

## **AGB zur Nutzung der Plattform (<https://www.helpling.de/nutzungsbedingungen/>)**

### **NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER WEBSEITE [WWW.HELPLING.DE](https://www.helpling.de) UND/ODER HELPLING MOBIL-APP FÜR KUNDEN**

Letzte Aktualisierung: 13.10.2025. Die vorherige Version der AGB finden Sie [hier](#).

#### **I VORBESTIMMUNGEN**

##### **1. PRÄAMBEL**

Helpling vermittelt u.a. über die Website [www.helpling.de](https://www.helpling.de) und die Helpling Mobil-App und/oder unter Einbindung des Kundensupports von Helpling via E-Mail oder telefonisch Verträge für verschiedene (insb. haushaltsnahe) Dienstleistungen, z.B. Reinigungsdienstleistungen, für private und gewerbliche Kunden. Die Leistungen werden von selbständigen Dienstleistern oder Angestellten der Partner von Helpling ausgeführt

##### **2. DEFINITIONEN**

“Nutzungsbedingungen”: diese Allgemeine Nutzungsbedingungen für Kunden zur Nutzung der Webseite [www.helpling.de](https://www.helpling.de) und/oder Helpling Mobil-App.

“Bewertungen”: Einschätzung des Dienstleisters durch den Kunden nach der Erbringung der jeweils gebuchten Leistung durch die Vergabe von Sternen.

“Buchungsanfrage” oder “Angebot”: Anfragen für Dienstleistungen, die der Kunde über die Plattform, über die Helpling Mobil-App, telefonisch oder per E-Mail unter Angabe von Ort, Zeit und Leistungsumfang stellt.

“Datenschutzerklärung”: Helpling Datenschutzhinweise, die auf der Plattform veröffentlicht und frei zugänglich sind.

“Dienstleister”: angestellte Dienstleister von Partnern oder selbständige Dienstleister.

“Dienstleistungen”: über die Plattform vermittelte (insb. haushaltsnahe) Dienstleistungen, die in Privathaushalten und Gewerbeeinrichtungen erbracht werden.

“Dienstleistungsvertrag”: der Vertrag zwischen dem Dienstleister bzw. dem Partner und dem Kunden über die Erbringung der Dienstleistungen.

“Helpling”: Helpling GmbH & Co. KG, Jägerstraße 67, 10117 Berlin

“Kunde”: der Nutzer der Plattform, der Dienstleistungen auf der Plattform, ggf. unter Einbindung des Kundensupports von Helpling, bucht.

“Nutzungsvertrag”: Vertrag zwischen dem Kunden und Helpling, um die Plattform zu benutzen.

“Partner”: Subunternehmer, die Teil des Helpling-Partnernetzwerks sind und bei denen Dienstleister angestellt sein können.

“Plattform”: die Webseite [www.helpling.de](https://www.helpling.de) und/oder Helpling Mobil-Apps.

„Vermittlungsvertrag“: Vertrag zwischen dem Kunden und Helpling über die Vermittlung von Dienstleistungsverträgen.

“Zahlungsdienstleister”: lizenzierter Zahlungsanbieter, der alle Zahlungen aus und im Zusammenhang mit den über die Plattform vermittelten Verträgen abwickelt.

### **3. GELTUNGSBEREICH**

3.1 Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der von Helpling zur Verfügung gestellten Plattform zur Suche nach Dienstleistern für Dienstleistungen in Privathaushalten und Gewerbeeinrichtungen (Ziffer II). Für die Erteilung von Aufträgen für solche Leistungen durch Kunden und die Inanspruchnahme der Vermittlungsleistungen von Helpling gelten auch die Nutzungsbedingungen (Ziffer III).

3.2 Für den Dienstleistungsvertrag zwischen Kunden und Dienstleistern bzw. Partnern gelten grundsätzlich die gesetzlichen Bestimmungen und etwaige individuellen Vereinbarungen. Diese Nutzungsbedingungen regeln jedoch, wie der Dienstleistungsvertrag zustande kommt (Ziffer III.2), widerrufen (Ziffer III.7) und durch den Kunden beendet werden kann (Ziffer IV.2.3).

3.3 Abweichungen von diesen Nutzungsbedingungen bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung von Helpling.

## **II NUTZUNGSVERTRAG**

### **1. VERTRAGSGEGENSTAND**

Helpling stellt dem Kunden eine Plattform zur Verfügung, über die Kunden Dienstleister suchen sowie konkrete Buchungsanfragen stellen und verwalten können.

### **2. REGISTRIERUNG, VERTRAGSSCHLUSS, UNENTGELTLICHKEIT DER NUTZUNG**

2.1 Die Plattformnutzung erfordert die vorherige Registrierung des Kunden.

2.2 Der Vertragsschluss über die Nutzung der Plattform findet zeitgleich mit Abgabe der ersten Buchungsanfrage des Kunden statt und wird unter Ziffer III.2 der Nutzungsbedingungen näher erläutert.

2.3 Die Nutzung der Plattform ist unentgeltlich. Kosten fallen nur bei Buchung von Dienstleistungen an (siehe Ziffer III.3 der Nutzungsbedingungen).

### **3. PFLICHTEN DES KUNDEN; BEWERTUNGEN**

3.1 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.

3.2 Der Kunde hat die Möglichkeit, den Dienstleister nach der Erbringung der jeweils gebuchten Dienstleistung durch die Vergabe von Sternen zu bewerten. Neben der Dienstleistung können hierbei auch die Pünktlichkeit und Freundlichkeit bewertet und in einem Kommentarfeld sonstige Mitteilungen eingetragen werden.

3.3 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 verstößen, werden nicht veröffentlicht bzw. gelöscht. Bewertungen stellen immer Äußerungen des Urhebers (Kunde) und keine Äußerungen von Helpling dar. Helpling prüft Bewertungen regelmäßig. Berechtigte Beschwerden über Bewertungen geht Helpling nach und schafft – wenn notwendig – Abhilfe.

3.4 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.

3.5 Untersagt sind ungerechtfertigte Mehrfachbewertungen, Eigenbewertungen oder andere Formen des Versuchs, das Bewertungssystem verzerrend zu beeinflussen.

3.6 Mit der Registrierung auf der Plattform ist der Kunde verpflichtet, die Community-Richtlinien einzuhalten. Die Nutzung der Plattform unterliegt den Community-Richtlinien, die Teil der AGB sind.

#### **4. RECHTE UND PFLICHTEN VON HELPLING; VERFÜGBARKEIT DER PLATTFORM**

4.1 Helpling führt ein Nutzerkonto für den Kunden und stellt ihm dafür persönliche Zugangsdaten zur Verfügung. Auf dem Nutzerkonto werden die durch Helpling vermittelten Vertragsabschlüsse aufgeführt und Rechnungen zur Einsicht aufbewahrt.

