

AGB zur Nutzung der Plattform

Diese AGB gelten ab dem (13.10.2025). Die vorherige Version unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie [hier](#).

AGB DER WEBSEITE WWW.HELPLING.DE UND/ODER HELPLING MOBIL-APP FÜR SELBSTSTÄNDIGE DIENSTLEISTER

I. VORBESTIMMUNGEN

1. PRÄAMBEL

Helpling vermittelt u.a. über die Website www.helpling.de und die Helpling Mobil-App und/oder unter Einbindung des Kundensupports von Helpling via E-Mail oder telefonisch Verträge für verschiedene haushaltsnahe Dienstleistungen, insb. Reinigungsdienstleistungen, für private und gewerbliche Kunden. Die Leistungen werden von selbstständigen Dienstleistern oder Angestellten von Subunternehmern ausgeführt, die Teil des Helpling-Partnernetzwerks sind und bei denen Dienstleister angestellt sein können. Die folgenden AGB finden jedoch nur auf Verträge mit selbstständigen Dienstleistern Anwendung.

2. DEFINITIONEN

“AGB”: diese Allgemeine Nutzungsbedingungen für selbstständige Dienstleister zur Nutzung der Webseite www.helpling.de und/oder Helpling Mobil-App.

“Registrierungsgebühr”: eine einmalige Gebühr, die Helpling für die Registrierung auf der Plattform erhebt.

“Buchungsanfrage” oder “Auftrag”: 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”: selbstständige Dienstleister.

“Dienstleistungen”: haushaltsnahe Dienstleistungen in Privathaushalten und Gewerbeeinrichtungen.

“Dienstleistungsvertrag”: der Vertrag zwischen dem Dienstleister 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 Dienstleister und Helpling, um die Plattform zu benutzen.

“Plattform”: die Webseite www.helpling.de und/oder Helpling Mobil-Apps.

“Vermittlungsvertrag”: Vertrag zwischen dem Dienstleister 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 AGB gelten für die Nutzung der von Helpling zur Verfügung gestellten Plattform zur Vermittlung von haushaltsnahen Dienstleistungen in Privathaushalten und Gewerbeeinrichtungen (Ziffer II) durch Dienstleister für haushaltsnahe Dienstleistungen. Für die Erteilung von Aufträgen für solche Leistungen durch Kunden und die Inanspruchnahme der Vermittlungsleistungen von Helpling gelten auch die AGB (Ziffer III).

3.2. Diese AGB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB.

3.3. Für den Dienstleistungsvertrag zwischen Kunden und Dienstleistern gelten grundsätzlich die gesetzlichen Bestimmungen und etwaige individuellen Vereinbarungen. Diese AGB regeln jedoch, wie der Dienstleistungsvertrag zustande kommt (Ziffer III.2), und durch den Dienstleister beendet werden kann (Ziffer IV.2.3).

3.4. Abweichungen von diesen AGB bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung von Helpling.

II. NUTZUNGSVERTRAG

1. VERTRAGSGEGENSTAND

Helpling ermöglicht dem Dienstleister Zugang zur Plattform, über die Kunden Dienstleister suchen sowie konkrete Buchungsanfragen stellen und verwalten können.

2. REGISTRIERUNG, VERTRAGSSCHLUSS, GEBÜHREN

2.1. Die Nutzung der Plattform erfordert die vorherige Registrierung des Dienstleisters auf der Plattform. Hierfür gibt der Dienstleister zunächst seinen Namen sowie eine gültige E-Mail-Adresse und Handynummer an. Nach Klick auf den Button „Jetzt Anmelden“, sendet Helpling einen Code an die angegebene Handynummer, mit dem der Registrierungsprozess fortgeführt werden kann. Anschließend hat der Dienstleister weitere persönliche Informationen anzugeben sowie ein Passwort zu vergeben. Mit Klick auf den Button „Registrierung abschicken“ gibt der Dienstleister ein Angebot zum Abschluss des Nutzungsvertrages ab. Der Eingang des Angebots wird durch Mitteilung an die angegebene E-Mail-Adresse bestätigt. Helpling prüft die den Registrierungsantrag des Dienstleisters und bestätigt diesem, nach erfolgreichem Abschluss der Prüfung, die Registrierung unter Mitteilung der Freischaltung des vollständigen Nutzerkontos. Der Nutzungsvertrag kommt mit der Mitteilung der Freischaltung per E-Mail zustande. Ein Anspruch auf Abschluss eines Nutzungsvertrages mit Helpling besteht nicht.

