



#### Juridische informatie

De website [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com) (hierna de 'Website') is het exclusieve eigendom van het bedrijf WE SHARE TRUST (hierna het 'Bedrijf') met een kapitaal van EUR 101.890, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van PARIJS onder nummer B 799 782 859, BTW FR45799782859, waarvan het hoofdkantoor gevestigd is te 5 Villa Victor Hugo, 75116 PARIJS.

De NeedHelp-website wordt gehost door Amazon Web Services LLC (AWS) Postbus 81226 Seattle WA 98108-1226 - VS, op servers in Europa.

#### Inleiding

Dit document beschrijft de Gebruiksvoorwaarden van de Website [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com) voor het Verenigd Koninkrijk.

Gebbruiksvoorwaarden van de Website [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com)

## 1. DEFINITIES

Voor de doeleinden van deze Gebruiksvoorwaarden en niettegenstaande elders in deze Gebruiksvoorwaarden gedefinieerde voorwaarden, hebben de volgende termen de betekenissen die in de definities hieronder zijn uiteengezet:

**Aanbod:** een door een Jobber voorbereid aanbod waarin de Jobber de Opdracht beschrijft die deze kan uitvoeren en tegen welke prijs als reactie op een door een Klant geplaatst Voorstel.

**Bedrijfscommissie:** commissie die de Klant aan het Bedrijf verschuldigd is voor de Dienst die via de Website door het Bedrijf is geleverd, zoals verder uiteengezet in Sectie 8 ('Bedrijfscommissie').

**Code:** een serie alfanumerieke tekens die door het Bedrijf aan de Klant is verstrekt en welke vervolgens door de Klant aan de Jobber wordt verstrekt zodra de desbetreffende Opdracht is uitgevoerd (in het geval van een Mangopay-betaling), zodat de Jobber deze op de Website kan invoeren om de betaling voor de desbetreffende Opdracht te ontvangen.

**Commerciële gebruiker:** elke natuurlijke persoon die in een commerciële of professionele capaciteit handelt die, of elke rechtspersoon die, diensten aanbiedt aan Consumenten via de Diensten voor doeleinden die verband houden met de handel, het bedrijf, de ambacht of het beroep van die persoon.

**Consument:** een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten het bedrijf of de professionele activiteit van die persoon vallen.

**Content:** elk type content dat een Gebruiker op de Website plaatst (met name redactionele, grafische, fotografische, video- of andere content, met inbegrip van de naam en/of afbeelding die een Gebruiker kiest om zich op de Website te identificeren).

**Diensten:** al de functies die door het Bedrijf via de Website worden aangeboden en met name het verbinden van Jobbers en Klanten via het Platform.

**Gebruiker:** elk individu of rechtspersoon (ongeacht of dit een Consument of een Zakelijk gebruiker betreft) die op de Website is geregistreerd om van de Diensten te profiteren (waar zonder beperking Klanten en Jobbers onder vallen).

**Gebruikersaccount:** sectie gewijd aan de Gebruiker die de Gebruiker kan benaderen op de Website met behulp van een e-mailadres en wachtwoord en waarin bepaalde informatie over de Gebruiker kan worden gevonden.

**Gebruiksvoorwaarden:** deze Gebruiksvoorwaarden die de Gebruiker accepteert door zich te registreren op de Website overeenkomstig clausule [5.1] ('Acceptatie van de Gebruiksvoorwaarden') en die een contract vormen tussen de Gebruiker en het Bedrijf en al hun rechten en plichten uiteenzetten in verband met het gebruik van de Website.

**IKEA-klant:** een individu of rechtspersoon, zijnde een Zakelijke gebruiker of Consument, van onze IKEA-partner die (online of via winkels van partners) Voorstellen plaatst voor het installeren van keukens of keukenblokken om reacties van Jobbers te verkrijgen.

**Jobber:** een van de Website onafhankelijke dienstverlener, zijnde een natuurlijke of rechtspersoon, professioneel of niet professioneel, die de Website en het Platform gebruikt om de Voorstellen van Klanten te bekijken om de Opdrachten die door Klanten worden aangeboden uit te voeren.

**Klant:** een natuurlijke of rechtspersoon, zijnde een Klant of Zakelijke gebruiker, die Voorstellen indient om reacties van Jobbers te krijgen.

**Opdracht:** de dienst die door een Jobber dient te worden uitgevoerd zoals beschreven in het desbetreffende Voorstel.

**Overeenkomst:** een contract gesloten op de Website waarbij de Klant en de desbetreffende Jobber afspreken dat de Jobber de Opdracht die het onderwerp is van het desbetreffende Voorstel voor de overeengekomen prijs zal uitvoeren (waarbij wordt erkend en ermee wordt ingestemd dat het Bedrijf geen partij is bij de Overeenkomst).

**Platform:** het elektronische platform voor het verbinden van Klanten en Jobbers dat via de Website toegankelijk is.

**Profiel:** informatie die verband houdt met een Gebruiker, die door de Gebruiker is verstrekt en voor andere Gebruikers toegankelijk is.

**Voorstel:** een verzoek om een Aanbod dat is opgesteld door een Klant en waarin de Opdracht die deze door een Jobber wil laten uitvoeren wordt beschreven.

**Zakelijke gebruiker:** elke persoon die: (i) een Jobber is; of (ii) die handelt met het oog op doeleinden die verband houden met de handel, het bedrijf, de ambacht of het beroep van die persoon.

## 2. DOEL

De Website en het bijbehorende Platform, die via het internet toegankelijk zijn, bieden een dienst aan waarmee Gebruikers met elkaar in contact kunnen komen.

De Website geeft Klanten met een Voorstel de mogelijkheid het Voorstel te plaatsen zodat een Jobber erop kan reageren.

Het doel van deze Gebruiksvoorwaarden is het definiëren van de algemene voorwaarden waaronder het Gebruikers wordt toegestaan van de Website gebruik te maken.

### 2.1 Aanpassing van deze Gebruiksvoorwaarden

Het Bedrijf kan deze Gebruiksvoorwaarden te allen tijde wijzigen.

Het Bedrijf dient deze wijzigingen binnen één maand voordat deze wijzigingen van kracht worden per e-mail (of een ander duurzaam medium) aan te kondigen bij de Gebruikers, die de contractuele relatie met het Bedrijf mogen beëindigen in overeenstemming met clause 20.1 ('Beëindiging door de Gebruiker').

Het aanbod van nieuwe diensten door de Jobber, of het plaatsen van nieuwe Voorstellen door de Klant op het Platform gedurende de bovengenoemde termijn, staat gelijk aan acceptatie van de bijgewerkte Gebruiksvoorwaarden, tenzij de wijzigingen vereisen dat de Jobber of de Klant aanzienlijke technische of commerciële wijzigingen aanbrengen om eraan te voldoen.

De bovengenoemde termijn is niet van toepassing indien (i) de wijzigingen aan de Gebruiksvoorwaarden het gevolg zijn van juridische of wettelijke verplichtingen die het onmogelijk maken om deze termijn te handhaven of (ii) de wijzigingen in een uitzonderingsgeval worden aangebracht om een onvoorzien en imminent gevaar te mitigeren om de Website en/of het Platform

en Gebruikers te beschermen tegen fraude, malware, spam, gegevenslekken of een ander risico omtrent cyberveiligheid.

De toepasselijke Gebruiksvoorwaarden zijn de Gebruiksvoorwaarden die ten tijde van elk gebruik van de Website van kracht zijn en, wat betreft een Overeenkomst, de Gebruiksvoorwaarden die van kracht zijn wanneer de Overeenkomst wordt gesloten.

### **3. STATUS EN VERPLICHTINGEN VAN HET BEDRIJF**

Het Platform is een online platform dat Gebruikers in staat stelt om contact met elkaar op te nemen om een Overeenkomst te sluiten voor de levering van diensten (in de vorm van Opdrachten). Het Bedrijf stemt ermee in de Gebruikers de Dienst te leveren die hen in staat stelt via de Website met andere Gebruikers contact op te nemen om mogelijk een Overeenkomst met hen te sluiten voor het uitvoeren van een Opdracht.

**De rol van het Bedrijf is strikt beperkt tot het met elkaar in contact brengen van Gebruikers via het Platform dat beschikbaar is op de Website. Overeenkomstig:**

- (a) **is het Bedrijf geen partij bij Overeenkomsten die gesloten kunnen worden tussen een Klant en een Jobber. Het Bedrijf levert via de Website enkel de middelen die de Klant en de Jobber in staat stellen met elkaar contact op te nemen en indien ze dat wensen een Overeenkomst te sluiten;**
- (b) **biedt het Bedrijf geen garantie betreffende de uitvoering of de kwaliteit van het resultaat van de Opdracht die door een Jobber kan worden uitgevoerd ten behoeve van de Klant; en**
- (c) **verifieert het Bedrijf de bekwaamheid of de kwalificaties van Jobbers om een bepaalde Opdracht uit te voeren niet en is het uitsluitend de verantwoordelijkheid van: (i) de Klant om de bekwaamheid en/of de kwalificaties van Jobbers met wie deze een Overeenkomst sluit te verifiëren; en (ii) de Jobber om nauwkeurige informatie wat betreft hun bekwaamheid en kwalificaties op het Platform te plaatsen.**

Het Bedrijf zal redelijke inspanningen leveren om de Diensten te leveren, maar Gebruikers stemmen ermee in dat het Bedrijf de afwezigheid van bugs, fouten of onjuistheden niet kan garanderen.

