

# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Nutzung der Plattform [www.helpling.de](http://www.helpling.de)

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle KUNDEN, die sich ab dem 31. Oktober 2016 registriert haben und bei der Anmeldung diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugestimmt haben.

Für alle übrigen registrierten KUNDEN treten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ab dem 1. Januar 2017 in Kraft, sofern der KUNDE der Geltung der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht innerhalb von vier Wochen nach Empfang der E-Mail, in der dem KUNDEN diese neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitgeteilt werden, widerspricht.

## § 1 GELTUNGSBEREICH, VERTRAGSGEGENSTAND

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Nutzung der von der Helpling GmbH, Jägerstraße 71, 10117 Berlin (nachfolgend „**HELPLING**“) zur Verfügung gestellten Webseite [www.helpling.de](http://www.helpling.de) ("**Plattform**") zur Suche nach Unternehmern für haushaltsnahe Dienstleistungen und Reinigungstätigkeiten in Privathaushalten und Gewerbeeinrichtungen (nachfolgend „**REINIGUNGSKRAFT**“ genannt) und für die Erteilung von Aufträgen für solche Leistungen ("**Reinigungsleistungen**") durch Besteller ("**KUNDE**") und die Nutzung der Vermittlungsleistungen von HELPLING. Abweichungen bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung von HELPLING.
2. Der Vertrag über die Reinigungsleistungen kommt mit der jeweils von dem KUNDEN gebuchten REINIGUNGSKRAFT zustande. HELPLING ist nicht Vertragspartner des KUNDEN für die Reinigungsleistungen, sondern vermittelt Aufträge des KUNDEN.

## § 2 NUTZUNG

1. HELPLING stellt dem KUNDEN eine Plattform für die Suche und Beauftragung einer REINIGUNGSKRAFT zur Verfügung. Die Nutzung der Plattform und der Dienste von HELPLING ist für den KUNDEN kostenfrei. Sie erfordert die vorherige Registrierung des KUNDEN. Mit der Registrierung bei erstmaliger Buchung einer REINIGUNGSKRAFT kommt der Nutzungsvertrag zustande.
2. Der KUNDE ist verpflichtet, bei der Registrierung wahrheitsgemäße und vollständige Angaben insbesondere zu seiner Identität, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse sowie Bankverbindung oder Kreditkarte zu machen. Änderungen während der Laufzeit des Nutzungsvertrages hat er HELPLING unverzüglich durch Vornahme der Änderungen in seinem Nutzerkonto mitzuteilen.

## § 3 AUFTRÄGE

1. Der KUNDE stellt über die Plattform, über die Helpling-App, telefonisch oder per E-Mail unter Angabe von Ort, Zeit und Leistungsumfang Anfragen für Reinigungsleistungen („**Buchungsanfrage**“ oder „**Angebot**“). Vor der ersten Buchungsanfrage muss eine Registrierung auf der Plattform erfolgen. HELPLING bestätigt dem KUNDEN die Anmeldung unter Mitteilung der Zugangsdaten für ein persönliches Nutzerkonto per E-Mail.

2. Die eingestellten Buchungsanfragen sind ein bindendes Angebot des KUNDEN an die von HELPLING ermittelte oder vom KUNDEN bei der Anfrage ausgewählte REINIGUNGSKRAFT auf Erbringung der gewählten Reinigungsleistungen.
3. HELPLING nimmt nach Ermittlung einer REINIGUNGSKRAFT, die zur Ausführung der angefragten Leistungen bereit ist, im Namen der REINIGUNGSKRAFT das Angebot des KUNDEN an. Dazu benachrichtigt HELPLING den KUNDEN per E-Mail und bestätigt die Buchungsanfrage. Mit der Benachrichtigung wird der Vertrag über die Reinigungsleistungen zwischen KUNDE und REINIGUNGSKRAFT geschlossen.
4. Der Inhalt des Vertrages richtet sich nach der Buchungsanfrage, dem geltenden Vertragsrecht und eventuellen weiteren Vereinbarungen des KUNDEN mit der REINIGUNGSKRAFT. HELPLING vermittelt keine Arbeitnehmer zur Erbringung von Arbeitsleistungen.
5. Alle Zahlungen von KUNDEN an die REINIGUNGSKRAFT für die Vergütung der Reinigungsleistungen erfolgen über einen lizenzierten Zahlungsdienstleister („**Zahlungsdienstleister**“) auf Basis eines gesonderten Zahlungsdienstleistungsvertrages zwischen dem Zahlungsdienstleister und der REINIGUNGSKRAFT. HELPLING vermittelt diesen Zahlungsdienstleistungsvertrag, ist aber selbst in den Zahlungsabwicklungsprozess nicht eingebunden und nicht selbst Partei des Zahlungsdienstleistungsvertrages.

