

# Nutzungsbedingungen

## Präambel

Hilfy betreibt eine Online-Plattform (hilfy.de, techexperte.de) im Bereich IT und IT-Support. Registrierte Unternehmer („Dienstleister“) können ihre Leistungen über diese Online-Plattform anbieten und mit Kunden in Kontakt treten. Der Vertragsabschluss erfolgt im Wege der Bestellung über unsere Plattform. Die Verträge zwischen den Dienstleistern und den Kunden werden von uns – handelnd als Vermittler und Handelsvertreter – im Namen und im Auftrag des jeweiligen Dienstleisters mit dem Kunden abgeschlossen.

### 1. Vertragsgegenstand

- (1) Hilfy stellt dem Kunden einen unentgeltlichen Zugang zu der Online-Plattform zum Zwecke der verbindlichen Beauftragung von Dienstleistern zur Verfügung.
- (2) Hieraus entstehen stets zwei Vertragsverhältnisse. Das eine betrifft das Verhältnis zwischen dem Kunden und Hilfy im Zusammenhang mit der Nutzung dieser Online-Plattform und das zweite Vertragsverhältnis kommt zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dienstleister in Bezug auf die Erbringung oder Lieferung der jeweiligen Dienstleistungen zu Stande.
- (3) Die Online-Plattform ist für Kunden über die Hilfy-Website (<https://www.hilfy.de>) abrufbar. Inhalt und Umfang der Leistungen von Hilfy bestimmen sich nach diesen Nutzungsbedingungen, im Übrigen nach den jeweils aktuell auf der Plattform verfügbaren Funktionalitäten. Der jeweils geltende Funktionsumfang der Plattform ist im Einzelnen auf der Hilfy-Website beschrieben. Hilfy ist jederzeit berechtigt, auf der Plattform unentgeltlich bereitgestellte Funktionen zu ändern, neue Funktionen unentgeltlich oder entgeltlich verfügbar zu machen und/oder die Bereitstellung unentgeltlicher Funktionen einzustellen. Hilfy wird dabei jeweils die berechtigten Interessen der Kunden berücksichtigen.

### 2. Account und Zugangsdaten

- (1) Für die Beauftragung von Leistungen von Dienstleistern über die Online-Plattform ist die Einrichtung eines Nutzer-Accounts erforderlich. Hierzu ist die Eingabe des Vor- und Nachnamens, einer E-Mail-Adresse, einer Mobiltelefonnummer und eines Passworts erforderlich. E-Mail-Adresse oder die Mobiltelefonnummer in Verbindung mit dem Passwort dienen zugleich als Zugangsdaten des Kunden zu der Online-Plattform (nachfolgend „Zugangsdaten“). Der Kunde versichert, dass alle von ihm im Rahmen des Registrierungsprozesses angegebenen Daten zutreffend und vollständig sind.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, die für den Zugang zu dem Account erforderlichen Zugangsdaten geheim zu halten. Der Kunde hat Hilfy unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, wenn von ihm nicht autorisierten Dritten die Zugangsdaten bekannt geworden sind. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für alle Handlungen, die von ihm nicht autorisierte Dritte unter seinen Zugangsdaten vornehmen, es sei denn, dass den Kunden an solchen unautorisierten Handlungen kein Verschulden trifft.
- (3) Hilfy arbeitet im Rahmen der Vertragsabwicklung mit dem Dienstleister „Stripe“ zusammen. Der Kunde erteilt Hilfy bei Abschluss des Bezahlvorgang und bei Wahl der Zahlungsmethode „Kreditkarte“ die Erlaubnis, die Zahlungsdaten im Namen des Kunden mittels Stripe zum Zwecke der Zahlungsabwicklung an das Kreditkarteninstitut weiterzuleiten. Die Erlaubnis ist stets auf die jeweilige Zahlung beschränkt und muss im Falle von weiteren Bestellungen erneut vom Kunden erteilt werden. Der Betrag ergibt sich aus dem jeweils gewählten und im Bestellprozess angegebenen Leistungsbild.