2.2. Für die Nutzung der Plattform erhebt Helpling in manchen Orten eine Nutzungsgebühr. Die aktuelle Nutzungsgebühr je Ort finden Sie [hier](#).

2.3. Für die Registrierung auf der Plattform erhebt Helpling eine einmalige Registrierungsgebühr. Die Höhe der Registrierungsgebühr ist abhängig vom Ort, in dem der Dienstleister sich erstmalig registriert. Die Höhe der Registrierungsgebühr wird dem Dienstleister rechtzeitig mit der Anmeldung auf der Plattform mitgeteilt. Die aktuelle Anmeldegebühr je Ort finden Sie außerdem [hier](#).

2.4. Helpling bietet dem Dienstleister gegen ein Entgelt Sonderleistungen an auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung. Es gelten die zum Zeitpunkt des entsprechenden Vertragsschlusses mitgeteilten Preise, die Sie [hier](#) finden.

3. PFLICHTEN DES DIENSTLEISTERS

3.1. Mit Registrierung auf der Plattform bestätigt der Dienstleister, dass er über die erforderliche Gewerbebescheinigung verfügt oder, sofern zutreffend, bei dem zuständigen Gewerbeamt ordnungsgemäß angemeldet ist und dass er berechtigt ist, einer selbstständigen Tätigkeit in

Deutschland nachzugehen. Der Dienstleister verpflichtet sich dazu, nur Dienstleistungen auf der Plattform anzubieten, die den geltenden Vorschriften des Unionsrechts entsprechen.

Um ein Nutzerkonto auf der Plattform zu erstellen, übermittelt der Dienstleister Helpling folgende Informationen / Unterlagen:

- a) Kopie eines gültigen Ausweisdokuments, die von Onfido oder einem anderen externen Anbieter zur Identitätsprüfung geprüft wird;“
- b) Steuernummer;
- c) aktueller Status der Umsatzsteuerpflicht;
- d) gültige und vollständige Bankverbindung;
- e) Adresse, voraussichtliche Verfügbarkeit und Ort der angebotenen Dienstleistungen;
- f) Preis (pro Stunde) der angebotenen Dienstleistungen;
- g) Geburtsort (Land und Stadt) und Geburtsdatum.

3.2. Helpling ist berechtigt, vor Bestätigung einer Registrierung, Referenzen über Tätigkeiten als Dienstleister (zum Beispiel Referenzen früherer Kunden) oder die Teilnahme an einem Training zu verlangen, bei der der Dienstleister seine fachliche Befähigung nachweist.

3.3. Bei Änderung vorstehender oder der gemäß Ziffer 2.1 mitgeteilten Angaben ist der Dienstleister verpflichtet, diese Helpling unverzüglich mitzuteilen. Zudem weist Helpling darauf hin, dass ohne Vorlage der angeforderten Informationen und Unterlagen eine Vermittlung von Dienstleistungsverträgen an den Dienstleister gemäß Ziffer III nicht erfolgen kann.

3.4 Der Dienstleister ist verpflichtet, Helpling alle Informationen, die Helpling gemäß (i) dem Plattformen-Steuertransparenzgesetz vom 20.12.2022 (“PSttG”) jährlich an das Bundeszentralamt für Steuern übermitteln muss und (ii) dem Gesetz über digitale Dienste vom 19. Oktober 2022 (Verordnung (EU) 2022/2065 des europäischen Parlaments und des Rates), mitzuteilen und auf dem neuesten Stand zu halten. Das Nutzerkonto des Dienstleisters kann von Helpling deaktiviert werden und der Zugang des Dienstleisters zur Plattform kann gesperrt werden, solange der Dienstleister die erforderlichen Informationen an Helpling nicht übermittelt hat.

3.5 Mit der Registrierung auf der Plattform ist der Dienstleister verpflichtet, den Community-Richtlinien einzuhalten. Die Nutzung der Plattform unterliegt die Community-Richtlinien (Anhang zu den AGB).