De Diensten kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd of aangepast.

### **4. TOEGANG TOT DE WEBSITE EN DIENSTEN**

Alle kosten voor de installatie van computers en telecommunicatiemiddelen die toegang geven tot de Website worden door de Gebruikers zelf gedragen.

### **5. REGISTRATIE OP DE WEBSITE**

#### **5.1 Acceptatie van de Gebruiksvoorwaarden**

Bevestiging van de acceptatie van deze Gebruiksvoorwaarden door Gebruikers die zich op de Website registreren wordt aangegeven met een selectievakje op het registratieformulier. Deze acceptatie kan enkel volledig en compleet zijn. Elke acceptatie met voorbehouden wordt ongeldig geacht.

Indien een Gebruiker deze Gebruiksvoorwaarden niet accepteert, krijgt de Gebruiker geen toegang tot de Website of het gebruik van de Diensten.

Gebruikers die bij de registratie hun toestemming hebben gegeven om promotie-aanbiedingen te ontvangen van het Bedrijf, kunnen te allen tijde (via een selectievakje in het Gebruikersaccount dat kan worden afgevinkt) aangeven dat ze deze niet meer willen ontvangen.

## 5.2 Een Gebruikersaccount aanmaken

Om gebruik te maken van de Website en het Platform, dienen Gebruikers zich te registreren door een Gebruikersaccount aan te maken, een geldig e-mailadres in te voeren en een wachtwoord te kiezen.

Tijdens de registratie dienen Gebruikers het Bedrijf ook te voorzien van hun voornaam, achternaam, telefoonnummer en e-mailadres. Gebruikers zijn niet toegestaan een bedrijfsnaam aan de verzochte informatie toe te voegen.

Gebruikers stemmen ermee in om volledige en nauwkeurige informatie te verstrekken wanneer ze zich registreren om gebruik te maken van het Platform en hun Gebruikersaccount en om dergelijke informatie actueel te houden.

Het aanmaken van een Gebruikersaccount wordt als voltooid beschouwd aan het eind van het registratieproces, dat, indien nodig, elke verificatiestap kan omvatten die het Bedrijf noodzakelijk acht, in het bijzonder met betrekking tot het e-mailadres van een Gebruiker.

Zodra het is aangemaakt, geeft het Gebruikersaccount toegang tot een persoonlijke ruimte die de desbetreffende Gebruiker in staat stelt om de te beheren Diensten te gebruiken overeenkomstig de vorm waarin, en de technische middelen waarmee, deze door het Bedrijf worden geleverd.

Indien een Gebruiker een Opdracht wil uitvoeren als Jobber, behoudt het Bedrijf zich het recht voor om naar eigen goeddunken en in een vorm en middels de technische middelen die het Bedrijf als meest gepast acht:

- (a) elk verificatieproces uit te voeren dat het redelijkerwijs nodig acht, met name betreffende de e-mail-, identiteits- of contactgegevens van de Jobber (en de Klant erkent en stemt ermee in dat het Bedrijf de bekwaamheid of de kwalificaties van Jobbers om een bepaalde Opdracht uit te voeren niet verifieert en dat het uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant is om een dergelijke verificatie uit te voeren indien deze dat wenst);
- (b) documenten en informatie op te vragen bij de Gebruiker die het Bedrijf redelijkerwijs nodig acht om diens registratie als Jobber te voltooien. Het verkrijgen van deze elementen vormt een voorwaarde voor het aanmaken van het Gebruikersaccount van een Jobber;
- (c) elk verzoek voor het aanmaken van een Gebruikersaccount te weigeren, naar eigen goeddunken, zonder motivatie daartoe te hoeven verstrekken.

In alle gevallen dienen Gebruikers ervoor te zorgen dat alle aan het Bedrijf verstrekte documenten en informatie nauwkeurig, compleet, actueel en niet misleidend zijn.

Gebruikers stemmen ermee in deze informatie via hun Gebruikersaccount bij te werken indien deze informatie wijzigt, zodat de informatie altijd voldoet aan de voornoemde vereisten.

Gebruikers erkennen en stemmen ermee in dat de ingevoerde informatie ten behoeve van het aanmaken of bijwerken van hun Gebruikersaccount dienst doet als bewijs van hun identiteit. Alle door een Gebruiker ingevoerde informatie is bindend voor de Gebruiker zodra de informatie is gevalideerd.

Gebruikers mogen hun Gebruikersaccount te allen tijde benaderen nadat ze hebben ingelogd met hun inlognaam en wachtwoord.

Gebruikers stemmen ermee in dat hun Gebruikersaccount (en de door de Website geleverde Diensten) voor hen persoonlijk is en dienen geen derde toestemming te geven om in plaats van hen of namens hen gebruik te maken van het Gebruikersaccount. Een Gebruiker is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle activiteiten die derden uitvoeren met gebruik van het Gebruikersaccount van de Gebruiker.

Het is de verantwoordelijkheid van de gebruikers zelf om hun gebruikersnaam en wachtwoord veilig en geheim te houden. Het Bedrijf zal een Gebruiker nooit om gebruikersnamen of wachtwoorden vragen (noch telefonisch, noch per e-mail, noch anderszins). In het geval dat een Gebruiker geen Consument is, wordt alle toegang tot de Website middels de gebruikersnaam en het wachtwoord van een dergelijke Gebruiker beschouwd als uitgevoerd door de desbetreffende Gebruiker, waardoor deze uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk blijft voor alle activiteiten die worden uitgevoerd met behulp van de gebruikersnaam en het wachtwoord van de desbetreffende Gebruiker.

Indien een Gebruiker een wachtwoord verliest, zal deze worden gevraagd een e-mailadres in te vullen waarnaar een link om een nieuw wachtwoord in te stellen kan worden gestuurd.

Gebruikers dienen onmiddellijk contact op te nemen met het Bedrijf via de contactgegevens die worden vermeld in de Sectie 'Ondersteuning' wanneer zij merken dat hun Gebruikersaccount zonder hun toestemming is gebruikt. Gebruikers erkennen dat het Bedrijf in dergelijke omstandigheden het recht heeft alle nodige maatregelen te treffen, met inbegrip van het tijdelijk opschorten van het desbetreffende Gebruikersaccount voor onderzoeksdoeleinden.

Een Gebruiker mag slechts één Gebruikersaccount aanmaken en het Bedrijf behoudt zich het recht voor om alle aanvullende accounts die door één Gebruiker zijn aangemaakt te verwijderen.

Elke Gebruiker wiens Gebruikersaccount is verwijderd als gevolg van een schending van deze Gebruiksvoorwaarden conform Sectie 20.2 ('Beëindiging door het Bedrijf') van deze Gebruiksvoorwaarden, mag geen nieuw Gebruikersaccount meer aanmaken. Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om elk Gebruikersaccount dat in strijd met deze beperking is aangemaakt te verwijderen.

### 5.3 Een Profiel aanmaken

Gebruikers kunnen een Profiel aanmaken dat alle informatie bevat die ze beschikbaar willen stellen voor andere Gebruikers (bijv. gesproken talen, diploma's, interesses, vaardigheden). Gebruikers dienen zich ervan bewust te zijn dat andere Gebruikers deze informatie kunnen zien en dienen zorgvuldig te overwegen welke informatie zij beschikbaar willen stellen.

Het Profiel is beschikbaar op het Gebruikersaccount.

Zodra het Profiel op de Website wordt gepubliceerd is het beschikbaar voor alle Gebruikers.

Gebruikers zijn uitsluitend verantwoordelijk voor het aanmaken van hun Profiel. Bijgevolg is het de verantwoordelijkheid van elke Gebruiker om ervoor te zorgen dat de gepubliceerde informatie, in het bijzonder het pseudoniem dat de Gebruiker gebruikt bij interacties met andere Gebruikers en de

Content van het Voorstel, indien aanwezig, in overeenstemming is met deze Gebruiksvoorwaarden en alle toepasselijke wet- en regelgeving en dat ze geen inbreuk maken op de rechten van derden. Het Bedrijf aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot het bovenstaande.

Echter, indien het Bedrijf wordt ingelicht dat de informatie die door een Gebruiker is gepubliceerd niet in overeenstemming is met de bovenstaande bepalingen, behoudt het Bedrijf zich het recht voor het Gebruikersaccount van de Gebruiker op te schorten conform Sectie 19 ('Opschorting van het Gebruikersaccount').

#### 5.4 Vertegenwoordiging van de Gebruiker

Als onderdeel van het registratieproces dienen Gebruikers te bevestigen dat ze een bankrekening en een creditcard hebben en:

- (a) indien de Gebruiker een natuurlijk persoon is: heeft deze een volledige juridische capaciteit om de Gebruiksvoorwaarden te accepteren. Een natuurlijk persoon die geen volledige juridische capaciteit heeft om deze Gebruiksvoorwaarden te accepteren, kan de Website en de Diensten alleen benaderen met de toestemming van diens juridische vertegenwoordiger; en
- (b) indien de Gebruiker een rechtspersoon is: te handelen via een natuurlijk persoon die de juridische capaciteit en het vermogen heeft om een contract te sluiten namens en voor rekening van de rechtspersoon.