4.2 Helpling gewährleistet eine netztechnische Erreichbarkeit („Konnektivität“) der Plattform von 98% je Kalenderquartal. Ausgenommen von der gewährleisteten Erreichbarkeit der Plattform sind die im Folgenden bezeichneten Ausfallzeiten und Minderverfügbarkeiten. Diese gelten als ordnungsgemäß Leistungserbringung und werden nicht als die Verfügbarkeit beeinträchtigende Zeit angerechnet:  
a) geplante Ausfallzeiten (insbes. zu Wartungszwecken) täglich zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr sowie an Sonntagen von 00:00 bis 24:00 Uhr;

b) nicht von Helpling zu vertretenden Ausfallzeiten, in denen die Erreichbarkeit der Plattform aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen (z.B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter einschl. DDoS-Attacken usw.) beeinträchtigt ist, welche Helpling auch unter Berücksichtigung marktüblicher Standards nicht verhindern konnte.

4.3 Helpling kann den Zugang zu der Plattform und den darüber abrufbaren Diensten auch außerhalb der Wartungsfenster beschränken, sofern die Sicherheit des Plattformbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der zugrunde liegenden Software oder gespeicherter Daten dies erfordert, ohne dass dem Kunden hierdurch Rechte entstehen.

### **III VERMITTLUNGSVERTRAG**

#### **1. VERTRAGSGEGENSTAND**

1.1 Helpling vermittelt zwischen Kunden und Dienstleistern Dienstleistungsverträge über die Plattform oder auf Anfrage des Kunden beim Kundensupport von Helpling telefonisch und/oder via E-Mail, wobei der Kunde den Umfang der Dienstleistung vorgibt.

1.2 Der Kunde hat hierbei die Möglichkeit, einen oder mehrere bevorzugte Dienstleister als Wunschdienstleister anzugeben. Der Kunde schließt den Dienstleistungsvertrag mit dem Dienstleister, der die konkrete Buchungsanfrage des Kunden zuerst annimmt.

1.3 Der Dienstleistungsvertrag kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dienstleister bzw. Partner zustande (siehe Ziffer III.2).

#### **2. VERTRAGSSCHLUSS, BUCHUNGSPROZESS**

2.1 Die von Helpling über die Plattform bereitgestellten Informationen stellen eine unverbindliche Aufforderung (invitatio ad offerendum) zur Abgabe einer Buchungsanfrage dar. Unabhängig von der Nutzung der Plattform kann eine Buchung auch im Anschluss an eine Beratung mit einem Helpling-

Mitarbeiter via Telefon und/oder E-Mail erfolgen; in dem Fall gelten die nachfolgenden Informationen entsprechend, soweit die Buchung durch den Kunden über die Plattform vorgenommen wird.

## 2.2 Buchung

- a) Der Kundelegt die Details für seine Buchungsanfrage nach den von der Plattform vorgegebenen Kriterien fest. Der Kunde kann anschließend einen oder mehrere Dienstleister aus der auf der Plattform verfügbaren Dienstleister als bevorzugte Dienstleister auswählen. Anschließend gibt der Kunde seine Adresse und seine Handynummer an sowie seine Rechnungsadresse, sollte diese von der Reinigungsadresse abweichen. Nach Betätigen des Buttons „Weiter“ öffnet sich eine Seite, auf welcher die wesentlichen Buchungsangaben einschließlich anfallender Kosten nochmals zusammengefasst sind. Bei der ersten Buchung wählt der Kunde in diesem Schritt eine Zahlungsmethode aus und gibt seine Zahlungsinformationen an, die später im Nutzerkonto eingesehen und angepasst werden können. Bis zu diesem Zeitpunkt kann der Kunde seine Eingaben korrigieren, indem er im Buchungsprozess zurückgeht oder von der Vertragserklärung Abstand nehmen, z.B. indem den Browser oder die App schließt.
- b) Mit Bestätigung der Geltung unserer AGB und Absenden seiner Buchungsanfrage über die Plattform durch Anklicken des Buttons „Buchung bestätigen“ gibt der Kunde ein rechtsverbindliches Angebot über die Vermittlung einer Dienstleistung nach den vom Kunden festgelegten Dienstleistungsdetails ab.
- c) Helpling sendet daraufhin dem Kunden eine automatische Empfangsbestätigung per E-Mail zu, in welcher die Buchungsanfrage des Kunden nochmals aufgeführt wird. Die automatische Empfangsbestätigung dokumentiert lediglich, dass die Buchungsanfrage des Kunden bei Helpling eingegangen ist und stellt noch keine Annahme des Angebots dar. Ein Vertrag über die Vermittlung durch Helpling und die Dienstleistung mit einem Dienstleister kommt erst dann zustande, wenn Helpling die Buchungsanfrage durch eine E-Mail, mit der Helpling den jeweiligen Dienstleister vorstellt, annimmt. In dieser E-Mail oder in einer separaten E-Mail wird der Vertragstext (bestehend aus Buchungsdetails, AGB und Widerrufsbelehrung) dem Kunden von Helpling zugesandt (Vertragsbestätigung). Vertragspartner des Kunden wird der Dienstleister, der die Buchungsanfrage zuerst bestätigt hat. Der Inhalt des Dienstleistungsvertrages richtet sich nach der Buchungsanfrage, dem geltenden Vertragsrecht und eventuellen weiteren Vereinbarungen des Kunden mit dem Dienstleister.
- d) **Achtung:** Da die Dienstleister frei entscheiden können, ob sie eine Buchungsanfrage annehmen, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass die Dienstleistung durch einen von ihm präferierten Dienstleister vorgenommen wird. Sollte keiner der vom Kunden ausgewählten Dienstleister die Buchungsanfrage innerhalb von vier (4) Stunden bestätigen, behält Helpling sich das Recht vor, die Buchungsanfrage an weitere Dienstleister in der vom Kunden ausgewählten Preiskategorie zugänglich zu machen. Auch in dem Fall wird Vertragspartner des Kunden der Dienstleister, der die Buchungsanfrage zuerst bestätigt hat.

2.4 Der Vertragstext wird nicht gespeichert. Die aktuelle Version dieser Nutzungsbedingungen ist jederzeit unter <https://www.helpling.de/nutzungsbedingungen> abrufbar.

## 3. PREISE, ZAHLUNGSABLAUF

3.1 Es gelten die zum Zeitpunkt der jeweiligen Buchung aufgeführten Preise für einmalige und wiederkehrende Dienstleistungen. Zusätzlich zu dem Preis für die vom Dienstleister erbrachten Dienstleistungen erhebt Helpling, unter anderem für die Vermittlung und die technische Abwicklung der Buchung über die Plattform sowie den Kundensupport, eine pauschale Servicegebühr pro

Buchung. Die Höhe der Servicegebühr zum Zeitpunkt der Buchung kann in den [FAQs](#) abgerufen werden.