4. RECHTE UND PFLICHTEN VON HELPLING

4.1. Helpling ist verpflichtet,

- a) für den Dienstleister ein Nutzerkonto zu erstellen, in dem fortlaufend die durch Helpling gemäß Ziffer III vermittelten Vertragsabschlüsse aufgeführt und Rechnungen zur Einsicht aufbewahrt werden,
- b) zu den von dem Dienstleister angebotenen Preisen, Zeiten und Ort passende Buchungsanfragen der Kunden (nach Verfügbarkeit) an den Dienstleister zu übermitteln;

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

ordnungsgemäße 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 erfordern, ohne dass dem Dienstleister 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. Hierfür zahlt der Dienstleister an Helpling eine Provision (Ziffer III.5).

1.2. Der Dienstleistungsvertrag kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dienstleister zustande (siehe Ziffer III.2.6). Helpling wird selbst nicht Vertragspartner der zwischen Kunden und Dienstleistern vermittelten Dienstleistungsverträge. Helpling ist berechtigt, als Vertreter mit Abschlussvollmacht für den Dienstleister Verträge mit Kunden nach Maßgabe von Ziffer III.2 zu schließen.

1.3. Zur Klarstellung: Der Dienstleister ist stets berechtigt, andere Aufträge für nicht über die Plattform vermittelte Kunden auch ohne die Kenntnis von Helpling auszuführen. Es sollte jedoch darauf geachtet werden, dass es dabei zu keiner Pflichtenkollision kommt, da sich der Dienstleister anderenfalls schadensersatzpflichtig machen könnte.

2. VERTRAGSSCHLUSS, VERMITTLUNG

2.1. Helpling nimmt über die Plattform, telefonisch oder per E-Mail, Anfragen von Kunden für Dienstleistungen entgegen und wertet Buchungsanfragen von Kunden nach Ort, Zeit, Preis und Leistungsumfang aus. Helpling ermittelt für die Buchungsanfrage eines Kunden passende Dienstleister und übermittelt die jeweilige Buchungsanfrage an die passenden Dienstleister (in der Regel durch Weiterleitung der Buchungsanfrage per E-Mail, per SMS, über die Plattform oder im Einzelfall auch telefonisch).

2.2. Der Vermittlungsvertrag wird in der Regel zeitgleich mit dem Dienstleistungsvertrag zwischen dem Dienstleister und dem Kunden abgeschlossen. Hierbei ist wie folgt zu unterscheiden:

a) Bei direkten Kundenanfragen, also solchen, bei denen der Dienstleister von dem Kunden ausgewählt wird, gibt Helpling ein Angebot zum Abschluss eines Vermittlungsvertrages durch Übermittlung der passenden Buchungsanfragen ab. Klickt der Dienstleister auf der Plattform oder in der Helpling Mobil-App auf den Button „Akzeptieren“, und bestätigt er seine Angabe anschließend noch einmal („Ich habe Zeit!“), kommt sowohl ein Dienstleistungsvertrag mit dem Kunden als auch

ein Vermittlungsvertrag nach dieser Ziffer III zustande. Eine Verpflichtung zur Annahme von Buchungsanfragen besteht nicht. Helpling nimmt im Namen des Dienstleisters, der zuerst die Buchungsanfrage beantwortet hat, das Angebot des Kunden an, indem Helpling den Kunden per E-Mail benachrichtigt und den Auftrag bestätigt. Die Vermittlung ist mit der Mitteilung erbracht.

b) Bei indirekten Buchungsanfragen, also solchen, bei denen der Dienstleister nicht durch den Kunden vorausgewählt wurde (sogenannte „Count-Down-Angebote“), gibt der Dienstleister auf der Plattform durch Klick auf den Button „Anfordern“ ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Dienstleistungsvertrages und Vermittlungsvertrages ab. Der Vermittlungs- und Dienstleistungsvertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot auf Erbringung der Dienstleistung annimmt und Helpling dies dem Dienstleister per E-Mail bestätigt. Die Vermittlung ist mit der Mitteilung erbracht.

2.3. Der Dienstleister bevollmächtigt Helpling zur Annahme von Buchungsanfragen bzw. Abgabe von Angeboten zum Abschluss von Dienstleistungsverträgen sowie zur Abgabe der zur Auftragsabwicklung notwendigen Erklärungen nach Weisungen des Dienstleisters.

2.4. Der Dienstleister stimmt zeitgleich mit dem Abschluss des Vermittlungsvertrages auch der Weitergabe der zur Zahlungsabwicklung notwendigen Daten (Name, Kontonummer etc.) an den Zahlungsdienstleister zu.