### 3. Vertragsschluss über die Plattform von Hilfy

- (1) Der vom Kunden veranlasste Abschluss des Registrierungsprozesses zur Einrichtung eines Accounts stellt ein rechtsverbindliches Angebot des Kunden zum Abschluss eines Vertrages über die Nutzung der Online-Plattform dar. Hilfy nimmt dieses Angebot durch Freischaltung des Accounts rechtsverbindlich an. Erst hierdurch kommt der Vertrag zwischen Kunden und Hilfy zustande.
- (2) Hilfy ist zur Annahme des vom Kunden erklärten Angebots und damit zum Vertragsschluss nicht verpflichtet.

### 4. Auswahl und Beauftragung des Dienstleisters

- (1) Zur Beauftragung von Leistungen von Dienstleistern über die Online Plattform gibt der Kunde im ersten Schritt zunächst die Such- und Auftragskriterien für den gewünschten Auftrag ein. Hierzu zählt auch die Angabe des gewünschten Servicetermins. Die hierfür in Frage kommenden Dienstleister erteilen Hilfy als ihren Handelsvertreter einen Vermittlungsauftrag, die jeweils gewünschten Leistungen gegenüber dem Kunden anzubieten. Auf Basis dieser Angaben erhält der Kunde eine Übersicht des voraussichtlichen Kostenrahmens für die Erbringung der jeweiligen Leistungen.
- (2) Dieser Preis stellt vorläufig den Kostenrahmen für die Beauftragung des Dienstleisters dar. Mangels einer anderslautenden Information handelt es sich dabei stets um die Kosten der Begutachtung und fachlichen Aufwandseinschätzung des Dienstleisters. Weitergehende Kosten bedürfen der Freigabe, bzw. der ausdrücklichen Beauftragung des Kunden.
- (3) Im zweiten Schritt gibt der Kunde seine Auftrags- und Kontaktdaten an.
- (4) Im dritten Schritt gibt der Kunde seine Zahlungsdaten an. Mit Abschluss des Bestellvorgangs durch Anklicken des Buttons „zahlungspflichtig bestellen“ gibt der Kunde ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages über die gewünschten Dienstleistungen ab. Hilfy nimmt dieses Angebot im Namen und im Auftrag des jeweiligen Dienstleisters als deren Handelsvertreter an, indem der Kunde spätestens innerhalb von zwei Werktagen eine Auftragsbestätigung im Namen des Dienstleisters als dessen erklärungsbevollmächtigter Vermittler und

Handelsvertreter per E-Mail erhält. Bis dahin ist Hilfy aber frei in der Entscheidung, das Vertragsangebot des Kunden als Handelsvertreter im Auftrag des Dienstleisters anzunehmen oder nicht. Mit Annahme des Angebots ist der Vertrag zu Stande gekommen. Nachträgliche Änderungen bedürfen eines neuen Angebots oder der schriftlichen Bestätigung durch den Kunden.

- (5) Während des Auswahlverfahrens hat der Kunde die Möglichkeit, seine Angaben auf Fehler zu überprüfen und diese ggf. zu korrigieren.
- (6) Beauftragung wird bei Hilfy gespeichert und kann von Ihnen im Benutzerkonto eingesehen werden.

#### **5. Hinweise zu Versicherungsprodukten**

Die Hilfy UG (haftungsbeschränkt) weist auf Versicherungsprodukte der R+V Allgemeinen Versicherung AG hin. Die Hilfy UG (haftungsbeschränkt) nimmt keinerlei Versicherungsvermittlung vor, trägt keine Haftung in Bezug auf Versicherungsprodukte und ist in die Abwicklung des Schadenfalls nicht involviert. Im Falle eines zustande gekommenen Versicherungsvertrags durch den Hinweis auf das entsprechende Produkt der R+V Allgemeine Versicherung AG erhält die Hilfy UG (haftungsbeschränkt) eine Tippgebervergütung.

