk te worden toegestaan door HELPLING.
2. De overeenkomst inzake de schoonmaakdiensten wordt rechtstreeks door de KLANT gesloten met de betreffende door de KLANT geboekte SCHOONMAAKHULP in het kader van de Regeling Dienstverlening aan Huis. HELPLING is in de overeenkomst voor de schoonmaakdiensten tussen de KLANT en de SCHOONMAAKHULP geen partij en treedt slechts op als facilitator voor opdrachten van de KLANT.

§ 2 GEBRUIK

1. HELPLING stelt de KLANT een platform beschikbaar voor het zoeken en inhuren van een SCHOONMAAKHULP. Het gebruik van het platform en de diensten van HELPLING zijn voor de KLANT kosteloos. Tijdens het eerste gebruik van het platform en de eerste boekingsaanvraag dient de klant zich te registreren op het platform en deze Algemene Voorwaarden te accepteren. HELPLING bevestigt de aanmelding aan de KLANT per e-mail waarbij ook de toegangsgegevens voor het persoonlijke gebruikersaccount worden verstrekt. Met deze bevestiging komt de gebruiksovereenkomst met HELPLING tot stand, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
2. De KLANT is verplicht bij de registratie correcte en volledige gegevens te verstrekken, met name met betrekking tot zijn identiteit, adres, telefoonnummer, e-mailadres en bank- of creditcardgegevens. Wijzigingen gedurende de looptijd van de gebruiksovereenkomst dient hij onmiddellijk mede te delen aan HELPLING door zijn gebruikersaccount aan te passen.

§ 3 OPDRACHTEN

1. De KLANT dient via het platform, via de Helping-app, telefonisch of per e-mail onder vermelding van plaats, tijd en te leveren diensten aanvragen voor schoonmaakdiensten (hierna: **boekingsverzoek** of **aanbod**) in.
2. De ingediende boekingsaanvragen zijn een bindend aanbod van de KLANT aan de door HELPLING gevonden of door de KLANT bij de aanvraag geselecteerde SCHOONMAAKHULP voor de levering van de gevraagde schoonmaakdiensten.

- HELPLING neemt na (geautomatiseerde) selectie van een SCHOONMAAKHULP die bereid is de gevraagde diensten te leveren namens de SCHOONMAAKHULP het boekingsverzoek van de KLANT aan. HELPLING informeert de KLANT daarover per e-mail en bevestigt het boekingsverzoek. Met deze bevestiging wordt de overeenkomst inzake de schoonmaakdiensten tussen KLANT en SCHOONMAAKHULP (hierna: **dienstverleningsovereenkomst**) gesloten.
- De inhoud van de dienstverleningsovereenkomst is gebaseerd op het boekingsverzoek, de op het platform vermelde prijslijsten, deze algemene voorwaarden, het geldende verbintenissenrecht en eventuele overige overeenkomsten tussen de KLANT en de SCHOONMAAKHULP. SCHOONMAAKHULP is geen werknemer van HELPLING en HELPLING bemiddelt niet voor werknemers voor het leveren van diensten.
- Alle betalingen van de KLANT aan de SCHOONMAAKHULP voor de vergoeding van de schoonmaakdiensten verlopen via een gelicentieerde betalingsdientaanbieder.

§ 4 PLICHTEN VAN HELPLING

- HELPLING beheert het platform en neemt via het platform, via de Helpling-app, telefonisch of per e-mail boekingsverzoeken in ontvangst en stuurt de aanvaarding van een boekingsverzoek door SCHOONMAAKHULP door naar de KLANT. HELPLING is niet verplicht ervoor te zorgen dat een boekingsverzoek door SCHOONMAAKHULP wordt aanvaard.
- HELPLING doet al het mogelijke om verstoringen van het gebruik van het platform, zoals verbindingsonderbrekingen of verstoringen van het gebruik van de diensten te voorkomen voor zover dit technisch mogelijk is. HELPLING heeft het recht de gebruiksmogelijkheden tijdelijk te beperken om het platform te onderhouden of verder te ontwikkelen.
- HELPLING beheert een gebruikersaccount voor de KLANT en stelt hem daarvoor persoonlijke toegangsgegevens beschikbaar. De toegangsgegevens mogen niet worden gedeeld met derden. Op het gebruikersaccount worden de via het HELPLING__platform, via de Helpling-app, telefonisch of per e-mail gesloten dienstverleningsovereenkomsten genoemd en worden de daarop betrekking hebbende facturen bewaard ter inzage.
- HELPLING verstuurt boekingsverzoeken van de KLANT aan een bepaalde SCHOONMAAKHULP als de KLANT deze SCHOONMAAKHULP heeft geselecteerd als favoriete dienstverlener (ook dan bepaalt alleen de SCHOONMAAKHULP of hij het aanbod aanvaardt). HELPLING is niet aansprakelijk voor de uitvoering en nakoming van de dienstverleningsovereenkomsten door de SCHOONMAAKHULP.
- HELPLING bewerkt omboekingen en annuleringen van de KLANT. Indien een KLANT het tijdstip voor de schoonmaakdiensten wenst te wijzigen of de boeking annuleert, informeert HELPLING de SCHOONMAAKHULP hier onmiddellijk over.

§ 5 BEOORDELINGEN

- Nadat de geboekte schoonmaakdiensten conform de dienstverleningsovereenkomst zijn geleverd, ontvangt de KLANT een e-mail van HELPLING met een verzoek om de schoonmaakdiensten te beoordelen. KLANT kan de SCHOONMAAKHULP na levering van de geboekte dienst beoordelen door sterren toe te kennen (**beoordelingen**). Behalve de (uitvoering van de) schoonmaakdiensten kunnen hierbij ook de stiptheid en vriendelijkheid worden beoordeeld en kunnen in een commentaarveld andere mededelingen worden ingevoerd.