2.5. Helpling wirkt beim Abschluss von Verträgen über Dienstleistungen als Vermittler für den Dienstleister mit. Der Dienstleister führt die mit seinen Kunden geschlossenen Dienstleistungsverträge in eigener Organisation und Verantwortung, insbesondere ohne Weisungen von Helpling, aus. Helpling haftet nicht für die Durchführung und Erfüllung der Verträge über Dienstleistungen durch den Dienstleister.

3. PFLICHTEN VON HELPLING UND DEM DIENSTLEISTER

3.1. Helpling ist verpflichtet:

a) über die Plattform abgegebene Erklärungen zum Zweck des Abschlusses von Dienstleistungsverträgen (Ziffer III. 2.2) an Kunden zu übermitteln;

b) den Dienstleister in einer Haftpflichtversicherung betreffend Schäden bei der Erbringung der Dienstleistung zu versichern – erfasst sind hierbei jedoch nur Schäden, die EUR 500 (fünfhundert Euro) übersteigen, maximal aber EUR 5.000.000 (fünf Millionen Euro). Für die Erstattung des Differenzbetrages (d.h., die „ersten EUR 500“) ist der Dienstleister verantwortlich.

3.2. Helpling erstellt im Namen des Dienstleisters Rechnungen über die ausgeführten Dienstleistungen und übernimmt den Versand der Rechnungen an den Kunden. Die Angaben des Dienstleisters zu seinen umsatzsteuerlichen Merkmalen im Nutzerprofil sind maßgeblich und bei Änderung durch den Dienstleister anzupassen.

3.3. 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.

3.4. Helpling bearbeitet Umbuchungen und Stornierungen von Dienstleistern, wobei ggf. Gebühren gemäß Ziffer III.4.2 anfallen können. Wünscht ein Dienstleister die Änderung eines Termins für Dienstleistungen oder storniert er die Buchung, teilt Helpling dies dem Kunden über die Plattform oder telefonisch unverzüglich mit. Der Dienstleister informiert Helpling ebenfalls über kurzfristige Änderungen hinsichtlich bereits gebuchter Dienstleistungen, insbesondere eine absehbare Verspätung, um Helpling eine umgehende Benachrichtigung des Kunden zu ermöglichen.

3.5. Helpling nimmt Rügen von Kunden betreffend den Dienstleistungsvertrag entgegen und leitet sie an den Dienstleister zur Prüfung und eventuellen Nachbesserung weiter. Der Dienstleister stimmt der Weitergabe seiner Adress- und Kontaktdaten an seine Kunden zu, sofern diese von seinen Kunden ausdrücklich angefragt werden, die Anfrage im Zusammenhang mit einem gebuchten Auftrag steht und es hierfür einen nachvollziehbaren Grund gibt (z.B. Rechnungserstellung, Geltendmachung von Forderungen gegen den selbstständigen Dienstleister usw.). Der Dienstleister unterrichtet Helpling, sofern eine Rechnung wegen Rügen nicht gestellt oder dem Kunden eine Gutschrift erteilt werden soll.

3.6. Der Dienstleister darf mit dem Kunden keine Vereinbarungen treffen, die im Widerspruch zu diesen AGB stehen.

3.7. Für die ordnungsgemäße Leistung von Steuern und Abgaben ist der Dienstleister selbst verantwortlich.

4. FOLGEN VON STORNIERUNGEN UND WIDERRUFEN

4.1. Kunden, die Verbraucher sind, können im Wege des Fernabsatzes geschlossene Dienstleistungsverträge widerrufen. Soweit der Dienstleister mit der Tätigkeit noch nicht begonnen hat, ist ein solcher Widerruf für den Kunden nicht mit einer Vergütungspflicht gegenüber dem Dienstleister verbunden.

4.2. Storniert ein Kunde bis zu 48 Stunden vor Dienstleistungsbeginn, hat der Dienstleister keinen Anspruch auf Zahlung einer Vergütung. Storniert ein Kunde weniger als 48 Stunden vor Dienstleistungsbeginn, hat der Dienstleister in Abhängigkeit des Stornierungszeitpunkts einen Anspruch auf folgende Zahlung: Für eine Stornierung, (i) die 48 – 24 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann gegenüber dem Kunden eine Gebühr in Höhe von 25% des Preises für den gebuchten Auftrag erhoben werden; (ii) die zwischen 24 – 12 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann gegenüber dem Kunden eine Gebühr von 50% des Preises für den gebuchten Auftrag erhoben werden; (iii) die weniger als 12 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann gegenüber dem Kunden eine Gebühr in Höhe von 100% des Preises für den gebuchten Auftrag erhoben werden. Hiervon ausgenommen sind stornierte Aufträge, die weniger als 48 Stunden vor geplantem Auftragsbeginn durch Helpling vermittelt wurden.