#### **6. Bezahlung**

- (1) Die Zahlungsabwicklung erfolgt entweder durch Hilfy oder durch einen von Hilfy beauftragten lizenzierten Zahlungsdienstleister, wobei Hilfy wiederum als inkassobevollmächtigter Handelsvertreter des Dienstleisters handelt. Insofern ist Hilfy vom Dienstleister bevollmächtigt, sämtliche von den Kunden an den Dienstleister zu zahlenden Zahlungen (auch (An-, Teil- und Restzahlungen) jeweils im Auftrag des Dienstleisters entweder selbst entgegenzunehmen bzw. einzuziehen oder einen fremden Zahlungsdienstleister mit der Entgegennahme bzw. Einziehung von Kundengeldern zu bevollmächtigen. Mit vollständiger Zahlung des vereinbarten Preises an Hilfy oder an den jeweils von Hilfy bevollmächtigten Zahlungsdienstleister hat der Kunde seine Zahlungsverpflichtung erfüllt, unabhängig davon, ob und inwieweit diese Zahlungen in weiterer Folge an den Dienstleister weitergeleitet werden.
- (2) Die ausgewiesenen Preise verstehen sich als Endpreise inkl. der geltenden gesetzlichen MwSt.
- (3) Der Reparaturpreis ist nach Durchführung der Reparatur zur Zahlung fällig. Bei der Bestellung über das Online-Portal können folgende Zahlungsmöglichkeiten genutzt werden:
  - a) PayPal: erst nach erfolgter Reparatur wird Ihr PayPal-Konto mit dem Reparaturpreis belastet.
  - b) Kreditkarte: erst nach erfolgter Reparatur wird Ihre Kreditkarte mit dem Reparaturpreis belastet.
  - c) Rechnung: erst nach Durchführung der Reparatur wird die Rechnung ausgestellt.
  - d) Die Rechnung erhalten Sie per E-Mail an die von Ihnen im Rahmen der Rechnungsadresse angegebene E-Mail-Adresse. Ein Versand der Rechnung per Briefpost erfolgt nicht. Bitte beachten Sie, dass die Rechnung als solche gekennzeichnet ist. Die Bestellbestätigung ist keine Rechnung. Auch etwaige Rechnungskorrekturen, Stornorechnungen etc. erhalten Sie ausschließlich per E-Mail an die von Ihnen im Rahmen der Rechnungsadresse angegebene E-Mail-Adresse, ein Versand per Briefpost erfolgt nicht.

#### **7. Stornierungen**

- 1) Kunden können bestätigte Reparaturaufträge unter den in Ziffer 2 dargestellten Bedingungen stornieren. Um den Auftrag zu stornieren, müssen Kunden eine Stornierungsanfrage mit Angabe der Auftragsnummer an Hilfy per Real Person Live Chat oder per E-Mail an kunde@hilfy.de senden.
- 2) Eine Stornierung bis zu 48 Stunden nach Vertragsabschluss ist kostenlos. Für eine Stornierung, die 48 Stunden nach Vertragsbeginn erfolgt, hat Hilfy je nach Zeitpunkt der Stornierung Anspruch auf folgende Zahlung: Für eine Stornierung, die (i) zwischen 48 - 72 Stunden nach Vertragsbeginn erfolgt, kann eine Gebühr von 5 € erhoben werden; die (ii) zwischen 72 - 96 Stunden nach Vertragsbeginn erfolgt, kann eine Gebühr von 10 € erhoben werden; die (iii) mehr als 96 Stunden nach Vertragsbeginn erfolgt, kann eine Gebühr von 15 € erhoben werden. Aufträge, die vor mehr als zwei Wochen erteilt wurden und bei denen keine Geräte verschickt oder in die Reparaturwerkstatt gebracht wurden, gelten als storniert und es wird eine entsprechende Gebühr erhoben. Dies gilt nicht für die stornierten Vor-Ort-Bestellungen, die weniger als 48 Stunden vor dem geplanten Vor-Ort-Termin aufgegeben wurden. Bei Vor-Ort-Bestellungen, die in weniger als 48 Stunden aufgegeben und vor dem Vor-Ort-Termin storniert werden, ist die Stornierung kostenfrei. Für Vor-Ort-Bestellungen, die in weniger als 48 Stunden aufgegeben und nicht vor dem Vor-Ort-Termin storniert werden, kann eine Gebühr von 15 € erhoben werden.