2. Beoordelingen moeten zijn gebaseerd op aantoonbare feiten. Ze dienen op faire en zakelijke wijze te worden opgesteld en mogen geen 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 altijd uitingen weer van de opsteller (KLANT) en niet die van HELPLING. HELPLING controleert beoordelingen regelmatig. HELPLING bekijkt gerechtvaardigde klachten over beoordelingen en neemt – indien nodig – maatregelen.
3. De KLANT kent HELPLING met het verzenden van de beoordeling kosteloos de ruimtelijk en tijdelijk 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.
4. Verboden zijn ongerechtvaardigde meervoudige beoordelingen of andere vormen van pogingen om het beoordelingssysteem vertekend te beïnvloeden.

§ 6 AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

1. HELPLING heeft een aansprakelijkheidsverzekering met een maximale dekking van 5.000.000 euro, waarbij iedere SCHOONMAAKHULP meeverzekerd is voor schade aan zaken van de KLANT (**schade**). Indien de KLANT een claim indient voor een schade als gevolg van handelingen van de SCHOONMAAKHULP geeft HELPLING de schade aan bij de aansprakelijkheidsverzekering. Dit geldt alleen voor gevallen waarin de schade meer dan 350 euro bedraagt en eventuele vergoedingen gelden alleen vanaf 350 euro, zodat schade tot en met 350 euro altijd voor rekening en risico van de KLANT, c.q. de SCHOONMAAKHULP blijft. Dit laat de aansprakelijkheid van de SCHOONMAAKHULP onverlet.
2. HELPLING is niet verplicht ondersteuning te bieden bij het afhandelen van de schadeclaim en kan een eventuele vergoeding niet garanderen. De afhandeling van aanspraken tegenover de aansprakelijkheidsverzekering is de verantwoordelijkheid van de KLANT.

§ 7 ANNULERINGEN, OMBOEKINGEN

1. KLANTEN kunnen bevestigde boekingsaanvragen onder de in onderstaand lid 2 genoemde voorwaarden annuleren en omboeken.
2. Een annulering of omboeking die minimaal 24 uur voor aanvang van de schoonmaakdienst wordt verricht, is kosteloos. Voor een annulering of omboeking die minder dan 24 uur voor aanvang van de schoonmaakdienst wordt verricht, worden administratiekosten ter hoogte van de prijs voor één uur van de geboekte dienst in rekening gebracht.

§ 8 AANSPRAKELIJKHEID

1. HELPLING is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst door de SCHOONMAAKHULP en voor schade die de KLANT eventueel lijdt door en/of bij de levering van de diensten.
2. Voor het overige is HELPLING conform de wettelijk voorschriften aansprakelijk bij een schending van contractuele en niet-contractuele plichten door HELPLING. HELPLING is echter alleen aansprakelijk voor schade – 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 een essentiële contractuele verplichting (verplichting waarvan de nakoming vereist is om een behoorlijke uitvoering van de gebruiksovereenkomst mogelijk te maken en op de nakoming waarvan de KLANT 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.

§ 9 LOOPTIJD, BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De gebruiksovereenkomst begint na de bevestiging van de registratie aan de KLANT en de vrijgave van het platformgebruik door HELPLING en is gesloten voor onbepaalde tijd.
2. De gebruiksovereenkomst kan te allen tijde door beide partijen per direct worden opgezegd. De opzegging dient schriftelijk te geschieden (e-mail aan contact@helpling.nl is voldoende). Bij opzegging nog lopende dienstverleningsovereenkomsten met SCHOONMAAKHULP zullen met inachtneming van hetgeen in paragraaf 7 ten aanzien van annuleringen en omboekingen is bepaald worden afgewikkeld.

§ 10 Informatie over privacy

1. HELPLING verzamelt, verwerkt en gebruikt gegevens van de KLANT, die op het platform gepubliceerd en vrij toegankelijk zijn, conform de regelingen van de privacybescherming (**privacyverklaring**).
2. HELPLING zal de KLANT diens gegevens inclusief de gegevens over door de KLANT geboekte diensten gedurende de looptijd van de gebruiksovereenkomst ter inzage beschikbaar stellen in het KLANT-profiel en een mogelijkheid tot wijziging van de gegevens aanbieden. Hiervoor dient de KLANT zich op het platform aan te melden met zijn e-mailadres en zijn wachtwoord.
3. Door acceptatie van deze Algemene voorwaarden gaat de KLANT ermee akkoord dat zijn telefoonnummer wordt gedeeld met de SCHOONMAAKHULP, zodat op korte termijn overleg kan plaatsvinden over overeengekomen schoonmaakdiensten.

§ 11 Slotbepalingen

1. De KLANT gaat ermee akkoord dat HELPLING tijdens het gebruik van het platform (actief account) en tot zes maanden na deactivering van het account per e-mail, telefonisch of per post contact met hem opneemt om de aanbiedingen op het platform 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. Daarnaast behoudt HELPLING zich het recht voor in een gepast kader eventueel productmonsters (product samples) te plaatsen bij de KLANT. De KLANT kan HELPLING er te allen tijde over informeren dat hij geen gratis monsters wenst te ontvangen.

3. 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 klant, tezamen met informatie omtrent de mogelijkheid tot bezwaar. Indien de KLANT 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.