4.3. Bei Absagen oder Umbuchungen der Dienstleistung durch den Dienstleister ist dieser gegenüber Helpling verpflichtet, einen Schadensersatzes zum Ausgleich des Provisionsverlustes und des mit der Bearbeitung verbundenen Aufwands wie folgt zu zahlen: bei einer Absage oder Umbuchung, (i) die 48 – 24 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann gegenüber dem Dienstleister eine Stornierungsgebühr in Höhe von EUR 10 (zehn Euro) erhoben werden; (ii) die zwischen 24 – 12 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann gegenüber dem Dienstleister eine Stornierungsgebühr in Höhe von EUR 15 (fünfzehn Euro) erhoben werden; (iii) die weniger als 12 Stunden vor Beginn der Dienstleistung erfolgt, kann gegenüber dem Dienstleister eine Stornierungsgebühr in Höhe von EUR 20 (zwanzig Euro) erhoben werden. Bei Nichterscheinen kann eine Stornierungsgebühr in Höhe von EUR 30 (dreißig Euro) erhoben werden. Dem Dienstleister bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten. Der Dienstleister erklärt sich damit einverstanden, dass Helpling im Falle einer Absage oder Umbuchung bzw. eines Nichterscheinsens des Dienstleisters im vorbezeichneten Sinne von dem angegebenen Bankkonto des Dienstleisters die fällige Stornierungsgebühr einzieht und erteilt eine entsprechende Einzugsermächtigung.

5. ZAHLUNGSABWICKLUNG, PROVISION, ANDERE BELOHNUNGEN

5.1. Alle Zahlungen von Kunden an den Dienstleister für die Vergütung der Dienstleistungen erfolgen über den Zahlungsdienstleister. Zahlungsdienstleistungen für Dienstleister auf Helpling werden von Stripe erbracht und unterliegen der Stripe Connected Account Vereinbarung ([Stripe Connected Account Agreement](#)), welche die Stripe Nutzungsbedingungen (Stripe Terms of Service) beinhaltet (zusammengefasst unter dem Sammelbegriff ["Stripe Services Agreement"](#)). Durch die Zustimmung zu den vorliegenden AGB akzeptiert der Dienstleister die Bedingungen der Vereinbarung "Stripe Services Agreement", auf die Helpling keinen Einfluss hat. Als Voraussetzung, dass Helpling die Vermittlung des Zahlungsdienstleistungsvertrags mit Stripe ermöglichen kann, stimmt der Dienstleister zu, vollständige und korrekte Informationen über sich für Helpling bereitzustellen, und autorisiert Helpling, diese Informationen und Transaktionsinformationen, die im Zusammenhang mit der Nutzung des Dienstleisters der von Stripe offerierten Zahlungsdienstleistungen stehen, weiterzugeben. Helpling vermittelt diesen Zahlungsdienstleistungsvertrag lediglich, ist aber selbst in den Zahlungsabwicklungsprozess nicht eingebunden und nicht selbst Partei des Zahlungsdienstleistungsvertrages.

5.2. Helpling erhält für die Vermittlung der Dienstleistungen und die zu dessen Abwicklung erbrachten Leistungen (inklusive der Vermittlung des Zahlungsdienstleistungsvertrages) eine Provision von dem Dienstleister. Die Provision ist abhängig von der Anzahl der laut Buchungsanfrage mit dem Kunden vereinbarten Stunden, der Art der Buchung (mehrmalige Buchung oder einmaliger Auftrag) sowie dem Ausführungsort. Die Provision berechnet sich nach der jeweils zum Zeitpunkt der Vermittlung einer Dienstleistung gültigen Provisionsliste, welche [hier](#) gefunden werden kann. Im Fall eines Widerrufs des Kunden (Ziffer III 4.1) entfällt die Pflicht zur Zahlung einer Provision. Im Fall einer Stornierung durch den Kunden wird die Provision in Abhängigkeit der jeweils zu zahlenden Stornierungsgebühr (Ziffer III 4.2) berechnet oder entfällt ggf. ganz.

