

AGB zur Nutzung der Plattform

NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER WEBSEITE WWW.HELPLING.DE UND/ODER HELPLING MOBIL-APP FÜR KUNDEN

Diese Allgemeine Nutzungsbedingungen wurde am 15. Dezember 2024 aktualisiert und gilt ab dem 01.01.2025. Die vorherige Version der AGB finden Sie [hier](#).

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

3.4 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.

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 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 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 kann zwischen den folgenden zwei verschiedenen Dienstleistungstypen entscheiden:

a) Die Premium-Dienstleistung für eine „Rundum-Unterstützung für den Haushalt“ (nachfolgend „Premium-Dienstleistung“). Hierbei erbringen angestellte Dienstleister von Partnern die Leistungen. In diesem Fall wählt der Partner für den Kunden den Dienstleister aus. Der Kunde schließt den Dienstleistungsvertrag mit dem Partner, der die konkrete Buchungsanfrage des Kunden zuerst annimmt.

b) Die Standard-Dienstleistung. Hierbei hat der Kunde 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. Der Vertragsschluss und der jeweilige Buchungsprozess richten sich nach dem vom Kunden gewählten Dienstleistungstyp (Premium-Dienstleistung oder Standard-Dienstleistung). 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 Buchungsprozess der Premium-Dienstleistung:

a) Bei Auswahl der Premium-Dienstleistung legt der Kunde die Details für seine Buchungsanfrage nach von der Plattform vorgegebenen Kriterien fest, gibt seine Adresse und seine Handynummer an sowie seine Rechnungsadresse, sollte diese von der Adresse, bei der die Dienstleistung durchgeführt werden soll, abweichen. Nach Betätigen des Buttons „Weiter“ öffnet sich eine Seite, auf welcher die wesentlichen Buchungsangaben einschließlich zusätzlich 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 er den Browser oder die App schließt.

b) Mit Bestätigung der Geltung unserer AGB und Absenden seiner Buchungsanfrage über die Plattform durch Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtig buchen“ 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 Partner kommt erst dann zustande, wenn Helpling die Buchungsanfrage durch eine E-Mail, mit der Helpling den jeweiligen Partner bzw. den beim Partner angestellten 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 Partner, 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:** Sollte kein Partner für die Premium-Dienstleistung verfügbar sein, behält Helpling sich das Recht vor, die Buchungsanfrage an weitere Dienstleister der Plattform zu vermitteln.

2.3 Buchung der Standard-Dienstleistung:

a) Wählt der Kunde die Standard-Dienstleistung, legt er zunächst 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 Rechnungsadresse 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 „Zahlungspflichtig buchen“ 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. Der Preis für die Standard-Dienstleistung unterscheidet sich vom Preis für die Premium-Dienstleistung: (i) Zusätzlich zu dem Preis für die vom Dienstleister erbrachten Standard-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 ; (ii) Zusätzlich zu dem Preis für die vom Dienstleister erbrachten Premium-Dienstleistungen erhebt Helpling 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 Zahlungsdienstleister auf Basis eines gesonderten Zahlungsdienstleistungsvertrages. Helpling vermittelt diesen Zahlungsdienstleistungsvertrag lediglich, ist aber selbst in den Zahlungsabwicklungsprozess nicht eingebunden und nicht selbst Partei des Zahlungsdienstleistungsvertrages. 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) 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 beigefügte 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.