3.2 Der Kunde kann zwischen den in den [FAQs](#) aufgeführten Zahlungsmethoden wählen.

3.3 Alle Zahlungen aus und im Zusammenhang mit den über die Plattform vermittelten Dienstleistungsverträgen erfolgen über einen lizenzierten Zahlungs-dienstleister auf Basis eines gesonderten Zahlungsdienstleistungsvertrages. Helpling vermittelt diesen Zahlungsdienstleistungsvertrag lediglich, ist aber selbst in den Zahlungs-abwicklungsprozess nicht eingebunden und nicht selbst Partei des Zahlungs-dienstleistungsvertrages. Der Kunde stimmt zu, dass die Daten des Kunden zur Zahlungsabwicklung (insbesondere Kontonummer etc.) an den Zahlungsdienstleister weitergeleitet werden.

3.4 Der Kunde hat den in der Buchung dargestellten Gesamtpreis zu zahlen und dementsprechend den Einzug durch den Zahlungsdienstleister zu ermöglichen. Der Zahlungsdienstleister wird den vom Kunden gezahlten Betrag bzw. den beim Kunden eingezogenen Betrag für den Dienstleister treuhänderisch verwahren.

3.5 Sonstige Gebühren: Helpling behält sich das Recht vor, die Kosten des Zahlungsdienstleisters zu berechnen, wenn die Zahlung des in der Buchung dargestellten Gesamtpreises für die Dienstleistung und Benutzung der Plattform fehlschlägt und der Kunde dies zu vertreten hat. Dies ist insbesondere der Fall, bei

- a) falschen oder abgelaufenen Daten,
- b) Rückruf/Rückzug der Lastschrift nach der Abbuchung durch den Kunden,
- c) nicht gedecktem/r Konto/Kreditkarte.

#### **4. PFLICHTEN VON HELPLING**

4.1 Helpling nimmt über die Plattform, telefonisch oder per E-Mail Buchungsanfragen entgegen und leitet die Annahme einer Buchungsanfrage an den Kunden weiter. Helpling ist nicht verpflichtet, für die Annahme einer Buchungsanfrage zu sorgen.

4.2 Hat der Kunde einen oder mehrere Dienstleister als Präferenz über die Plattform ausgewählt, übermittelt Helpling die Buchungsanfragen des Kunden zunächst an diese.

4.3 Sollte keiner der von dem Kunden präferierten Dienstleister die Buchung bestätigen, um den Service am gewünschten Ort und zur gewünschten Zeit zu erbringen, wird Helpling die Buchungsanfragen des Kunden an andere Dienstleister in derselben Preisklasse weiterleiten.

4.4 Helpling bearbeitet Umbuchungen und Stornierungen von Kunden. Wünscht ein Kunde die Änderung eines Termins für Dienstleistungen oder storniert er die Buchung, teilt Helpling dies dem Dienstleister unverzüglich mit.

4.5 Helpling bearbeitet auch Umbuchungen und Stornierungen von Dienstleistern. Ist der Dienstleister, der ursprünglich die Buchungsanfrage angenommen hatte, an den vom Kunden gebuchten Termin nicht mehr verfügbar, erstellt Helpling automatisch eine neue Buchungsanfrage mit den Angaben der letzten Buchungsanfrage des Kunden.

4.6 Helpling ist nicht zur Durchführung und Erfüllung der Verträge über Dienstleistungen verpflichtet und haftet – unbeschadet Ziffer 5.1 – nicht für Pflichtverletzungen der Dienstleister.

#### **5. VERSICHERUNG**

5.1 Helpling unterhält eine Haftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von EUR 5.000.000, bei der jeder Dienstleister für den Fall von Schäden an Sachen des Kunden mitversichert ist. Macht ein Kunde einen Schaden durch Tätigkeiten des Dienstleisters geltend, zeigt Helpling den Schaden bei der Haftpflichtversicherung an. Dies gilt nur für Schäden, die einen Betrag von EUR 500 übersteigen. Die Bedingungen der Haftpflichtversicherung können in den [FAQs](#) nachgelesen werden. Die Haftung des Dienstleisters bleibt unberührt. Helpling ist zur Unterstützung bei der Schadensregulierung nicht verpflichtet. Die Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber der Haftpflichtversicherung obliegt dem Kunden.

## **6. STORNIERUNGEN, UMBUCHUNGEN**

6.1 Kunden können bestätigte Buchungsanfragen unter den in dieser Ziffer 6 dargestellten Bedingungen stornieren und umbuchen.

6.2 Eine Stornierung oder Umbuchung, die bis zu 48 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, ist kostenlos. Für eine Stornierung oder Umbuchung die 48 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, hat der Dienstleister in Abhängigkeit des Stornierungszeitpunkts einen Anspruch auf folgende Zahlung: Für eine Stornierung oder Umbuchung, die (i) 48 – 24 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann eine Gebühr in Höhe von 25% des Preises für den gebuchten Auftrag erhoben werden; die (ii) zwischen 24 – 12 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann eine Gebühr in Höhe von 50% des Preises für den gebuchten Auftrag erhoben werden; die (iii) weniger als 12 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann eine Gebühr in Höhe von 100% des Preises für den gebuchten Auftrag erhoben werden. Dem Kunden bleibt unbenommen, nachzuweisen, dass dem Dienstleister ein geringerer Schaden als in Höhe der zuvor aufgeführten Stornierungsgebühren entstanden ist.

6.3 Hiervon ausgenommen sind stornierte Aufträge, die weniger als 48 Stunden vor geplantem Auftragsbeginn durch Helpling vermittelt wurden.

## **7. WIDERRUF**

Kunden, die Verbraucher sind, können Vermittlungsverträge mit Helpling und Dienstleistungsverträge mit Partnern bzw. Dienstleistern nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen widerrufen. Die nachfolgende Widerrufsbelehrung findet jeweils auf beide Vertragstypen Anwendung. Im Falle eines Widerrufs von Dienstleistungsverträgen nimmt Helpling die Widerrufserklärung und etwaig damit im Zusammenhang stehende Zahlungen des Kunden stellvertretend für den Dienstleister entgegen. Sollen beide Verträge widerrufen werden, genügt hierfür eine einzige Erklärung gegenüber Helpling.