Specifieke regels die gelden voor Jobbers:

Jobbers stemmen ermee in:

- (a) te handelen overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving; en
- (b) alle verplichtingen in verband met verslaglegging betreffende belastingen en sociale zekerheid en de verplichtingen die verband houden met hun activiteit op de Website na te leven.

Specifieke regels die gelden voor Klanten:

Klanten stemmen ermee in alle verplichtingen betreffende toepasselijke belastingen en sociale zekerheid die verband houden met hun activiteit op de Website na te leven. Wat dit betreft zijn Klanten verantwoordelijk voor het verstrekken van alle declaraties en kennisgevingen aan de relevante autoriteiten.

## 6. **CONTACT EN VERBINDING TUSSEN GEBRUIKERS**

### 6.1 Algemene principes

**Klanten zijn uitsluitend verantwoordelijk voor het bepalen van de Content van elk Voorstel dat ze op de Website plaatsen.**

Bovendien stemmen Klanten ermee in dat alle Voorstellen voldoen aan deze Gebruiksvoorwaarden evenals alle toepasselijke wet- en regelgeving en met name dat ze geen inbreuk maken op de rechten van derden.

## 6.2 Verplichtingen van Klanten

Klanten stemmen ermee in alleen waarachtige Voorstellen op de Website te plaatsen die overeenkomen met waarachtige Opdrachten.

Elk Voorstel dat door een Klant op de Website wordt geplaatst dient ten minste de volgende informatie te vermelden:

- (a) de categorie van de dienst waarin de Klant het Voorstel wil plaatsen, welke de Klant kiest uit de beschikbare opties op de Website;
- (b) een duidelijke en nauwkeurige beschrijving van de vereiste Opdracht;
- (c) de termijn waarbinnen de Klant wil dat de Opdracht wordt voltooid (voor of op een specifieke datum);
- (d) de stad en, indien van toepassing, de wijk of de geografische omgeving waarin de Opdracht dient te worden uitgevoerd; en
- (e) de betaalmethode die de Klant wil gebruiken (rechtstreekse betaling of online betaling).

Klanten dienen ook het precieze adres waar de Opdracht dient te worden uitgevoerd op de Website te vermelden en mogen, indien nodig, de toegangscodes vermelden die nodig zijn om het terrein te betreden. Deze informatie wordt niet gepubliceerd in het op de Website geplaatste Voorstel en wordt enkel naar de Jobber gestuurd die de Klant uitkiest.

Zodra het Voorstel is gepubliceerd, wordt het voor een maximale termijn van zestig (60) dagen op de Website beschikbaar gemaakt of, indien de Opdracht voor het einde van deze termijn dient te worden uitgevoerd, tot de in het Voorstel opgenomen datum waarop de Opdracht dient te zijn voltooid. Klanten mogen hun Voorstel niet wijzigen of verwijderen tenzij ze hiertoe contact opnemen met de Technische ondersteuning (zie Sectie 14 'Ondersteuning').

Wanneer een Klant een Jobber uitkiest om de Opdracht uit te voeren, verschijnt deze informatie in het Voorstel en kunnen andere Jobbers niet meer op deze Opdracht solliciteren.

## 6.3 Verplichtingen van Jobbers

Elke Jobber die wil reageren op een door een Klant op het Platform geplaatst Voorstel dient, alvorens erop te solliciteren, alle benodigde informatie en gegevens betreffende de Content van de Opdracht te verkrijgen en alle onduidelijkheden betreffende de precieze Content van de Opdracht en, met name, de prijs van de Opdracht op te helderen.

Indien de Klant een Consument is, dient de Jobber in verband met dergelijke informatie te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake consumentenbescherming.

**Wees ervan bewust dat het Bedrijf de Content die op de Website wordt geplaatst niet verifieert en geen partij is bij de Overeenkomsten die worden gesloten tussen Gebruikers, dus aanvaardt het Bedrijf geen aansprakelijkheid in het geval dat de Jobber diens verplichting om informatie te verschaffen en, meer in het algemeen, de toepasselijke wet- en regelgeving niet naleeft.**



#### 6.4 Contact en onderhandeling tussen Gebruikers

Jobbers kunnen reageren op een Voorstel dat op de Website is geplaatst door een Aanbod te doen. Jobbers mogen in hun Aanbod aanvullende diensten aanbieden mits deze zo worden gepresenteerd dat het onmiddellijk duidelijk is voor de Klant dat deze inderdaad aanvullende diensten zijn. Het is geheel aan de Klant om dergelijke aanvullende diensten dan al niet te accepteren.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Bedrijf, mogen Gebruikers overeenkomstig de Sectie 'Sluiten van een Overeenkomst tussen Gebruikers' de Website niet gebruiken ter communicatie of gebruik van contactgegevens die andere Gebruikers in staat stellen om direct met hen contact op te nemen alvorens de Overeenkomst is gesloten. Dit doet geen afbreuk aan het recht van Gebruikers om hun eigen klandizie buiten het Platform op te bouwen.

### 7. **SLUITEN VAN EEN OVEREENKOMST TUSSEN GEBRUIKERS**

#### 7.1 Het proces om via de Website een Overeenkomst te sluiten

Een Klant kan het Profiel van elke Jobber bekijken die op diens Voorstel heeft gereageerd.

Wees ervan bewust dat de Klant kan kiezen uit de Aanbiedingen die door verschillende Jobbers worden ingediend en dat de uiteindelijke keuze aan de Klant is, waarbij het de Klant ook vrij staat om geen van de Jobbers die op het Voorstel hebben gereageerd uit te kiezen. De Klant kan uit de Jobbers die op het Voorstel hebben gereageerd een Jobber kiezen om de Opdracht uit te voeren.

Uitsluitend ter toepassing van deze Gebruiksvoorwaarden wordt een Overeenkomst tussen een Klant en een Jobber geacht van kracht te worden/te worden gesloten wanneer:

- (a) in het geval van een online betaling: de Klant via het Platform een Jobber selecteert, de prijs voor de Opdracht betaalt van diens Mangopay e-wallet en de Jobber de betaling heeft ontvangen; en
- (b) in het geval van een rechtstreekse betaling: de Klant via het Platform een Jobber selecteert, de Bedrijfscommissie van diens Mangopay e-wallet betaalt en het Bedrijf de Bedrijfscommissie heeft ontvangen.

Het Bedrijf zal de Jobber op de hoogte brengen van zijn selectie door de Klant en van de Overeenkomst middels een bericht op het Gebruikersaccount van de Jobber en door een e-mail te sturen naar het e-mailadres voor contact dat door de Jobber in diens Gebruikersaccount is opgegeven.

Zodra de Overeenkomst is gesloten conform de voorwaarden die in deze Sectie zijn uiteengezet, zal het Bedrijf:

- in het geval van een online betaling: de contactgegevens van de Jobber aan de Klant verstrekken;
- in het geval van een rechtstreekse betaling: aan de Jobber en de Klant de contactgegevens verstrekken die ze nodig hebben om elkaar direct te contacteren.

#### 7.2 Inhoud van de Overeenkomst tussen Gebruikers

**Wees ervan bewust dat het Bedrijf geen partij is bij de Overeenkomst die tussen de Gebruikers wordt gesloten.**

Het staat Gebruikers vrij om de inhoud van de Overeenkomst te bepalen die ze samen beogen te sluiten en om over de prijs voor de Opdracht te onderhandelen.

Het Bedrijf raadt Gebruikers aan een formele overeenkomst te sluiten met inbegrip van het volgende:

- (a) de Opdracht, de bijbehorende prijs, de plaats waar de Opdracht dient te worden uitgevoerd, de termijn waarbinnen de Opdracht dient te zijn uitgevoerd en de betalingsvoorwaarden;
- (b) de rechten en verplichtingen van elke partij als onderdeel van de beschrijving van de uitvoering van de Opdracht in het contract;
- (c) alle voorwaarden die wettelijk verplicht zijn, zoals waar de Klant een Consument is, alle toepasselijke rechten om het contract te ontbinden of ervan terug te treden; en
- (d) de wetgeving die van toepassing is op het contract, met name in het geval van een contract dat wordt gesloten tussen personen die zich in verschillende rechtsgebieden bevinden.

Het Bedrijf raadt u aan een gekwalificeerde professional te raadplegen voor het opmaken van het contract.

## **8. BEDRIJFSKOMMISSIE**

Registratie op de Website is gratis voor alle Gebruikers.

Alleen in het geval dat een Overeenkomst wordt gesloten tussen Gebruikers is de Klant een Commissie verschuldigd aan het Bedrijf.

De Bedrijfscommissie is een percentage van de prijs voor de Opdracht die tussen de Jobber en de Klant is onderhandeld.

Als tegenprestatie voor de Dienst die het Bedrijf levert en voor elke Overeenkomst die via de Website met een Jobber wordt gesloten, dient de Klant het Bedrijf een bedrag te betalen dat gelijk is aan:

- (a) 23% van de totale prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst voor IKEA-klanten voor de categorie 'keukeninstallatie';
- (b) 21,5% van de totale prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst waarin deze Opdracht in de categorie voor schilderen of bevloeren & betegelen valt; of
- (c) 20% van de totale prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst voor alle andere soorten Opdrachten;

alle dergelijke bedragen zijn inclusief btw.