#### **8. Verfügbarkeit**

- (1) Hilfy bemüht sich für den Betrieb und die Nutzung der Online-Plattform um eine Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel. Bei der Berechnung der prozentualen Verfügbarkeit wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf eine Nachkommastelle gerundet. Die Betriebszeit beträgt dabei 24 Stunden an sieben Tagen der Woche (24/7).
- (2) Ausgenommen davon sind Ausfälle auf Grund von Umständen, die nicht im unmittelbaren Einflussbereich von Hilfy liegen, insbesondere:
  - a) Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen), Sabotage und vergleichbarer, nicht von Hilfy zu vertretenden Gründen;
  - b) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen;
  - c) Ausfallzeiten, die auf Ausfälle von Teilen des Internets sowie externe DNS und Routingprobleme, die außerhalb der unmittelbaren Kontrolle von Hilfy liegen, zurückzuführen sind;
  - d) Ausfallzeiten durch Verschulden Dritter, wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der Hard- und Software Dritter (einschließlich von den Hilfy eingesetzter Dritter wie z. B. Host Provider).

- (3) Hilfy behält sich das Recht vor, die Nutzung der Zugänge und der Plattform sowie die Abrufbarkeit der Dienste zeitweilig zu beschränken, wenn dies im Hinblick auf Kapazitätsgrenzen, die Sicherheit oder Integrität der Server oder zur Durchführung technischer Maßnahmen erforderlich ist und dies der ordnungsgemäßen oder verbesserten Erbringung der Leistungen dient („Wartungsarbeiten“). Die Interessen der Partner sind dabei von Hilfy stets zu berücksichtigen und derartige Wartungsarbeiten vorher anzukündigen.

#### **9. Mängelrechte**

Die Mängelrechte des Kunden richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

#### **10. Haftung**

- (1) Die Parteien haften einander unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang etwaiger übernommener Garantien. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des betroffenen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.
- (2) Hilfy haftet für Schäden, die sich aus der Nutzung der kostenlosen Dienste im Zusammenhang mit der Online-Plattform ergeben, nur soweit ein solcher Schaden durch die vertragsgemäße Nutzung der Online-Plattform entstanden ist und nur wenn Hilfy mit Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit gehandelt hat.

#### **11. Datenschutz**

- (1) Hilfy verpflichtet sich, hinsichtlich des Schutzes personenbezogener Daten die Bestimmungen der EU-DS-GVO und der nationalen Datenschutzgesetze zu beachten und die erforderlichen und geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zu ergreifen.
- (2) Weitergehende Details finden sich unter <https://hilfy.de/p/datenschutz>.

#### **12. Schlussbestimmungen**

- (1) Sämtliche Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Textform. Von diesem Formerfordernis kann ebenfalls nur in Schriftform abgewichen werden.
- (2) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (3) Für die gesamte vertragliche Beziehung der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts sowie aller internationaler Kollisionsnormen. Alle außervertraglichen Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, unterliegen ebenfalls dem Recht der Bundesrepublik Deutschland
- (4) Kunden haben die Möglichkeit, im Fall von rechtlichen Auseinandersetzungen eine alternative Streitbeilegung zu nutzen. Der folgende Link der EU-Kommission (auch OS-Plattform genannt) enthält Informationen über die Online-Streitschlichtung und dient als zentrale Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE>. Hilfy nimmt jedoch nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil und ist hierzu gesetzlich auch nicht verpflichtet.