### **Widerrufsbelehrung**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Helpling GmbH & Co. KG, Jägerstraße 67, 10117 Berlin, E-Mail-Adresse: [kontakt@helpling.de](mailto:kontakt@helpling.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die vom Dienstleister angenommene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu diesem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

**– Ende der Widerrufsbelehrung –**

**Achtung: Erlöschen des Widerrufsrechts**

Das Widerrufsrecht erlischt, wenn der Dienstleister die Dienstleistung und/oder Helpling die Vermittlungsleistung vollständig erbracht und mit der Ausführung erst begonnen haben, nachdem der Kunde dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Dienstleister bzw. Helpling verliert.

**Muster-Widerrufsformular**

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An: Helpling GmbH & Co. KG, Jägerstraße 67, 10117 Berlin, Telefax: 030 / 220 120 107, E-Mail-Adresse: kontakt@helpling.de
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- in Auftrag gegeben bei (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

---

(\*) Unzutreffendes streichen

**IV GEMEINSAME BESTIMMUNGEN**

**1. HAFTUNG**

1.1 Helpling haftet nicht für die Durchführung des Dienstleistungsvertrages durch den Dienstleister und für im Zuge der Leistungen entstehende Schäden des Kunden.

1.2 Im Übrigen haftet Helpling bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten durch Helpling nach den gesetzlichen Vorschriften. Auf Schadensersatz haftet Helpling – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Helpling nur

- a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- b) für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und
- c) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des jeweiligen Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Hauptvertragspflicht)).

1.3 Ziffer III. 5. dieser Nutzungsbedingungen bleibt unberührt.

1.4 Die in dieser Ziffer genannten Einschränkungen gelten auch zugunsten von Helplings gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

## **2. LAUFZEIT, BEENDIGUNG DES VERTRAGES**

2.1 Nutzungsvertrag der Plattform zwischen dem Kunden und Helpling: Der Nutzungsvertrag beginnt nach Registrierung des Kunden und Freischaltung der Plattformnutzung durch Helpling und ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er ist für beide Parteien jederzeit ordentlich kündbar. Die Kündigung muss in Textform erfolgen (E-Mail an kontakt@helpling.de genügt).

2.2 Vermittlungsvertrag zwischen Helpling und dem Kunden: Der Vermittlungsvertrag ist jeweils mit der Bestätigung einer Buchung abgeschlossen und bedarf keiner gesonderten Kündigung. Für Stornierungen oder Umbuchungen gilt Ziffer III.6 dieser Nutzungsbedingungen.

2.3 Dienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Dienstleister: Der Dienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Partner oder dem selbständigen Dienstleister beginnt ab der Benachrichtigung per E-Mail, wie in Ziffer III.2 dieser Nutzungsbedingungen beschrieben ist. Er ist für beide Parteien jederzeit ordentlich unter Berücksichtigung der Bedingungen von Ziffer III.6 dieser Nutzungsbedingungen kündbar. Die Kündigung durch den Kunden muss in Textform gegenüber Helpling erfolgen (E-Mail an kontakt@helpling.de genügt).

## **3. HINWEIS ZUM DATENSCHUTZ**

3.1 Helpling erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden wie in der [Datenschutzerklärung](#), die auf der Plattform veröffentlicht und frei zugänglich ist, näher beschrieben ist.

3.2 Helpling wird dem Kunden seine Daten, einschließlich der Angaben über die vom Kunden gebuchten Leistungen, während der Laufzeit des Nutzungsvertrags zur Einsicht im Kunden-Profil zur Verfügung stellen und eine Möglichkeit zur Änderung bzw. Löschung der Daten anbieten. Hierzu hat sich der Kunde auf der Plattform mit seiner E-Mail Adresse und seinem Passwort anzumelden.

3.3. Manchmal sind auf unserer Website Gutscheine oder Rabatte für Dienstleistungen und Produkte unserer Partner zu Sonderpreisen angezeigt. Wenn Sie auf die Schaltfläche zum Aufrufen solcher Gutscheine klicken, erklären Sie sich damit einverstanden, dass Ihre persönlichen Daten an den jeweiligen Partner weitergegeben werden, um Ihnen die Nutzung des Werbeangebots zu ermöglichen.

#### **4. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

**4.1 Direktwerbung:** Mit Absenden einer Buchungsanfrage durch den Kunden erhält Helpling das Recht, den Kunden 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, (bei entsprechender Einwilligung) telefonisch oder postalisch zu kontaktieren, um sich so über die Zufriedenheit mit den Angeboten der Plattform zu informieren sowie Ergänzungen, Erweiterungen, Neuigkeiten und Kooperationsangebote mitzuteilen. Der Kunde kann einer solchen Direktwerbung jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

**4.2 Vertragssprache:** Vertragssprachen sind deutsch und englisch.

**4.3 Streitbeilegung:** Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten geschaffen. Diese Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen. Nähere Informationen sind unter dem folgenden Link verfügbar: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist Helpling weder verpflichtet noch bereit.

**4.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben die Wirksamkeit und Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.**

\*\*\*

**Helplings Community-Richtlinien (<https://www.helpling.de/helplings-community-richtlinien/>)**

**Unsere Community-Richtlinien wurden entwickelt, damit jede Erfahrung mit Helpling sicher, respektvoll und positiv ist.**

Helpling versteht sich als Marktplatz, der allen – sowohl Kund:innen als auch Dienstleister:innen – das bestmögliche Erlebnis bietet. Das funktioniert nur mit gegenseitigem Vertrauen. Helpling verpflichtet sich, dieses Vertrauen zu schützen und zu bewahren, indem sich alle an diese Community-Richtlinien halten. Helpling behält sich daher das Recht vor, Konten zu sperren oder zu deaktivieren, wenn Nutzer:innen gegen diese Richtlinien oder AGB verstößen und dadurch die Sicherheit, das Vertrauen oder die Integrität der Community gefährden.

Alle, die die Helpling-Plattform nutzen – also Kund:innen und Dienstleister:innen – müssen sich an diese Community-Richtlinien halten. Dies gilt auch für die Kommunikation mit unseren Helpling-Mitarbeitenden, egal ob über den Online-Support oder telefonisch.

Wir überprüfen und aktualisieren unsere Community-Richtlinien regelmäßig, damit sich alle Mitglieder der Helpling-Community sicher, willkommen und respektiert fühlen.

Danke, dass Sie uns dabei unterstützen, auf unserer Plattform ein vertrauensvolles und positives Miteinander zu schaffen und zu schützen.

Durch die Nutzung der Plattform zum Buchen oder Anbieten von Dienstleistungen schließen Kund:innen und Dienstleister:innen einen verbindlichen Vertrag, der den Zeitpunkt, Ort und Bedingungen der Dienstleistung festlegt – und der für beide Parteien rechtlich bindend ist.

#### **1. Schaffen Sie gemeinsam eine tolle Helpling Erfahrung**

Bei Helpling sind wir überzeugt davon, dass großartige Erlebnisse entstehen, wenn alle ihren Teil dazu beitragen. Die Community-Richtlinien erklären, was wir von Kund:innen und Dienstleister:innen erwarten – und was beide Seiten voneinander erwarten dürfen.