## **§ 4 PFLICHTEN VON HELPLING**

1. HELPLING betreibt die Plattform, nimmt darüber, über die Helpling-App, telefonisch oder per E-Mail Buchungsanfragen entgegen und leitet die Annahme einer Buchungsanfrage an den KUNDEN. Reinigungskräfte können Buchungsanfragen annehmen. HELPLING ist aber nicht verpflichtet, für die Annahme einer Buchungsanfrage zu sorgen.
2. HELPLING bemüht sich, Beeinträchtigungen der Nutzung der Plattform wie etwa Verbindungsabbrüche und Beeinträchtigungen der Nutzung der Dienste zu vermeiden, soweit dies technisch möglich ist. Zu zeitweiligen Nutzungseinschränkungen zur Pflege und Weiterentwicklung der Plattform ist HELPLING berechtigt.
3. HELPLING führt ein Nutzerkonto für den KUNDEN und stellt ihm dafür persönliche Zugangsdaten zur Verfügung. Die Zugangsdaten dürfen an Dritte nicht weitergegeben werden. Auf dem Nutzerkonto werden die durch HELPLING vermittelten Vertragsabschlüsse aufgeführt und Rechnungen zur Einsicht aufbewahrt.
4. HELPLING übermittelt Buchungsanfragen des KUNDEN an eine bestimmte REINIGUNGSKRAFT, wenn der KUNDE diese REINIGUNGSKRAFT als favorisierten Dienstleister ausgewählt hat (auch in einem solchen Fall ist es alleinige Entscheidung der REINIGUNGSKRAFT, ob sie das Angebot annimmt). HELPLING haftet nicht für die Durchführung und Erfüllung der Verträge über Reinigungsleistungen durch die REINIGUNGSKRAFT.
5. HELPLING bearbeitet Umbuchungen und Stornierungen von KUNDEN. Wünscht ein KUNDE die Änderung eines Termins für Reinigungsleistungen oder storniert er die Buchung, teilt HELPLING dies der REINIGUNGSKRAFT unverzüglich mit.

## **§ 5 BEWERTUNGEN**

1. Der KUNDE erhält von HELPLING nach Erbringung der gebuchten Reinigung eine E-Mail mit der Bitte um Bewertung der Reinigungsleistungen. Er hat die Möglichkeit, die REINIGUNGSKRAFT nach der Erbringung der jeweils gebuchten Leistung durch die Vergabe von Sternen zu bewerten („**Bewertungen**“). Neben der

Reinigungsleistung können hierbei auch die Pünktlichkeit und Freundlichkeit bewertet und in einem Kommentarfeld sonstige Mitteilungen eingetragen werden.

2. Bewertungen müssen auf nachweisbaren Tatsachen beruhen. Sie sind nach dem Gebot der Fairness sachlich zu verfassen und dürfen keinen beleidigenden, schmähenden, strafrechtlich relevanten oder sonst rechtswidrigen Inhalt haben (z.B. gewerbliche Schutzrechte Dritter verletzen). Bewertungen, die hiergegen verstoßen, werden nicht veröffentlicht bzw. gelöscht. Bewertungen stellen immer Äußerungen des Urhebers (KUNDE) und keine Äußerungen von HELPLING dar. HELPLING prüft Bewertungen regelmäßig. Berechtigten Beschwerden über Bewertungen geht HELPLING nach und schafft – wenn notwendig – Abhilfe.
3. Der KUNDE räumt HELPLING mit Absenden der Bewertung unentgeltlich die räumlich und zeitlich unbefristeten Nutzungsrechte an seinem Bewertungstext ein. HELPLING ist berechtigt, frei über die Bewertung zu verfügen und sie insbesondere für weitere Bewertungsdienste zu verarbeiten und zu verwenden, ggf. an Dritte weiterzugeben und sie zu veröffentlichen.
4. Untersagt sind ungerechtfertigte Mehrfachbewertungen, Eigenbewertungen oder andere Formen des Versuchs, das Bewertungssystem verzerrend zu beeinflussen.

## § 6 HAFTPFLICHTVERSICHERUNG

1. HELPLING unterhält eine Haftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von EUR 5.000.000, bei der jede REINIGUNGSKRAFT für den Fall von Schäden an Sachen des KUNDEN („**Schaden**“) mit versichert ist. Macht ein KUNDE einen Schaden durch Tätigkeiten der REINIGUNGSKRAFT geltend, zeigt HELPLING den Schaden bei der Haftpflichtversicherung an. Dies gilt nur für Schäden, die einen Betrag von EUR 350 übersteigen. Die Haftung der REINIGUNGSKRAFT bleibt unberührt.
2. HELPLING ist zur Unterstützung bei der Schadensregulierung nicht verpflichtet. Die Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber der Haftpflichtversicherung obliegt dem KUNDEN.