## **9. UITVOERING VAN DE OPDRACHT**

### 9.1 Algemene principes

Wees ervan bewust dat het Bedrijf geen partij is bij Overeenkomsten die worden gesloten tussen de Gebruikers, waarbij elke dergelijke Overeenkomst een volledig afzonderlijk contract is dat gesloten

wordt tussen een Gebruiker en een Jobber buiten het toepassingsgebied van deze Gebruiksvoorwaarden.

**Het Bedrijf is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de gehele of gedeeltelijke niet-nakoming van de Opdracht die het onderwerp is van een tussen de Gebruikers gesloten Overeenkomst (behalve wanneer deze niet-nakoming direct toe te schrijven is aan de handelingen van het Bedrijf).**

## 9.2 De Opdracht uitvoeren

De Jobber is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht conform de voorwaarden die zijn overeengekomen met de Klant in de Overeenkomst.

Zodra de Opdracht is uitgevoerd ten behoeve van de Klant, dient de Jobber, in het geval van een Mangopay-betaling, het Bedrijf in te lichten door op diens Gebruikersaccount de Code in te voeren die door de Klant is verstrekt.

Wanneer de Opdracht is uitgevoerd tijdens een persoonlijke ontmoeting tussen de Gebruikers, raadt het Bedrijf aan dat de Jobber een document indient bij de Klant dat deze dient te ondertekenen wanneer de Opdracht is uitgevoerd, waarmee de Klant formeel aangeeft dat de Opdracht is uitgevoerd.

## 9.3 Beoordeling van de Jobber en de Klant

Klanten kunnen een uitgevoerde Opdracht beoordelen door het daartoe bestemde formulier op hun Gebruikersaccount in te vullen.

De opmerkingen en de beoordeling die aan de Jobber worden toegekend worden op het Profiel van de Jobber geplaatst. Een algemene, gemiddelde, globale, naar boven afgeronde beoordeling is ook beschikbaar op het Profiel van de Jobber.

Jobbers kunnen ook hun Klanten beoordelen op het Platform.

Gebruikers dienen eerlijk en zo objectief mogelijk te zijn bij het indienen van beoordelingen met betrekking tot andere Gebruikers. Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om alle opmerkingen die in strijd zijn met deze Gebruiksvoorwaarden te verwijderen. Behoudens de andere bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden, kunnen Gebruikers beoordelingen die zij hebben ingediend wijzigen of verwijderen door hiertoe contact op te nemen met de Technische ondersteuning (zie Sectie 14 'Ondersteuning').

## **10. BETALING VAN DE PRIJS VAN DE OPDRACHT EN DE BEDRIJFSKOMMISSIE**

Klanten kunnen kiezen tussen twee betaalmethoden voor de prijs van de Opdracht wanneer zij een Voorstel plaatsen:

- (a) 'rechtstreekse betaling'; en
- (b) 'online betaling.'

Bijgevolg wordt de betaalmethode gekozen door de Klant. Het Bedrijf dient ook te worden betaald conform de betaalmethode die de Klant heeft gekozen.

Voor zowel online als rechtstreekse betaalmethoden, dienen Gebruikers eerst de Gebruiksvoorwaarden van MANGOPAY (de online betalingsdienaarbieder van het Bedrijf) te

accepteren. Deze worden op de Website beschikbaar gemaakt wanneer de betaling wordt voldaan en kunnen hier worden teruggevonden: [https://www.mangopay.com/terms/end-user-terms-and-conditions/Mangopay\\_Terms-EN.pdf](https://www.mangopay.com/terms/end-user-terms-and-conditions/Mangopay_Terms-EN.pdf)

Het Bedrijf is verantwoordelijk voor het aanmaken van de Mangopay e-wallets die nodig zijn voor het voldoen van betalingen van de Klant aan de Jobber. Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om net zo veel elektronische portfolio's per Gebruiker aan te maken als het nodig acht.

De prijs van de Opdracht wordt door de Klant aan de Jobber voldaan.

De Klant betaalt de commissie aan het Bedrijf.

Alle prijzen en commissies die op de Website worden weergegeven zijn inclusief btw.

#### 10.1 Rechtstreekse betaling

Onder deze betaalmethode worden Jobbers rechtstreeks door Klanten betaald conform de algemene voorwaarden die zijn overeengekomen in hun Overeenkomst.

In eerste instantie betaalt de Klant de Bedrijfscommissie met diens creditcard via de Mangopay e-wallet wanneer deze een Jobber selecteert.

Klanten betalen het resterende bedrag rechtstreeks aan de Jobber zodra de Opdracht is voltooid door middel van contant geld, een cheque, een bankoverschrijving of een andere betaalmethode.

Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet betaalt, dient de Jobber het Bedrijf daarvan op de hoogte te stellen conform de bepalingen van Sectie 12 ('Claim – geschil tussen Gebruikers').

#### 10.2 Online betaling

**Principe:** Onder deze betaalmethode dient de Klant, wanneer deze een Jobber selecteert, onmiddellijk de volledige prijs van de Opdracht met diens creditcard via de Mangopay e-wallet te betalen.

Zodra de betaling is voldaan, verstrekt het Bedrijf een Code aan de Klant. Zodra de Opdracht is voltooid:

- (a) dient de Klant de Code (beschikbaar op diens persoonlijke NeedHelp-dashboard) aan de Jobber te verstrekken;
- (b) de Jobber dient deze Code van de Klant te verkrijgen.

Om de betaling te ontvangen, dient de Jobber de van de Klant ontvangen Code op diens persoonlijke NeedHelp-dashboard in te voeren. Bijgevolg wordt de prijs van de Opdracht overgeschreven aan de Jobber met aftrek van de Bedrijfscommissie (deze behoudt het Bedrijf).

#### 10.3 Geen gebruik van het bedrag bestemd voor de Opdracht

Indien het bedrag dat naar de e-wallet is overgeschreven niet wordt gebruikt, ontvangt de Klant voor maximaal zes (6) maanden na de datum waarop de Overeenkomst werd gesloten e-mails betreffende de mogelijkheid om de diensten van de geselecteerde Jobber te benutten.

Indien het bedrag zes (6) maanden na het sluiten van de Overeenkomst zich nog in de e-wallet van de Klant bevindt, de Klant de Overeenkomst niet heeft ontbonden of verlengd en het Bedrijf geen gehoor

krijgt van de Klant, behoudt het Bedrijf zich het recht voor de Bedrijfscommissie met betrekking tot een dergelijke Overeenkomst te innen.

In dergelijke omstandigheden kan het resterende bedrag in de e-wallet na aftrek van de Bedrijfscommissie (volledig of gedeeltelijk) aan de Jobber worden betaald indien de Jobber vergoed dient te worden voor het niet uitvoeren van de Opdracht (bijvoorbeeld ter vergoeding van reiskosten, aangeschafte middelen, onderbreking van de planning van de Jobber door de Opdracht, enz.).

#### 10.4 Bedrijfscommissie

Als tegenprestatie voor de geleverde Diensten dient het Bedrijf de Bedrijfscommissie te ontvangen, waarvan het bedrag wordt berekend door de met Klant overeengekomen prijs voor de Opdracht te vermenigvuldigen met een percentage zoals uiteengezet in Sectie 8 ('Bedrijfscommissie').

Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om, naar eigen goeddunken en onderhevig aan de algemene voorwaarden die het naar eigen goeddunken bepaalt, promotionele aanbiedingen te doen of de Bedrijfscommissie te verkleinen of beperken.

De Bedrijfscommissie kan van tijd tot tijd worden gewijzigd (mits dit de te betalen Bedrijfscommissie voor Overeenkomsten gesloten vóór de ingangsdatum van een dergelijke wijziging niet beïnvloed). Jobbers dienen op voorhand op de hoogte te worden gebracht van de ingangsdatum van het nieuwe tarief van de Bedrijfscommissie conform Sectie 2.1 van deze Gebruiksvoorwaarden ('Aanpassing van deze Gebruiksvoorwaarden').

De aangepaste Bedrijfscommissie is van toepassing op alle Voorstellen waarvoor een Jobber een Aanbod indient na de ingangsdatum van een dergelijke wijziging.

Gebruikers erkennen en stemmen ermee in dat zij uitsluitend verantwoordelijk zijn voor het controleren van de Bedrijfscommissie wanneer zij een Aanbod indienen.

De volgende twee situaties zijn mogelijk:

- (a) Online betaling: de Bedrijfscommissie dient te worden voldaan wanneer de Overeenkomst tussen de Klant en de Jobber wordt gesloten. De Bedrijfscommissie wordt geïnd wanneer de Jobber de Code invoert.
- (b) Rechtstreekse betaling: de Bedrijfscommissie wordt tien (10) dagen na het sluiten van de Overeenkomst tussen de Jobber en de Klant van de e-wallet van de Klant afgeschreven.

Het Bedrijf zal voor de Bedrijfscommissie die voor elke Opdracht in rekening wordt gebracht een aparte factuur verstrekken. De facturen worden voor de Gebruiker beschikbaar gemaakt op diens persoonlijke dashboard op het Gebruikersaccount of op verzoek.