### a. Respektvoller Umgang mit der Zeit anderer Menschen

**Warum das wichtig ist:** Zeit ist für alle wertvoll. Sowohl Dienstleister:innen als auch Kund:innen planen ihren Tag in Abhängigkeit vom vereinbarten Reinigungstermin. Pünktlichkeit und das Einhalten von Buchungszeiten schaffen Vertrauen und helfen, den Tag effizient zu gestalten.

Hier sind ein paar Beispiele, die zeigen, warum Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit so entscheidend für das Vertrauen auf der Plattform sind:

1. Stellen Sie sich vor, Sie erwarten Besuch von Ihrer Familie. Sie buchen über Helpling eine Reinigung, um Ihr Zuhause vorzubereiten, nehmen sich extra frei und warten auf Ihre Reinigungskraft – doch die Reinigungskraft erscheint nicht und meldet sich auch nicht. Sie sind gezwungen, alles selbst zu erledigen, und verlieren das Vertrauen in die Plattform.

2. Nun stellen Sie sich vor, Sie sind neue:r Dienstleister:in auf der Plattform. Sie haben Ihre erste Buchung angenommen, sind vorbereitet und pünktlich – aber niemand öffnet. Erst 15 Minuten später schreibt der Kunde, dass er den Termin vergessen hat. Sie haben Zeit verloren und hätten stattdessen andere Aufträge annehmen können.

Im Folgenden finden Sie drei Hauptbereiche, in denen Kund:innen und Dienstleister:innen gegenseitig Rücksicht aufeinander nehmen sollten:

#### Pünktlichkeit

Für eine reibungslose Reinigung sollten Kund:innen und Dienstleister:innen fünf Minuten vor Beginn bereit sein.

- **Tipps für Dienstleister:innen:** Prüfen Sie am Vortag den Weg zur Adresse des Kunden und stellen Sie sicher, dass Sie alle Zugangsdaten (z. B. Türcode, Etage) haben. Fehlt etwas, kontaktieren Sie Ihre:n Kund:in über den Chat.
- **Tipps für Kund:innen:** Seien Sie fünf Minuten vor dem Termin zu Hause, um Ihre Reinigungskraft zu empfangen, und teilen Sie wichtige Details (z.B. die Etage) spätestens am Vortag mit.

#### Absagen und Terminverschiebungen

- Wenn Sie einen Termin nicht wahrnehmen können, informieren Sie Ihr Gegenüber so früh wie möglich.
- Häufige kurzfristige Absagen beeinträchtigen die Zuverlässigkeit der Plattform – Ihr Konto kann dadurch gesperrt oder deaktiviert werden.

#### Nichterscheinen

- Kund:innen und Dienstleister:innen verpflichten sich, zu ihren vereinbarten Terminen zu erscheinen.
- **Kund:innen:** Wenn der Zugang innerhalb von 15 Minuten nach Startzeit nicht möglich ist, darf die Reinigungskraft gehen und Gebühren berechnen.

- **Dienstleister:innen:** Nichterscheinen ohne Mitteilung kann zum dauerhaften Verlust des Plattformzugangs führen.

Helpling behält sich vor, Konten dauerhaft zu sperren, wenn wiederholt Termine versäumt, kurzfristig abgesagt oder regelmäßig verspätet begonnen werden.

## b. Angemessen kommunizieren

**Warum das wichtig ist:** Wie in jeder Beziehung hilft klare und höfliche Kommunikation Missverständnisse zu vermeiden und sorgt dafür, dass die Arbeit den Erwartungen entspricht. Offenheit schafft reibungslose Abläufe und vermeidet Frustration.

### Erwartungen klären

- **Prioritäten und Wünsche sollten vor dem Reinigungstag besprochen und abgestimmt werden:**
  - **Tipps für Kund:innen:** Nutzen Sie die Funktion „Reinigungshinweise hinzufügen“ in der App oder den In-App-Chat, um Ihre Schwerpunkte und Prioritäten klar mitzuteilen (z. B. Fokus auf Küche, Fenster oder Bügeln), bevor die Reinigung beginnt. Bei der ersten Buchung empfehlen wir, den Dienstleister kurz durch Ihr Zuhause zu führen, zu zeigen, wo sich die Reinigungsmaterialien befinden, und sicherzustellen, dass Ihre Wünsche verstanden wurden.
  - **Tipps für Dienstleister:innen:** Bevor Sie mit einer Reinigung beginnen, überprüfen Sie die Reinigungshinweise, die der Kunde in der App angegeben hat. Falls keine Hinweise oder Prioritäten hinterlegt sind, fragen Sie proaktiv über den In-App-Chat nach. Bestätigen Sie mit dem Kunden, was in der Reinigung enthalten ist, und klären Sie, ob zusätzliche Zeit oder Leistungen erforderlich sind. Als Reinigungsexperte wissen Sie, wie viel Zeit für eine gründliche Arbeit nötig ist oder ob bestimmte Aufgaben verschoben werden sollten – eine klare Kommunikation im Vorfeld sorgt für die richtigen Erwartungen und ein positives Erlebnis für alle.
- **Reinigungsmaterialien:** Kunden stellen die benötigten Reinigungsmittel und Utensilien bereit, damit eine hochwertige Arbeit möglich ist:
  - **Tipps für Kund:innen:** Stellen Sie sicher, dass die wichtigsten Reinigungsmaterialien zu Hause vorhanden sind. Fragen Sie Ihren Dienstleister gerne, ob er bestimmte Mittel bevorzugt, oder teilen Sie Ihre eigenen Präferenzen mit.
  - **Tipps für Dienstleister:innen:** Fragen Sie Ihren Kunden über den Chat, ob alle benötigten Materialien vorhanden sind, und teilen Sie ihm rechtzeitig mit, falls Sie spezielle Reinigungsmittel oder Materialien benötigen. Kunden schätzen es in der Regel, wenn Sie beim Betreten der Wohnung mitgebrachte Hausschuhe anziehen.

### Proaktiv kommunizieren

- **Kurzfristige Änderungen können immer vorkommen. Um das gegenseitige Vertrauen zu erhalten, informieren Sie sich gegenseitig so früh wie möglich bei:**
  - Stornierungen

- Terminänderungen
- Verspätungen
- Zugangsproblemen
- Sonderwünsche

#### **Feedback geben, annehmen und richtig damit umgehen**

- **Feedback ist der Schlüssel zu einer erfolgreichen Zusammenarbeit.**
  - Bewerten Sie sich nach jeder Reinigung ehrlich und respektvoll.
  - Wenn es zu Problemen gekommen sein sollte, melden Sie es über den Helpling-Support – wir helfen Ihnen gerne weiter.
  - **Tipps für Dienstleister:innen:** Sollte der Kunde zu Hause sein, wenn Sie die Reinigung beenden, können Sie einen kurzen Rundgang anbieten. So kann der Kunde direkt Feedback geben – das hilft, unerwartete Online-Bewertungen zu vermeiden, und bietet eine gute Gelegenheit, Verbesserungspotenziale zu erkennen.

