

# Nutzungsbedingungen

## Präambel

Hilfy betreibt eine Online-Plattform (hilfy.de, techexperte.de) zur Vermittlung von Dienstleistungen im Bereich IT und IT-Support. Registrierte Unternehmer („Dienstleister“) können ihre Leistungen über diese Online-Plattform anbieten und mit Kunden hierzu Verträge abschließen. Kunden und Nutzer der Online-Plattform haben die Möglichkeit, die von Dienstleistern angebotenen Leistungen einzusehen.

Diese Nutzungsbedingungen werden Teil des Vertrages zwischen den Kunden und Hilfy über die Leistungen von Hilfy im Zusammenhang mit der Online-Plattform sowie der darüber buchbaren Dienste.

## 1. Vertragsgegenstand

- (1) Hilfy stellt dem Kunden einen unentgeltlichen Zugang zu der Online-Plattform zum Zwecke der verbindlichen Beauftragung von Dienstleistern zur Verfügung. Hilfy übernimmt dabei lediglich eine vermittelnde Funktion für die eigenverantwortliche Vertragsanbahnung zwischen Kunden und Dienstleistern.
- (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. 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. Eigenverantwortliche Nutzung der Plattform

- (1) Hilfy stellt dem Kunden und den Dienstleistern die Plattform als technische Infrastruktur zur eigenverantwortlichen Nutzung zum Zwecke der Vertragsanbahnung zur Verfügung. Hilfy hat dabei selbst keinen Einfluss auf die konkrete Nutzung der Dienste durch die Dienstleister oder den Kunden, insbesondere nicht auf die von Dienstleistern über die Plattform ausgewiesenen Leistungen, die Inhalte der von Dienstleistern gestalteten Leistungsbeschreibungen oder Preisangaben.
- (2) Im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen dem Dienstleister und den Kunden handeln beide Parteien jeweils stets im eigenen Namen und für eigene Rechnung. Diese Vertragsparteien erwerben im Falle des Vertragsschlusses, bzw. Zuschlags, einen unmittelbaren Anspruch gegeneinander.
- (3) Der Dienstleister hat die Möglichkeit, eine „Online Payment Funktion“ zu nutzen. Damit erhält der Dienstleister die Gelegenheit, die Zahlungen für die Inanspruchnahme seiner Dienstleistungen direkt über einen Zahlungsdienstanbieter abzuwickeln. Einzelheiten zu diesem Anbieter finden sich unter <https://stripe.com/de>.

## **5. 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. 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 des Dienstleisters an, indem der Kunde spätestens innerhalb von zwei Werktagen eine Auftragsbestätigung per E-Mail erhält. 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.
- (7) Die ausgewiesenen Preise verstehen sich als Endpreise inkl. der geltenden gesetzlichen MwSt.

## **6. 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.

## **7. Mängelrechte**

Die Mängelrechte des Kunden richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

## **8. 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.

## **9. 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://www.hilfy.de/p/datenschutz>).

## **10. 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.