## **11. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST TUSSEN DE GEBRUIKERS**

### 11.1 Algemene principes

Aangezien het Bedrijf geen partij is bij de tussen de Gebruikers gesloten Overeenkomst, is elke beëindiging van een Overeenkomst een zaak die uitsluitend tussen de Jobber en de Klant is geregeld.

## 11.2 Consequenties van de beëindiging van de Overeenkomst voor de betaling van de Bedrijfscommissie

Wees ervan bewust dat de Bedrijfscommissie verschuldigd is zodra een Overeenkomst tussen Gebruikers is gesloten, ongeacht de beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, om welke reden dan ook.

## **12. CLAIM – GESCHIL TUSSEN GEBRUIKERS**

Elke Gebruiker stemt ermee in om het Bedrijf, voorafgaand aan bemiddeling of een gerechtelijke procedure, op de hoogte te brengen van elk geschil met betrekking tot de uitvoering van een Overeenkomst die is aangegaan met een andere Gebruiker. Dit doet geen afbreuk aan het recht van een dergelijke Gebruiker om gerechtelijke stappen te ondernemen.

Het Bedrijf biedt Gebruikers op de Website een intern systeem voor de verwerking van claims, dat beschikbaar is op het volgende adres: <https://www.needhelp.com/nl-nl/satisfait-ou-refait>. Dit interne systeem voor de verwerking van claims doet geen afbreuk aan Sectie 16.2 van deze Gebruiksvoorwaarden ('Aansprakelijkheid van het Bedrijf').

In geen geval, behalve in het specifieke geval waarnaar wordt verwezen in Sectie 12.3 ('Niet-nakoming van de Opdracht'), zal de Bedrijfscommissie worden terugbetaald. Aangezien het interne systeem van het Bedrijf voor de verwerking van claims zoals genoemd in deze Sectie 12 ('Claim - geschil tussen Gebruikers') als een hoffelijkheid en zonder enige verplichting wordt aangeboden, is een eventuele terugbetaling of restitutie op grond van Sectie 12.3 ('Niet-nakoming van de Opdracht') geheel naar eigen goeddunken van het Bedrijf. Bij het nemen van een besluit over dergelijke terugbetalingen of restituties houdt het bedrijf rekening met de redelijke belangen van de Gebruiker.

Een Gebruiker die Consument is en die eerder heeft getracht een geschil op te lossen via het hierboven beschreven proces, heeft het recht om binnen een termijn van ten minste een jaar vanaf de datum van de schriftelijke claim een verzoek tot minnelijke schikking via bemiddeling in te dienen bij het Bedrijf.

### 1.2 Per post:

aan het Bedrijf: 5, Villa Victor Hugo 75116 Parijs, Frankrijk;

aan de Gebruiker: aan het postadres dat de Gebruiker aan het Bedrijf heeft verstrekt bij diens registratie op de Website.

### 12.2 Per e-mail:

aan het Bedrijf: [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com);

aan de Gebruiker: aan het e-mailadres dat de Gebruiker aan het Bedrijf heeft verstrekt bij diens registratie op de Website.

Ongeacht de gebruikte communicatiemethode dient het verzoek de volgende informatie te bevatten:

- (a) de contactgegevens (post, telefoon, e-mail) van de verzoeker;
- (b) de naam en het adres van de desbetreffende Jobber;
- (c) een bondige uitleg van de feiten; en

- (d) bewijs dat de vereiste stappen met de andere Gebruiker zijn genomen.

### 12.3 Niet-nakoming van de Opdracht

In het geval dat de Opdracht niet is uitgevoerd als gevolg van nalatigheid van de Jobber:

- (a) in het geval van een rechtstreekse betaling:

voor de Klant: 100% restitutie (inclusief de Bedrijfscommissie) van het betaalde bedrag als storting op de e-wallet indien het Bedrijf er niet in slaagde een alternatieve oplossing te vinden om de Opdracht uit te voeren;

voor de Jobber: niets;

- (b) in het geval van een online betaling:

100% restitutie (inclusief de Bedrijfscommissie) van het betaalde bedrag als storting op de e-wallet indien het Bedrijf er niet in slaagde een alternatieve oplossing te vinden om de Opdracht uit te voeren;

voor de Jobber: niets.

In het geval van een schending door de Klant:

- (c) in het geval van een rechtstreekse betaling:

voor de Klant: het Bedrijf houdt het volledige bedrag in dat naar de e-wallet is overgeschreven;

voor de Jobber: niets;

- (d) in het geval van een online betaling:

voor de Klant: restitutie van

- (i) 77% van de totale prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst voor IKEA-klienten in de categorie voor keukeninstallaties;
- (ii) 78,5% van de totale prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst waarin deze Opdracht in de categorie voor schilderen, bevoeren of betegelen valt; of
- (iii) 80% van de totale prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst voor alle andere soorten Opdrachten;

voor de Jobber: niets.

### 12.4 Gedeeltelijke voltooiing of kwalitatief gebrekkige uitvoering van de Opdracht

In het geval van een geschil tussen een Klant en een Jobber, met name in het geval dat de Opdracht slechts gedeeltelijk is uitgevoerd of dat het resultaat van de Opdracht van gebrekkige kwaliteit is, stemmen Gebruikers ermee in het Bedrijf te benaderen om een minnelijke oplossing te vinden. Dit doet geen afbreuk aan het recht van een dergelijke Gebruiker om gerechtelijke stappen te ondernemen.

Echter aanvaardt het Bedrijf geen aansprakelijkheid voor geschillen betreffende de gedeeltelijke voltooiing of kwalitatief gebrekkige uitvoering van een Opdracht.

#### 12.5 Nalaten de prijs van de Opdracht te betalen

Indien, in het geval van een rechtstreekse betaling, het saldo van de prijs van de Opdracht niet door de Klant wordt betaald binnen de met de Jobber overeengekomen termijn, dient de Jobber het Bedrijf hier onmiddellijk van op de hoogte te brengen, waarna het Bedrijf zal trachten de partijen met elkaar te verzoenen om een minnelijke oplossing te vinden.

**In geen enkel geval aanvaardt het Bedrijf aansprakelijkheid voor gevallen waarin er geen betaling wordt voldaan. In dergelijke gevallen is de Jobber verantwoordelijk voor het nemen van de benodigde stappen ten aanzien van de Klant om de betaling voor de openstaande bedragen te verkrijgen die voor de Opdracht zijn verschuldigd.**

Indien de Klant een andere Jobber wil inschakelen of indien een Jobber een Overeenkomst ontbindt, staat het het Bedrijf vrij een alternatieve Jobber te vinden om een dergelijke Opdracht uit te voeren en, indien de Klant een dergelijke vervangende Jobber accepteert, sluiten de Klant en een dergelijke vervangende Jobber een Overeenkomst om de desbetreffende Opdracht uit te voeren (en elke prijsverhoging bovenop wat werd aangeboden door de oorspronkelijke Jobber dient rechtstreeks via het Platform door de Klant te worden betaald).

In dergelijke omstandigheden:

- (a) betaalt de Klant:
  - I. 23% van het totale verschil in prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst voor IKEA-klienten in de categorie voor keukeninstallaties;
  - II. 21,5% van het totale verschil in prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst waarin deze Opdracht in de categorie voor schilderen of bevoeren & betegelen valt; of
  - III. 20% van het totale verschil in prijs van de Opdracht indien die het onderwerp is van een Overeenkomst voor alle andere soorten Opdrachten; of
- (b) betaalt de Klant het totale tariefverschil bij het verstrekken van een nieuwe Code.

### **13. VERPLICHTINGEN VAN GEBRUIKERS**

Zonder afbreuk te doen aan de andere verplichtingen die hierin zijn uiteengezet, stemmen Gebruikers ermee in zich te houden aan de volgende verplichtingen:

- (a) Bij het gebruik van de Diensten stemmen de Gebruikers ermee in alle toepasselijke wet- en regelgeving na te leven en geen inbreuk te doen op de rechten van derden of de openbare orde te schenden.
- (b) Gebruikers zijn uitsluitend verantwoordelijk voor het correct vervullen van alle toepasselijke formaliteiten, in het bijzonder formaliteiten betreffende administratie, belastingen en/of sociale zekerheid in verband met het gebruik van de Diensten. Het Bedrijf aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in verband met het nalaten aan dergelijke formaliteiten te voldoen door Gebruikers.

Behoudens de toepasselijke wetgeving behoudt het Bedrijf zich het recht voor om van elke Gebruiker, in de loop van diens gebruik van de Diensten, alle aanvullende documenten en informatie op te vragen die het redelijkerwijs nodig acht, met name om de identiteit van de Gebruiker te verifiëren. De



Gebruiker dient de verzochte documenten en informatie zonder onnodige vertraging aan het Bedrijf te verstrekken.

Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om de toegang tot de Website op te schorten voor elke Gebruiker die de opgevraagde informatie niet heeft verstrekt. In dergelijke gevallen zal het Bedrijf dergelijke Gebruikers voordat, of op het moment dat, de opschorting van kracht wordt per e-mail informeren over de redenen voor het besluit tot opschorting van het Bedrijf.