Helpling behält sich das Recht vor, den Zugang zur Plattform vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn Dienstleister oder Kunden regelmäßig deutlich unterdurchschnittliche Bewertungen erhalten, um die Qualität und Integrität des Marktplatzes zu schützen. Sollte Ihr Zugang deaktiviert werden, stellt Helpling Ihnen gegebenenfalls Informationen zur Verfügung, die Ihnen helfen, Ihre Bewertung zu verbessern und den Zugang wiederzuerlangen.

## **2. Gemeinsam für ein sicheres Miteinander**

Sicherheit ist die Grundlage von Vertrauen. Helpling investiert jedes Jahr in Technologie, Prozesse und Support, um allen Nutzer:innen der Plattform ein sicheres Erlebnis zu bieten. Wenn Sie alle Ihre Daten regelmäßig aktualisieren, die Plattform wie vorgesehen nutzen und Helplings Abläufe befolgen, können Kund:innen und Dienstleister:innen gleichermaßen geschützt werden.

### **a. Halten Sie Profil- und Kontoinformationen immer aktuell**

**Warum das wichtig ist:** Helpling ist stolz darauf, ein offener Marktplatz zu sein, auf dem Kund:innen selbständig Reinigungskräfte auswählen können – nach Preis, Erfahrung, Verfügbarkeit usw. Dienstleister:innen können sich dadurch frei präsentieren und ihre Aufträge selbst wählen. Dieses System funktioniert jedoch nur, wenn Profile, Preise, Arbeitsorte und Verfügbarkeiten stets korrekt und aktuell sind.

Durch die Nutzung der Plattform entsteht ein verbindlicher Vertrag zwischen Kund:in und Dienstleister:in. Nur durch vollständige und aktuelle Profile wissen beide Parteien, mit wem sie zusammenarbeiten – und ob die Person wirklich zu ihren Bedürfnissen passt.

- **Tipps für Kund:innen:**
  - Halten Sie Ihr Profil aktuell: Achten Sie darauf, dass Ihr Name, Ihre genaue Adresse und Ihre Zugangshinweise korrekt sind.
  - Geben Sie klare Reinigungsrioritäten an, damit Ihre Reinigungskraft weiß, worauf sie sich konzentrieren soll – das vermeidet Missverständnisse.

- Vermeiden Sie Änderungen in letzter Minute: Genaue Angaben helfen, dass Ihre Reinigungskraft Ihr Zuhause findet und weiß, was zu tun ist.
- **Tipps für Dienstleister:innen:**
  - Profilbild: Ein aktuelles, klares Foto schafft Vertrauen bei Kund:innen, dass sie die richtige Person ins Haus lassen.
  - Profilbeschreibung & Präferenzen: Wenn Sie Ihre Fähigkeiten, Leistungen und Reinigungsvorlieben kommunizieren, gewinnen Sie mehr Kund:innen, die zudem Klarheit und Professionalität schätzen.
  - Verfügbarkeit & Auftragsgebiet: Aktualisieren Sie regelmäßig, wann und wo Sie arbeiten möchten, damit Sie passende Anfragen erhalten. Wenn Sie regelmäßig Angebote aus bestimmten Regionen oder Zeiten ablehnen, geht das System davon aus, dass Sie dort nicht verfügbar sind – Ihr Konto kann dann vorübergehend pausiert werden, bis Sie Ihre Verfügbarkeit bestätigen.

#### **b. Teilen Sie Ihr persönliches Konto nicht mit anderen**

**Warum das wichtig ist:** Helpling-Konten sind grundsätzlich nur für den individuellen Gebrauch gedacht. Jedes Profil repräsentiert eine einzelne Person. Das schafft Vertrauen – Kund:innen wissen, wer in ihr Zuhause kommt, und Dienstleister:innen wissen, wer sie gebucht hat. Wenn ein Konto geteilt wird, kann das auch den Versicherungsschutz gefährden oder rechtliche Vorgaben verletzen.

- **Tipps für Kund:innen:**
  - Lassen Sie niemals jemanden anderes Ihr Helpling-Konto nutzen, um Buchungen vorzunehmen.
  - Wenn Sie für jemand anderen buchen (z. B. ein Familienmitglied), geben Sie dies bitte immer in der Buchungsnotiz an.
- **Tipps für Dienstleister:innen:**
  - Nehmen Sie nur Buchungen unter Ihrem eigenen Profil an.
  - Wenn Kund:innen Ihre Dienstleistung buchen, erwarten sie, dass genau die Person kommt, deren Profil sie in der App sehen. Wenn jemand anderes ohne Vorankündigung erscheint, führt das zu Verwirrung, zerstört Vertrauen und kann Datenschutzregeln verletzen. Wenn Sie planen, Aufträge zu delegieren, kontaktieren Sie bitte den Helpling-Support, um ein Teamkonto korrekt einzurichten.
  - Bewahren Sie Ihre Zugangsdaten stets sicher und vertraulich auf.

#### **c. Buchen und bezahlen Sie ausschließlich über Helpling**

**Warum das wichtig ist:** Buchungen und Zahlungen über Helpling schützen beide Seiten. So gibt es einen klaren Nachweis der Vereinbarung, Versicherungsschutz bei Schäden und sichere Zahlungen. Absprachen außerhalb der Plattform bergen Risiken und können zur Sperrung des Kontos führen.

- **Profitieren Sie vom Versicherungsschutz:** Helpling bietet Schutz bei bestimmten unbeabsichtigten Schäden während bestätigter Buchungen – dieser gilt nur, wenn die Buchung über die Plattform erfolgt und dort bezahlt wurde.

- **Tipps für Kund:innen:**

- Melden Sie eventuelle Schäden so schnell wie möglich über die Helpling-App – inklusive Fotos und Details.
- Halten Sie die Kommunikation innerhalb der Plattform, um den Ablauf der Schadensmeldung zu vereinfachen.

- **Tipps für Dienstleister:innen:**

- Informieren Sie Kund:innen und den Helpling-Support sofort, wenn ein Unfall oder Schaden während der Reinigung passiert.
- Geben Sie vollständige Informationen an und arbeiten Sie bei der Schadensabwicklung mit – das schützt Ihren Ruf und sorgt für eine faire Lösung.