## § 7 STORNIERUNGEN, UMBUCHUNGEN

1. KUNDEN können bestätigte Buchungsanfragen unter den in Ziffer 2 dargestellten Bedingungen stornieren und umbuchen.
2. Eine Stornierung oder Umbuchung, die bis zu 48 Stunden vor Beginn der Reinigungsleistung erfolgt, ist kostenlos. Für eine Stornierung oder Umbuchung, die (i) 48 – 24 Stunden vor Beginn der Reinigungsleistung erfolgt, wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von EUR 10 erhoben; die (ii) weniger als 24 Stunden vor Beginn der Reinigungsleistung erfolgt, wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe des Preises für eine Stunde der gebuchten Tätigkeit erhoben. Hiervon ausgenommen sind stornierte Aufträge, die weniger als 36 Stunden vor geplantem Auftragsbeginn durch HELPLING vermittelt wurden.
3. Sollte der Kunde bei erstmaliger Buchung einer wöchentlichen Reinigungsleistung („**wöchentlicher Auftrag**“) oder einer zweiwöchentlichen Reinigungsleistung („**zweiwöchentlicher Auftrag**“) innerhalb von drei (3) Monaten (i) bei einem wöchentlichen Auftrag nicht mindestens 10 Reinigungsleistungen in Anspruch nehmen und (ii) bei einem zweiwöchentlichen Auftrag nicht mindestens 5 Reinigungsleistungen in Anspruch nehmen, ist HELPLING berechtigt, einen mäßigen Aufwendungsersatzanspruch in Höhe von EUR 50 zum Ausgleich des mit der Bearbeitung der erstmaligen Buchung verbundenen Aufwandes („**Stornierungsgebühr**“) dem KUNDEN in Rechnung zu stellen. Der KUNDE erklärt sich damit einverstanden, dass HELPLING im Falle einer Stornierung in

vorbezeichneten Sinne die fällige Stornierungsgebühr einzieht und erteilt eine entsprechende Einzugsermächtigung.

## **§ 8 HAFTUNG**

1. HELPLING haftet nicht für die Durchführung des Dienstleistungsvertrages durch die REINIGUNGSKRAFT und für im Zuge der Leistungen entstehende Schäden des KUNDEN.
2. Im Übrigen haftet HELPLING bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten durch HELPLING nach den gesetzlichen Vorschriften. Auf Schadenersatz haftet HELPLING - gleich aus welchem Rechtsgrund - bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei geringerer als grober Fahrlässigkeit haftet HELPLING nur (1) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und (2) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Nutzungsvertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Hauptvertragspflicht)).
3. Die Seiten von [www.helpling.de](http://www.helpling.de) enthalten auch Links zu Webseiten, die von Dritten gepflegt werden und deren Inhalte HELPLING unter Umständen nicht bekannt sind. Links auf fremde Internetseiten dienen lediglich der Erleichterung der Navigation. HELPLING übernimmt keinerlei Verantwortung für Inhalte fremder Webseiten.

## **§ 9 LAUFZEIT, BEENDIGUNG DES VERTRAGES**

1. Der Nutzungsvertrag beginnt nach Registrierung des KUNDEN und Freischaltung der Plattformnutzung durch HELPLING und ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.
2. Er ist für beide Parteien jederzeit ordentlich kündbar. Die Kündigung kann in Textform erfolgen (E-Mail an [kontakt@helpling.de](mailto:kontakt@helpling.de) genügt).

## **§ 10 HINWEIS ZUM DATENSCHUTZ**

1. HELPLING erhebt, verarbeitet und nutzt Daten des KUNDEN gemäß den Regelungen zum Datenschutz („**Datenschutzerklärung**“), die auf der Plattform veröffentlicht und frei zugänglich ist.
2. HELPLING wird dem KUNDEN dessen Daten, einschließlich der Angaben über vom KUNDEN gebuchte Leistungen, während der Laufzeit des Nutzungsvertrags zur Einsicht im KUNDEN-Profil zur Verfügung stellen und eine Möglichkeit zur Änderung der Daten anbieten. Hierzu hat sich der KUNDE auf der Plattform mit seiner Email-Adresse und seinem Passwort anzumelden.
3. Der KUNDE erklärt hiermit, dass er mit der Weitergabe seiner Telefonnummer an die REINIGUNGSKRAFT zur kurzfristigen Abstimmung von vereinbarten Aufträgen einverstanden ist.

## **§ 11 SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

1. Der KUNDE ist damit einverstanden, dass HELPLING ihn während der Benutzung der Plattform (aktiver Account) und bis zu 6 Monaten nach Deaktivierung des Accounts zur Verbesserung und Erweiterung der Angebote der Plattform per E-Mail, telefonisch oder postalisch kontaktiert, um sich so über die Zufriedenheit mit den Angeboten der Plattform zu informieren sowie Ergänzungen, Erweiterungen, Neuigkeiten und Kooperationsangebote mitzuteilen.
2. Darüber hinaus behält sich HELPLING vor in einem angemessenen Rahmen ggf. Produktproben bei dem KUNDEN zu platzieren (product samples). Der KUNDE kann HELPLING jederzeit darüber informieren, dass er den Erhalt von Gratisproben nicht wünscht.
3. HELPLING behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. Die geänderten Bedingungen werden dem Kunden per E-Mail spätestens vier Wochen vor dem Inkrafttreten zusammen mit dem Hinweis zugesandt, dass eine Widerspruchsmöglichkeit besteht. Widerspricht der KUNDE der Geltung der neuen Geschäftsbedingungen nicht innerhalb von vier Wochen nach Empfang der E-Mail gelten die Änderungen der Geschäftsbedingungen als vereinbart.