Gebruikers zijn uitsluitend verantwoordelijk voor hun gebruik van de Diensten en, in het bijzonder, voor de relaties die zij opbouwen met andere Gebruikers op de Website en de informatie die zij aan hen meedelen in het kader van de Diensten. Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het betrachten van de nodige voorzichtigheid en oordeelkundigheid in deze relaties en communicatie. Gebruikers stemmen er ook mee in om in hun uitwisselingen met andere Gebruikers en op de openbare interface die aan elk Voorstel is verbonden de gebruikelijke regels van beleefdheid en fatsoen te respecteren.

Het is aan Gebruikers om, indien zij het nodig achten, een verzekering af te sluiten in verband met hun gebruik van de Diensten. In het bijzonder: (a) Jobbers dienen te overwegen om een passende verzekering af te sluiten en te behouden ten behoeve van de Diensten die zij verlenen; en (b) Klanten dienen te controleren of Jobbers over een dergelijke verzekering beschikken voordat zij met een Opdracht aanvangen.

Gebruikers zijn uitsluitend verantwoordelijk voor hun gebruik van de Website en in het bijzonder voor de Content die zij publiceren op, of communiceren via, de Website. Elke Gebruiker garandeert het Bedrijf over alle nodige rechten en bevoegdheden te beschikken voor de publicatie van deze Content.

Gebruikers dienen ervoor te zorgen dat Content rechtmatig is, geen inbreuk vormt op de openbare orde, de goede zeden, de rechten van derden of enige wet- of regelgeving en, meer in het algemeen, geen aanleiding kan geven tot enige burgerlijke of strafrechtelijke aansprakelijkheid van het Bedrijf.

Derhalve dienen Gebruikers op de Website en/of het Platform geen Content te publiceren die niet in overeenstemming is met deze Gebruiksvoorwaarden of die:

- (a) pornografisch, obscene, onfatsoenlijk, beledigend of ongeschikt voor een gezinspubliek, lasterlijk, grof, gewelddadig, racistisch of xenofobisch is;
- (b) schadelijk is voor het imago van een derde;
- (c) discriminerend is, inbreuk maakt op andermans privacy of lasterlijk is;
- (d) vals of misleidend is of illegale, frauduleuze of misleidende activiteiten suggereert of stimuleert;
- (e) schadelijk is voor de computersystemen van derden (zoals virussen, wormen, Trojaanse paarden, enz.); of
- (f) inbreuk maakt op de rechten van derden of schadelijk is voor derden, op welke wijze en in welke vorm dan ook.

Het Bedrijf voert in dit opzicht geen verificatie uit. Als het Bedrijf echter naar aanleiding van een melding van een derde constateert dat een Gebruiker de Website voor illegale doeleinden gebruikt, staat het het Bedrijf vrij het desbetreffende Gebruikersaccount op te schorten overeenkomstig de voorwaarden in Sectie 19 ('Opschorting van het Gebruikersaccount') of, met name wanneer dit vaker

gebeurt, een dergelijk Gebruikersaccount te beëindigen overeenkomstig Sectie 20.2 ('Beëindiging door het Bedrijf') en de bijbehorende Content te verwijderen.

De Jobber stemt ermee in de Opdracht zorgvuldig uit te voeren. De Jobber is verantwoordelijk voor de degelijke uitvoering van de Opdracht.

Gebruikers mogen op geen andere manier dan via de Website contact opnemen met een Klant die op de Website op zoek is naar een Jobber voor diens Voorstel. Gebruikers stemmen ermee in hun contactgegevens niet aan andere Gebruikers te verstrekken (anders dan zoals bepaald in deze Gebruiksvoorwaarden), in het bijzonder via de interface voor Voorstellen. Dit doet geen afbreuk aan het recht van Gebruikers om hun eigen klandizie buiten het Platform op te bouwen.

Klanten stemmen ermee in een redelijk budget aan te bieden voor de Opdracht waarvoor ze een Jobber zoeken. Klanten dienen geen belachelijk of onredelijk budget voor te stellen, met name ten aanzien van het doel, de aard en/of de duur van de Opdracht.

In het geval van 'rechtstreekse betaling', stemt de Klant ermee in de Jobber uiterlijk wanneer de Opdracht is afgerond de overeengekomen prijs voor het uitvoeren van de desbetreffende Opdracht te betalen.

Het bedrijf behoudt zich het recht voor tot opschorten overeenkomstig Sectie 19 ('Opschorting van het Gebruikersaccount') of beëindigen overeenkomstig Sectie 20 ('Beëindiging van het Contract tussen het Bedrijf en de Gebruiker') in het geval van onredelijk, onbeleefd, grof, immoreel en/of onrechtmatig, illegaal enz. gedrag van een Gebruiker jegens het Bedrijf of andere Gebruikers, of wanneer er goede redenen zijn om een Gebruiker van dergelijk gedrag te verdenken (bijvoorbeeld op grond van (herhaaldelijke) klachten van andere Gebruikers). Nalatigheid van een Gebruiker om diens verplichtingen na te komen onder deze Gebruiksvoorwaarden en/of een Overeenkomst zal, behalve wanneer er mogelijk sprake is van verzachtende omstandigheden, in principe worden beschouwd als een gedraging beschreven in de vorige zin.

Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het maken van backups van informatie die toegankelijk is in hun Gebruikersaccount en die zij willen bewaren.

## **14. ONDERSTEUNING**

### 14.1 Technische ondersteuning

In het geval dat er technische problemen optreden bij het gebruik van de Dienst, kan een Gebruiker contact opnemen met het Bedrijf via het e-mailadres [contact@needhelp.com](mailto:contact@needhelp.com).

### 14.2 Administratieve en commerciële ondersteuning

Voor vragen over de Website die niet technisch van aard zijn kan een Gebruiker via de onderstaande kanalen contact opnemen met het Bedrijf:

Telefonisch: +44 20 3318 2087

Per e-mail: [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com)

### 14.3 Communicatie tussen Gebruikers en het Bedrijf

Elke kennisgeving of communicatie waarnaar in deze Gebruiksvoorwaarden wordt verwezen wordt, tenzij hierin uitdrukkelijk anders is bepaald, geacht geldig te zijn afgeleverd indien deze is geadresseerd aan:

(a) per post:

aan het Bedrijf: 5, Villa Victor Hugo 75116 Parijs, Frankrijk;

aan de Gebruiker: aan het postadres dat de Gebruiker aan het Bedrijf heeft verstrekt bij diens registratie op de Website;

(b) per e-mail:

aan het Bedrijf: [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com);

aan de Gebruiker: aan het e-mailadres dat de Gebruiker aan het Bedrijf heeft verstrekt bij diens registratie op de Website.

Wat betreft het door een Gebruiker tijdig indienen van een claim in het interne systeem van het Bedrijf voor de verwerking van claims zoals genoemd in Sectie 12 ('Claim - geschil tussen Gebruikers'), zijn Gebruikers verantwoordelijk voor het leveren van bewijs van elke kennisgeving of communicatie die naar het Bedrijf is verzonden en voor het bewaren van bewijs dat dergelijke kennisgevingen of communicaties zijn verzonden en de datum waarop ze zijn verzonden.

Het Bedrijf maakt hoofdzakelijk gebruik van e-mail om Gebruikers op de hoogte te brengen van informatie met betrekking tot hun activiteit op de Website. Het Bedrijf zal borgen dat de geadresseerde Gebruiker de e-mail ontvangt, hetzij door gebruik te maken van een technologie die de verzender in staat stelt te kijken of e-mails worden geopend, hetzij door een SMS-bericht toe te voegen waarin de Gebruiker op de hoogte wordt gesteld van de verzonden e-mail, hetzij door het bestaan van het e-mailadres dat de Klant tijdens de registratie heeft opgegeven te hebben geverifieerd (de status 'e-mail geverifieerd' op het Gebruikersprofiel van de Gebruiker geeft aan dat functionele e-mails die door het Bedrijf worden verzonden correct worden ontvangen).

### 14.4 Onderhoud en onderbreking van de Dienst

Het Bedrijf behoudt zich het recht voor de Dienst te onderbreken voor onderhoudsdoeleinden. In een dergelijk geval worden Gebruikers via een melding op de Website ingelicht.

## **15. PERSOONSGEGEVENS EN ANDERE GEGEVENS**

Wees ervan bewust dat het Bedrijf de persoonlijke informatie van een Gebruiker alleen zal gebruiken in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en het privacybeleid van het Bedrijf, dat hier beschikbaar is: <https://static.needhelp.fr/doc/RGPD-nl-nl-latest.pdf>

Behoudens deze Gebruiksvoorwaarden en het privacybeleid van het Bedrijf, hebben Gebruikers via hun Gebruikersaccount toegang tot alle (persoons)gegevens die door hen zijn verstrekt of door hen zijn ontvangen in verband met een door hen geplaatst Voorstel, een door hen ingediend Aanbod of door Gebruikers geplaatste beoordelingen. Met betrekking tot Artikel 8 (c) en 9 van Verordening (EU) 2019/1150 verwijst het Bedrijf, voor zover deze niet worden gedekt door deze Gebruiksvoorwaarden, naar de relevante delen van het privacybeleid van het Bedrijf (zie de link hierboven).