### **3. Respektvolles Verhalten miteinander**

#### **a. Respektieren Sie die Privatsphäre anderer**

**Warum das wichtig ist:** Privatsphäre ist entscheidend, um Vertrauen aufzubauen. Kund:innen öffnen ihre Wohnungen für Dienstleister:innen, und Dienstleister:innen teilen persönliche Informationen und ihren Zeitplan. Gegenseitiger Respekt sorgt dafür, dass sich alle sicher und wohl fühlen.

- **Tipps für Kund:innen:**

- Bewahren Sie Wertsachen, wichtige Dokumente und persönliche Gegenstände vor der Reinigung sicher auf, um Missverständnisse oder mögliche Streitigkeiten zu vermeiden.
- Teilen Sie nur die Informationen, die notwendig sind, damit die Reinigungskraft ihre Arbeit erledigen kann (z. B. Zugangshinweise, Reinigungsrioritäten).

- **Tipps für Dienstleister:innen:**

- Betreten Sie nur die Bereiche der Wohnung, die für die vereinbarten Reinigungsaufgaben relevant sind.
- Machen Sie keine Fotos, Videos oder sammeln Sie keine persönlichen Informationen aus dem Zuhause der Kund:innen. Im Schadensfall dürfen Sie Fotos machen, um sie an Kund:innen oder den Helpling-Support zu senden.
- Behandeln Sie persönliche Informationen der Kund:innen vertraulich und nutzen Sie diese ausschließlich für die jeweilige Buchung.
- Vermeiden Sie es, persönliche Gegenstände wie Dokumente, Portemonnaies oder elektronische Geräte zu berühren – falls es nötig ist, fragen Sie vorher um Erlaubnis.

#### **b. Verhalten Sie sich respektvoll**

**Warum das wichtig ist:** Jede Buchung ist eine persönliche Begegnung, die meist im privaten Umfeld stattfindet. Ein respektvolles Verhalten sorgt für ein positives Erlebnis und vermeidet unangenehme Situationen.

- **Körperkontakt:** Zwischen Kund:innen und Dienstleister:innen darf es keinen körperlichen Kontakt geben.
- **Unangemessenes Verhalten:** Belästigung, Diskriminierung oder beleidigende Kommentare sind strengstens untersagt. Kontaktieren Sie Helpling sofort, wenn Sie ein solches Verhalten erleben.
- **Tipps für Kund:innen:**
  - Kommunizieren Sie freundlich und klar mit Ihrer Reinigungskraft.
  - Vermeiden Sie persönliche Bemerkungen oder Wünsche, die nichts mit der vereinbarten Dienstleistung zu tun haben.
  - Behandeln Sie Reinigungskräfte als Fachleute – ein respektvoller Umgangston auf Augenhöhe trägt entscheidend zu einem guten Erlebnis bei.
- **Tipps für Dienstleister:innen:**
  - Bewahren Sie stets eine respektvolle Haltung, auch in schwierigen Situationen.
  - Vermeiden Sie persönliche Gespräche oder Bemerkungen, die Kund:innen unangenehm sein könnten.
  - Wenn sich ein:e Kund:in unangemessen verhält, melden Sie den Vorfall sofort dem Helpling-Support.

#### **4. Halten Sie sich an das Gesetz**

**Warum das wichtig ist:** Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben stellt sicher, dass unsere Plattform vertrauenswürdig ist und langfristig für alle Beteiligten funktioniert.

##### **a. Halten Sie sich an alle geltenden Gesetze**

Alle, die Helpling nutzen, sind selbst dafür verantwortlich, alle relevanten Gesetze und Vorschriften zu kennen und einzuhalten.

Dazu gehören unter anderem:

- **Arbeitserlaubnis & Steuern:**
  - Dienstleister:innen müssen das gesetzliche Recht haben, in dem Land zu arbeiten, in dem sie Buchungen annehmen.
  - Dienstleister:innen sind dafür verantwortlich, ihre Einkünfte ordnungsgemäß zu melden und steuerliche Verpflichtungen einzuhalten.
- **Gesundheits- & Sicherheitsvorschriften:**
  - Dienstleister:innen sollten lokale Arbeitsschutzstandards befolgen (z. B. Anwendung sicherer Reinigungsmethoden und -mittel).
  - Kund:innen müssen sicherstellen, dass ihre Wohnung ein sicherer Arbeitsort ist (z. B. bzgl. Gefahrstoffen, sicherer Zu- und Ausgang).
  - Wenn sich jemand unsicher fühlt, kann die Buchung storniert werden.
- **Rechtskonformes Verhalten:**

- Während einer Reinigung dürfen keine illegalen Handlungen stattfinden (z. B. Diebstahl, Belästigung, Vandalismus).
- Beachten Sie außerdem alle geltenden Gesetze zum Schutz der Privatsphäre und zum Datenschutz.
- **Tipps für Kund:innen:**
  - Stellen Sie sicher, dass Ihr Zuhause ein sicherer Arbeitsplatz ist (z. B. keine blockierten Ausgänge, keine Gefahrenquellen).
  - Respektieren Sie Arbeitsgesetze – nutzen Sie Helpling ausschließlich für legale, vertraglich geregelte Reinigungsleistungen.
  - Melden Sie illegales oder unsicheres Verhalten sofort über die App.
- **Tipps für Dienstleister:innen:**
  - Halten Sie alle erforderlichen Arbeitserlaubnisse, Visa und Gewerbeanmeldungen aktuell.
  - Befolgen Sie Sicherheitsstandards (z. B. Tragen von Handschuhen, ausreichendes Lüften bei chemischen Reinigern).
  - Melden Sie illegales, unsicheres oder unangemessenes Verhalten so schnell wie möglich an den Helpling-Support.

## b. Betrug

Betrug untergräbt das Vertrauen und kann sowohl Kund:innen als auch Dienstleister:innen gefährden. Ehrliche Nutzung und korrekte Angaben sind entscheidend für eine sichere und faire Gemeinschaft.

Betrügerisches Verhalten umfasst (unter anderem):

- **Falsche Angaben:** Erstellung gefälschter Profile, Nutzung fremder Konten oder bereitstellung falscher Dokumente oder Informationen.
- **Manipulation von Buchungen:**
  - Das Erstellen gefälschter oder doppelter Buchungen.
  - Das absichtliche Verlängern, Verkürzen oder Stornieren von Buchungen, um Zahlungen oder Einnahmen zu beeinflussen.
  - Das Annehmen von Buchungen ohne die Absicht, diese auszuführen.
- **Unzulässige Zahlungen:**
  - Das Anfordern oder Annehmen von Zahlungen außerhalb der Plattform.
  - Das Beanspruchen falscher Gebühren, Rückerstattungen oder Gutschriften (z. B. für Schäden, die nicht entstanden sind).
- **Missbrauch der Plattform:**
  - Absichtliche Störung oder Manipulation der App-Funktionen.
  - Missbrauch von Aktionen, Rabatten oder Guthaben.
  - Anfechtung berechtigter Gebühren aus betrügerischen Gründen.