5.3. Helpling stellt dem Dienstleister per E-Mail oder im Nutzerkonto die Rechnungen über die von dem Dienstleister erbrachten Dienstleistungen und Angaben zur Bezahlung durch den Kunden zur Verfügung. Der Dienstleister weist den Zahlungsdienstleister an, bei Abschluss eines Dienstleistungsvertrages, die jeweilige Vergütung beim Kunden einzuziehen und diesen Betrag für den Dienstleister (abzüglich der Provision für Helpling) treuhänderisch zu verwahren. Der Dienstleister weist den Zahlungsdienstleister zusätzlich an, die von Kunden bezahlten Vergütungen abzüglich der Provision gemäß Ziffer III. 5.2 an den Dienstleister auszuzahlen sowie die Provision an Helpling auszuzahlen. Die Anweisungen an den Zahlungsdienstleister werden über die Plattform erteilt. Die Auszahlung der von Kunden an den Zahlungsdienstleister bezahlten Vergütungen (abzüglich der jeweiligen Provision) erfolgt an den Dienstleister gesammelt in der Regel zum 09. und 24. des Monats. Der Dienstleister kann Helpling beauftragen, die Auszahlung der zur Auszahlung bereitstehenden Vergütungen außerhalb des regulären Auszahlungsrhythmus beim Zahlungsdienstleister zu veranlassen. Für den zusätzlichen Aufwand kann Helpling ortsabhängig eine Servicegebühr verlangen. Die aktuelle Servicegebühr finden Sie [hier](#). Die Höhe der Servicegebühr wird dem Dienstleister vor Abschluss der Beauftragung auf der Plattform angezeigt. Die Auszahlung der Provision an Helpling erfolgt unmittelbar nach Abschluss des jeweiligen Termins der Dienstleistung.

5.4. Wird eine zwischen dem Dienstleister und dem Kunden vereinbarte Dienstleistung durch einen von dem Dienstleister zu vertretenden Umstand nicht durchgeführt und zahlt der Kunde deshalb nicht, bleibt der Provisionsanspruch von Helpling in voller Höhe erhalten. Entsprechendes gilt für den Fall, dass der Kunde die Zahlung aufgrund mangelhafter Ausführung der Dienstleistung verweigert oder die Vergütung grundlos nicht bezahlt. Die Durchsetzung nicht bezahlter Vergütungen ist Sache des Dienstleisters.

5.5. Andere Belohnung des Dienstleisters: der Dienstleister darf, ist aber nicht verpflichtet, an den gelegentlichen Werbe- und Marketingkampagnen von Helpling teilnehmen. Sollte der Dienstleister an

solchen Werbe- und Marketingkampagnen von Helpling teilnehmen, darf der Dienstleister dafür eine finanzielle Belohnung erhalten. Die genaue Höhe der Belohnung für die Teilnahme an der Werbe- oder Marketing Kampagne wird in dem Angebot festgelegt, das dem Dienstleister vor Beginn der Marketing Kampagne mitgeteilt wurde und das der Dienstleister gegebenenfalls auf elektronischem Wege aufgenommen hat.

6. AUSGLEICHANSPRUCH

6.1. Möchte der Dienstleister weitere Dienstleistungen jeglicher Art, welche über Helpling vermittelt werden können, für einen Kunden erbringen, dessen Auftrag dem Dienstleister von Helpling innerhalb der letzten 24 Monate vermittelt wurde, weist der Dienstleister den Kunden darauf hin, dass dazu eine Buchungsanfrage über Helpling erforderlich ist.

6.2. Nimmt der Dienstleister neue Aufträge eines zuvor von Helpling vermittelten Kunden an oder bietet diesem Dienstleistungen an, die nicht über die Plattform abgewickelt werden, hat Helpling Anspruch auf Zahlung eines billigen Ausgleichs für den Provisionsverlust durch den Wegfall der Vermittlung weiterer Aufträge des Kunden in Höhe von 500 EUR (fünfhundert Euro) zzgl. Umsatzsteuer. Dem Dienstleister bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

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.3.1.b. dieser AGB bleibt unberührt.

2. LAUFZEIT, BEENDIGUNG DES VERTRAGES

2.1. Nutzungsvertrag der Plattform zwischen dem Dienstleister und Helpling: Der Nutzungsvertrag beginnt nach Registrierung des Dienstleisters und Freischaltung der Nutzung der Plattform 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. Helpling ist berechtigt, die Übermittlung von Buchungsanfragen an den Dienstleister einzustellen, wenn dieser mehr als einen Monat keine Buchungsanfragen annimmt. Auf Verlangen des Dienstleisters (z.B. via E-Mail) wird die Übermittlung jederzeit wieder aufgenommen.