## **16. AANSPRAKELIJKHEID**

### 16.1 Aansprakelijkheid die niet kan worden beperkt of uitgesloten

Niets in deze Gebruiksvoorwaarden sluit de aansprakelijkheid van het Bedrijf of een Gebruiker uit of beperkt deze voor:

- (a) overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van nalatigheid;
- (b) fraude of frauduleuze misleiding; of
- (c) elke andere aansprakelijkheid die niet kan worden beperkt of uitgesloten onder de toepasselijke wetgeving.

### 16.2 Aansprakelijkheid van het Bedrijf

**Niets in deze Sectie 16.2 doet afbreuk aan het in Sectie 16.1 bepaalde standpunt.**

De aansprakelijkheid van het Bedrijf is uitsluitend beperkt tot de levering van de Diensten zoals hierin beschreven, met uitsluiting van enige andere diensten.

Het Bedrijf controleert de Content die door Gebruikers online wordt geplaatst niet als onderdeel van de Diensten. Het Bedrijf controleert, selecteert, verifieert of beheert geen enkele vorm van Content en treedt slechts op als dienstverlener voor hosting.

Bijgevolg kan het Bedrijf niet aansprakelijk worden gesteld voor Content die door derden is geplaatst en elke claim dient in de eerste plaats te worden gericht aan de persoon die de desbetreffende Content heeft geplaatst.

Het Bedrijf handelt in eigen naam en gaat geen enkele rechtshandeling aan namens of voor rekening van Gebruikers die rechtstreeks contracten met elkaar sluiten.

Het Bedrijf is geen partij bij de Overeenkomsten of andere contracten die tussen Gebruikers kunnen worden gesloten en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele moeilijkheden die zich kunnen voordoen tijdens het sluiten of het nakomen van dergelijke Overeenkomsten of contracten, noch is het Bedrijf partij bij eventuele geschillen die tussen Gebruikers kunnen ontstaan over, met name, de uitvoering van een Opdracht of welke andere garanties, verklaringen of verplichtingen dan ook waaraan Gebruikers gebonden kunnen zijn.

Met name is het Bedrijf niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door de Jobber uitgevoerde Opdracht.

Het Bedrijf verifieert in de praktijk ongeteste vaardigheden van Jobbers niet. De enige verificatie die het Bedrijf uitvoert op een Profiel heeft uitsluitend betrekking op de identiteits- en contactgegevens van de Jobbers (e-mail en telefoon). In het geval van professionals verifieert het Bedrijf ook het btw-nummer.

Het Bedrijf aanvaardt geen aansprakelijkheid voor een gebrek aan vaardigheden van de Jobber. De verificatie van de identiteit en/of de status (btw-nummer) van een Jobber stelt het Bedrijf niet in staat diens effectieve vaardigheden te verifiëren. Het Platform biedt Gebruikers echter een beoordelingssysteem voor zowel Klanten als Jobbers. Na elke Opdracht kunnen beide partijen elkaar beoordelen (met 1 tot en met 5 sterren) en een opmerking toevoegen over de kwaliteit van de geleverde diensten of over het nakomen van de Opdracht die de Klant aan de Jobber heeft uitbesteed.

Gebruikers kunnen deze beoordelingen vervolgens gebruiken als hulpmiddel om een inschatting te maken van de kwaliteit van diensten die Jobbers op het Platform eerder hebben uitgevoerd of om te beoordelen of de instructies van een Klant naar behoren zijn opgevolgd.

Verificatie van de identiteit van Jobbers wordt zoals hieronder beschreven bewerkstelligd: de Jobber dient een geldig identiteitsbewijs te uploaden om diens account te kunnen activeren en diens Aanbiedingen op het Platform te kunnen publiceren. Het btw-nummer van professionele Jobbers kan mogelijk worden geverifieerd met een door een private onderneming geleverde API.

Het Bedrijf voert regelmatig tests uit om het functioneren en de beschikbaarheid van de Website te verifiëren. Hiertoe behoudt het Bedrijf zich het recht voor om de toegang tot de Website tijdelijk te onderbreken voor onderhoudsdoeleinden. Evenzo aanvaardt het Bedrijf geen aansprakelijkheid wanneer de Website en/of de Dienst tijdelijk moeilijk of niet toegankelijk is als gevolg van omstandigheden buiten de macht van het Bedrijf, overmacht, of door storingen in de telecommunicatienetwerken.

In geen geval aanvaardt het Bedrijf aansprakelijkheid jegens Gebruikers voor verliezen of schade geleden door dergelijke Gebruikers onder of in verband met een Overeenkomst.

Het Bedrijf aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verliezen of schade geleden door Gebruikers als gevolg van nalatig gebruik van het Platform en/of de Website door dergelijke Gebruikers.

Indien een Gebruiker een Consument is, is behoudens de bepalingen in Sectie 16.1 hierboven het volgende van toepassing:

- (a) Niets in deze Gebruiksvoorwaarden doet afbreuk aan de wettelijke rechten van de Gebruiker.
- (b) Het Bedrijf stelt het Platform enkel beschikbaar voor persoonlijk gebruik door de Gebruiker. Het Bedrijf aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens Gebruikers voor winstderving, verlies van zaken, bedrijfsonderbreking of verlies van zakelijke kansen.
- (c) De totale aansprakelijkheid van het Bedrijf jegens de Gebruiker met betrekking tot verlies of schade geleden en voortvloeiend uit of in verband met deze Gebruiksvoorwaarden, hetzij contractueel, door onrecht (met inbegrip van nalatigheid) of anderszins, is beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de Bedrijfscommissies die aan het Bedrijf zijn betaald in verband met Overeenkomsten waarbij de Gebruiker een partij was in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding gaf tot aansprakelijkheid.

Indien de Gebruiker geen Consument is:

- (d) aanvaardt het Bedrijf in geen geval aansprakelijkheid jegens de Gebruiker voor winstderving, inkomstderving, verlies van contracten, het niet realiseren van verwachte besparingen of voor enige indirecte of gevolgschade, ongeacht of deze voortvloeit uit nalatigheid, contractbreuk of anderszins;
- (e) is de totale aansprakelijkheid van het Bedrijf jegens de Gebruiker met betrekking tot verlies of schade geleden en voortvloeiend uit of in verband met deze Gebruiksvoorwaarden, hetzij contractueel, door onrecht (met inbegrip van nalatigheid) of anderszins, beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de Bedrijfscommissies die aan het Bedrijf zijn betaald in verband met Overeenkomsten

waarbij de Gebruiker een partij was in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding gaf tot aansprakelijkheid.

Deze Sectie 16 blijft van kracht na beëindiging of afloop van deze Gebruiksvoorwaarden.

### 16.3 Verantwoordelijkheid van Gebruikers

De Gebruiker is aansprakelijk voor elke soort schade, hetzij materieel of immaterieel, hetzij direct of indirect, die is toegebracht aan het Bedrijf of aan een derde, als gevolg van een inbreuk op deze Gebruiksvoorwaarden door de Gebruiker.

Indien de Gebruiker een Zakelijke gebruiker is, stemt de Gebruiker ermee in het Bedrijf schadeloos te stellen en te vrijwaren tegen alle rechtsvorderingen en claims van welke aard dan ook die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de Website en/of een schending van deze Gebruiksvoorwaarden door de Gebruiker.

## **17. INTELLECTUEEL EIGENDOM**

Alle teksten, afbeeldingen, foto's, opmerkingen, illustraties, handelsmerken, geanimeerde en niet-geanimeerde beelden, videosequenties, geluiden (met uitzondering van Content die door Gebruikers wordt aangeleverd), evenals alle computertoepassingen die kunnen worden gebruikt om de Website te bedienen, en, meer in het algemeen, alle elementen die op de Website worden gereproduceerd of gebruikt, worden beschermd door de toepasselijke wetgeving inzake intellectueel eigendom.

Het Bedrijf is met name eigenaar van het Franse handelsmerk 'NEEDHELP' dat is geregistreerd bij het INPI onder nummer 4492104, het Europese handelsmerk 'NEEDHELP' dat is geregistreerd bij het EUIPO onder nummer 18325752, het Franse handelsmerk 'Needhelp.com' dat is geregistreerd bij het INPI onder nummer 4492254 en van regelmatig geregistreerde domeinnamen, waaronder 'NEEDHELP.COM'.

De bovenstaande elementen vallen volledig onder de eigendom van het Bedrijf. Elke reproductie, weergave, gebruikmaking of aanpassing, in welke vorm dan ook, van al of een deel van deze elementen, met inbegrip van computertoepassingen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Bedrijf, is strikt verboden.

Bovendien is het Bedrijf als producent van de via de Website gecreëerde databases eigenaar van alle rechten op dergelijke databases, die met name door de Gebruiker doorgegeven informatie kunnen bevatten.

Het is de Gebruiker derhalve verboden de Website geheel of gedeeltelijk te kopiëren, te reproduceren of te distribueren, in welke vorm dan ook, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van het Bedrijf.

Gebruikers dienen de Website te gebruiken conform deze Gebruiksvoorwaarden en de toepasselijke wetgeving.