- **Tipps für Kund:innen:**
  - Buchen Sie nur Dienstleistungen, die Sie wirklich nutzen möchten, und stornieren Sie innerhalb der erlaubten Frist.
  - Melden Sie Probleme ehrlich über die App, damit sie schnell gelöst werden können.
  - Vereinbaren Sie niemals Barzahlungen oder private Rabatte außerhalb von Helpling.
- **Tipps für Dienstleister:innen:**
  - Tragen Sie Ihre Arbeitszeiten korrekt in der App ein und verlängern Sie diese nicht künstlich.
  - Nehmen Sie nur Aufträge an, die Sie auch erfüllen können.
  - Melden Sie Vorfälle ehrlich und geben Sie korrekte Informationen an, wenn Sie den Versicherungsschutz in Anspruch nehmen.

Kund:innen und Dienstleister:innen können frei miteinander interagieren und Absprachen treffen, solange sie sich an geltende Gesetze halten. Helpling behält sich jedoch das Recht vor, Maßnahmen zu ergreifen – bis hin zur Sperrung oder Löschung von Konten –, wenn Sicherheit, Vertrauen oder die Funktionsweise der Plattform gefährdet werden.

## **5. Ihr Feedback ist wichtig**

**Warum das wichtig ist:** Feedback hilft Helpling als Plattform kontinuierlich zu verbessern und sicher, fair und effizient zu gestalten. Bewertungen und Rezensionen helfen außerdem anderen Nutzer:innen, bessere Entscheidungen über Kund:innen oder Dienstleister:innen zu treffen, mit denen sie arbeiten möchten. Ihre Bewertungen und Kommentare machen sowohl Kund:innen als auch Dienstleister:innen verantwortlich für ihr Verhalten und verbessern das Gesamterlebnis langfristig.

### **So teilen Sie Ihr Feedback mit:**

- Nach jeder Reinigung können Sie in der App eine Bewertung und einen optionalen Kommentar hinterlassen.
- Ehrliches Feedback hilft Dienstleister:innen, sich zu verbessern und ermöglicht anderen Kund:innen, fundierte Entscheidungen zu treffen.
- Bewertungen von Kund:innen durch Dienstleister:innen helfen auch anderen Reinigungskräften, bessere Entscheidungen bei der Annahme neuer Aufträge zu treffen.
- Wenn etwas schiefläuft (z. B. Schäden, verpasste Termine oder Sicherheitsbedenken), können Sie dies über die App melden oder den Helpling-Support kontaktieren.
- In Notfällen oder bei akuter Gefahr kontaktieren Sie zuerst die örtlichen Behörden – informieren Sie anschließend Helpling, damit entsprechende Maßnahmen ergriffen werden können.

## **6. Wie Helpling diese Community-Richtlinien durchsetzt**

Wir wissen, dass der Verlust des Zugangs zur Helpling-Plattform sowohl für Kund:innen als auch für Dienstleister:innen belastend sein kann. Deshalb informieren wir immer klar und transparent über die Gründe und Umstände, unter denen das passieren kann.

Wenn Sie gegen die AGB oder diese Community-Richtlinien verstößen und dadurch die Sicherheit, das Vertrauen oder die Integrität unserer Community gefährden, kann Helpling Ihren Zugang einschränken, sperren oder dauerhaft entfernen. Das gilt auch, wenn Sie mehrere Konten haben (z. B. als Kund:in und Dienstleister:in). Ein schwerwiegender Verstoß kann zum Verlust des Zugangs zu allen Konten führen. Sie werden über diese Entscheidung informiert und können sie jederzeit anfechten, indem Sie sich an den Helpling-Support wenden.

#### **Untersuchungen und vorübergehende Sperrungen:**

Helpling erhält Rückmeldungen von Kund:innen, Dienstleister:innen und anderen Stellen. Wenn uns potenziell unsicheres, unangemessenes oder betrügerisches Verhalten gemeldet wird, können wir Sie kontaktieren und Ihr Konto vorübergehend sperren, bis die Angelegenheit geklärt ist.

#### **Wann der Zugang entzogen werden kann:**

Wer eine oder mehrere dieser Community-Richtlinien nicht befolgt, kann den Plattformzugang vorübergehend oder dauerhaft verlieren. Das gilt auch für:

- Verstöße außerhalb der Plattform.
- Schwere oder wiederholte Verstöße (z. B. Gewalt, Belästigung, sexuelle Übergriffe, Betrug oder illegale Aktivitäten) können zu einer sofortigen Deaktivierung führen.
- **Gesetzliche Anforderungen:** Wenn Sie nicht mehr die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllen, um über Helpling zu arbeiten oder zu buchen, kann Ihr Zugang so lange gesperrt bleiben, bis Sie die Anforderungen wieder erfüllen.

#### **Recht auf Einspruch:**

Helpling verpflichtet sich zu Fairness. Wenn Ihr Konto gesperrt oder deaktiviert wurde, haben Sie das Recht, Einspruch zu erheben und relevante Informationen oder Erklärungen beim Support einzureichen. Einsprüche können telefonisch, per E-Mail, im In-App-Chat oder direkt über das „Resolution Center“ eingereicht werden.

#### **Unser Versprechen:**

Wir nehmen jede Meldung ernst und handeln fair und konsequent. Unser Ziel ist es, Kund:innen, Dienstleister:innen und die Integrität der Plattform zu schützen, damit alle weiterhin ein sicheres und positives Erlebnis haben.

#### **Denken Sie daran: Verfügbarkeit und Buchungsannahme sind der Schlüssel zu Ihrem Erfolg auf der Plattform**

**Warum das wichtig ist:** Ein reibungsloser und verlässlicher Buchungsprozess sorgt dafür, dass Kund:innen die benötigte Hilfe bekommen und Dienstleister:innen passende Aufträge erhalten.

- **Für Kund:innen:**
  - Wenn Sie eine Reinigung nicht mehr brauchen, stornieren oder verschieben Sie diese so früh wie möglich, damit die Reinigungskraft einen anderen Auftrag annehmen kann.
- **Für Dienstleister:innen:**
  - Sie können Buchungsanfragen frei annehmen oder ablehnen.

- Wenn Sie häufig ablehnen oder nicht reagieren, geht das System davon aus, dass Sie nicht verfügbar sind, und pausiert Ihr Konto vorübergehend. Wenn Sie Ihre Verfügbarkeit ständig aktuell halten, erhalten Sie passende Angebote und vermeiden so Unannehmlichkeiten für Kund:innen.