2.3. Vermittlungsvertrag zwischen Helpling und dem Dienstleister: Der Vermittlungsvertrag beginnt jeweils mit Annahme einer Buchungsanfrage oder Abgabe eines Angebots zur Erbringung einer Dienstleistung durch Helpling. Die Laufzeit entspricht der Abwicklung einer vermittelten Dienstleistung und bedarf keiner gesonderten Kündigung.

2.4. Dienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Dienstleister: Der Dienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Dienstleister beginnt ab der Benachrichtigung des Kunden per E-Mail, dass der Dienstleister die Buchungsanfrage von einem Kunden angenommen hat bzw. mit Annahme eines Angebots des Dienstleisters durch den Kunden, wie in Ziffer III.2.2 dieser AGB beschrieben ist. Die Laufzeit richtet sich nach der Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Dienstleister und entspricht in der Regel der Dauer der vereinbarten Dienstleistung. Eine etwaig erforderliche Kündigung durch den Dienstleister muss in Textform gegenüber Helpling erfolgen (E-Mail an kontakt@helpling.de genügt). Etwaige Vereinbarungen zwischen dem Dienstleister und dem Kunden bleiben hiervon unberührt.

3. HINWEIS ZUM DATENSCHUTZ

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

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

3.3. Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten. Der Dienstleister verwendet die ihm im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages bekannt gewordenen persönlichen Daten von seinen Kunden nur zur Erfüllung der jeweils geschlossenen Dienstleistungsverträge.

3.4. Alle Daten des Dienstleisters, die zur Ausführung des PSttG erhoben wurden, werden 10 Jahre nach ihrer Übermittlung an das Bundeszentralamt für Steuern gelöscht.

4. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

4.1. **Vertragstext.** Der Vertragstext wird nicht gespeichert. Die aktuelle Version dieser AGB ist jederzeit unter <https://www.helpling.de/agb-reinigungskraft> abrufbar.

4.2. **Direktwerbung:** Der Dienstleister ist damit einverstanden, dass Helpling während der Laufzeit des Vermittlungsvertrages und bis zu 6 Monaten danach zur Verbesserung und Erweiterung der Angebote des Portals www.helpling.de den Dienstleister per E-Mail, Telefon oder postalisch kontaktiert, um sich so über die Zufriedenheit mit den Angeboten der Plattform zu informieren sowie über Ergänzung, Erweiterung, Neuigkeiten und Kooperationsangebote zu informieren. Der Dienstleister kann einer solchen Direktwerbung jederzeit (z.B. via E-Mail an Helpling oder über den Link am Ende jeder E-Mail) widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

4.3. Helpling und Dienstleister behandeln Informationen zu Kunden, Prozessabläufen, von den Parteien zu erbringenden Leistungen und der Provision (auch nach Beendigung des Vertrages) streng vertraulich, wenn und soweit sie nicht aufgrund Gesetzes oder vertraglicher Vereinbarung zur Offenlegung verpflichtet bzw. berechtigt sind.

4.4. Es ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar. Die Vorschriften des Wiener Übereinkommens über den internationalen Warenkauf von 1980 (UN-Kaufrecht) sind ausdrücklich ausgeschlossen.

4.5. Gerichtsstand für alle aus den nach Maßgabe dieser AGB abgeschlossenen Verträgen zwischen Helpling und dem jeweiligen Dienstleister resultierenden Streitigkeiten ist Berlin, sofern der Dienstleister Kaufmann ist oder in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand

hat oder seinen Gerichtsstand ins Ausland verlegt. Abweichend hierzu ist Helpling auch berechtigt, Dienstleister an ihrem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen. Im Übrigen gelten die anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

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 verstoßen 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.
-

Helping 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 reibungslosere 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
 - Sonderwünschen

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 Helping-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.

Helping 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 Helping 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. Helping 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 Helpings Abläufe befolgen, können Kund:innen und Dienstleister:innen gleichermaßen geschützt werden.

a. Halten Sie Profil- und Kontoinformationen immer aktuell

Warum das wichtig ist: Helping 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 Reinigungsprioritäten 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, Reinigungsprioritäten).

▪ 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 Helping-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 Helping 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 Gewerbebeanmeldungen 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 Helping-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 Helping.
- **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 schief läuft (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 verstoßen 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.