Het is Gebruikers onder alle omstandigheden (behoudens wat door de toepasselijke wetgeving wordt toegestaan) verboden om:

- (a) de Website te beschadigen;
- (b) de content van de Website, welke wordt beschermd door de intellectuele eigendomsrechten van het Bedrijf, geheel of gedeeltelijk te distribueren,

te reproduceren, aan te passen, te wijzigen, te transformeren, te integreren in een andere site of op welke wijze dan ook openbaar toegankelijk te maken;

- (c) ongepaste content over de Diensten te uploaden, te publiceren en/of te delen (illegaal, inbreuk makend op de menselijke waardigheid, van seksuele aard, lasterlijk, beledigend, racistisch of enige andere content die kan leiden tot burgerlijke of strafrechtelijke aansprakelijkheid van de persoon die deze content publiceert); of
- (d) de rechten van derden te schenden, in het bijzonder de persoonlijkheidsrechten van derden en de intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden (bijv. auteursrechten, merkrechten, enz.).

Elk ongeoorloofd gebruik van de Website kan tot juridische procedures en de betaling van schadevergoedingen leiden.

## **18. GEVOLGEN VAN NIET-NALEVING DOOR EEN GEBRUIKER**

Indien de Gebruiker een van de bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden niet naleeft, of, meer in het algemeen, wetten of verordeningen overtreedt, behoudt het Bedrijf zich het recht voor om:

- (a) alle of een deel van de Diensten op te schorten conform Sectie 19 ('Opschorting van het Gebruikersaccount');
- (b) de toegang van de Gebruiker tot de Diensten te beëindigen conform Sectie 20 ('Beëindiging van het Contract tussen het Bedrijf en de Gebruiker');
- (c) alle Content die verband houdt met de desbetreffende inbreuk of schending volledig of gedeeltelijk te verwijderen;
- (d) alle nodige maatregelen te treffen en eventuele juridische procedures te starten; en/of
- (e) indien nodig de bevoegde autoriteiten op de hoogte te brengen, met hen samen te werken en hen te voorzien van alle informatie die nuttig is voor het onderzoek en het bestraffen van illegale of onrechtmatige activiteiten.

In alle gevallen (tenzij de toepasselijke wetgeving het verbiedt) zal het Bedrijf de Gebruiker voordat, of op het moment dat, de opschorting van kracht wordt middels een duurzaam medium de redenen voor het besluit tot opschorting per e-mail meedelen.

Bovendien krijgt de desbetreffende Gebruiker in het geval van opschorting of beëindiging de mogelijkheid om de feiten en omstandigheden op te helderen via de klachtenbehandelingsprocedure waarnaar wordt verwezen in Sectie 21.1 of, indien van toepassing, 21.2 van deze Gebruiksvoorwaarden. Indien de opschorting of beëindiging vervolgens door het Bedrijf wordt ingetrokken, zal het Bedrijf de Gebruiker zonder onnodige vertraging weer toegang verschaffen, met inbegrip van toegang tot persoons- of andere gegevens, of beide, die voortvloeiden uit diens gebruik van de Diensten voordat de opschorting of beëindiging van kracht werd.

## **19. OPSCHORTING VAN HET GEBRUIKERSACCOUNT**

### **19.1 Voorwaarden voor opschorting van het Gebruikersaccount**

Het Bedrijf heeft het recht om de toegang tot het Gebruikersaccount van een Gebruiker op te schorten als de Gebruiker een van diens verplichtingen onder deze Gebruiksvoorwaarden niet nakomt. In een dergelijk geval wordt het Gebruikersaccount van de Gebruiker opgeschort totdat de Gebruiker de desbetreffende inbreuk heeft verholpen.

Indien de aard van de inbreuk echter zodanig is dat dit contract tussen de Gebruiker en het Bedrijf niet kan of mag worden voortgezet (naar het redelijke oordeel van het Bedrijf), staat het het Bedrijf vrij het contract eenzijdig beëindigen onder de voorwaarden uiteengezet in Sectie 20 ('Beëindiging van het Contract tussen het Bedrijf en de Gebruiker').

#### **19.2 Gevolgen van opschorting van het Gebruikersaccount**

In het geval van opschorting van het Gebruikersaccount, kan de Gebruiker het Platform niet meer gebruiken totdat de inbreuk door de Gebruiker is verholpen.

Wees ervan bewust dat de opschorting van het Gebruikersaccount alleen de verplichtingen van het Bedrijf jegens de Gebruiker opschort. Derhalve is de Gebruiker nog steeds verplicht om diens verplichtingen onder deze Gebruiksvoorwaarden en diens verplichtingen onder een Overeenkomst die via de Website met een andere Gebruiker is gesloten na te komen.

Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om een Gebruikersaccount op te schorten als de Gebruiker een van diens verplichtingen onder een Overeenkomst niet nakomt, of als het Bedrijf ernstige redenen heeft om aan te nemen dat dit noodzakelijk is om de veiligheid en integriteit van het Bedrijf, (een) Gebruiker(s) of derden te beschermen, of om fraude of ontwijking te voorkomen.

Het Bedrijf zal naar eigen goeddunken beslissen om het account van de Gebruiker tijdelijk (voor zeven (7) dagen) of langer op te schorten, afhankelijk van de ernst van de inbreuk door de Gebruiker.

In alle gevallen zal het Bedrijf de Gebruiker voordat, of op het moment dat, de opschorting van kracht wordt de redenen voor het besluit tot opschorting per e-mail meedelen.

### **20. BEËINDIGING VAN HET CONTRACT TUSSEN HET BEDRIJF EN DE GEBRUIKER**

#### **20.1 Beëindiging door de Gebruiker**

Gebruikers kunnen hun verbintenis met deze Gebruiksvoorwaarden van het Bedrijf te allen tijde beëindigen door zich af te melden voor hun registratie op de Website en hun Gebruikersaccount te deactiveren. Hiertoe dienen Gebruikers naar de sectie 'mijn profiel aanpassen' te gaan: een selectievakje stelt Gebruikers in staat om accountdeactivering te selecteren.

#### **20.2 Beëindiging door het Bedrijf**

Onverminderd alle andere rechten die het Bedrijf onder deze Gebruiksvoorwaarden kan hebben in een dergelijk geval, staat het, indien een Gebruiker diens verplichtingen onder deze Gebruiksvoorwaarden niet nakomt, het Bedrijf vrij de Gebruiker per e-mail een formele kennisgeving te sturen om de situatie te verhelpen. Indien de Gebruiker diens verplichtingen niet is nagekomen binnen vijftien (15) dagen vanaf de verzenddatum van een dergelijke formele kennisgeving, staat het het Bedrijf vrij deze Gebruiksvoorwaarden te beëindigen door een tweede e-mail te sturen.

In alle gevallen zal het Bedrijf de Gebruiker ten minste dertig (30) dagen voordat de beëindiging van kracht wordt middels een duurzaam medium de redenen voor het besluit tot beëindiging per e-mail mededelen, tenzij deze termijn niet kan worden gehandhaafd wegens wettelijke, regelgevende of dwingende verplichtingen krachtens de nationale wetgeving. Hetzelfde geldt in het geval dat de aard



van de niet nageleefde verplichtingen het onmogelijk maakt om deze Gebruiksvoorwaarden te handhaven.

### 20.3 Gevolgen van beëindiging

Gebruikers worden ervan op de hoogte gebracht dat de beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden leidt tot:

- (a) onmiddellijke betaling van aan het Bedrijf verschuldigde bedragen; en
- (b) verwijdering van het Gebruikersaccount nadat gesloten Overeenkomsten met andere Gebruikers zijn nagekomen.

Wees ervan bewust dat de beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden geen afbreuk doet aan het nakomen van Overeenkomsten die de Gebruiker heeft gesloten met andere Gebruikers, aangezien deze verplicht blijven hun verplichtingen na te komen in overeenstemming met de voorwaarden die zij hebben bepaald.

## **21. KLACHTENBEHANDELING**

21.1 Het staat elke Gebruiker vrij het Bedrijf een verzoek om informatie of een klacht met betrekking tot de Diensten te sturen:

- per post: 5, Villa Victor Hugo 75116 Parijs, Frankrijk;
- per e-mail: [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com);
- telefonisch: +31858880727.

21.2 Een Commerciële gebruiker kan een klacht indienen ('de Klager') door per e-mail [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com) contact op te nemen met het Bedrijf over een van de volgende kwesties:

- (a) vermeende niet-naleving door het Bedrijf van verplichtingen die zijn uiteengezet in Verordening (EU) 2019/1150 en die gevolgen hebben voor de Klager;
- (b) technologische kwesties die rechtstreeks verband houden met de levering van Diensten indien en voor zover dergelijke diensten kwalificeren als online bemiddelingsdiensten in de zin van Verordening (EU) 2019/1150 en deze gevolgen hebben voor de Klager;
- (c) maatregelen genomen door, of gedragingen van, het Bedrijf die rechtstreeks verband houden met de levering van de Diensten indien en voor zover dergelijke diensten kwalificeren als online bemiddelingsdiensten in de zin van Verordening (EU) 2019/1150 en deze gevolgen hebben voor de Klager.

## **22. BEMIDDELING**

Het Bedrijf is bereid om met de volgende bemiddelaars samen te werken:

- [...];
- [...];

om te trachten met een Commerciële gebruiker tot overeenstemming te komen over de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen het Bedrijf en die Commerciële gebruiker die ontstaan in verband met de verlening van de Diensten, met inbegrip van klachten die niet konden worden opgelost met het klachtenbehandelingssysteem waarnaar

wordt verwezen in Sectie 21.2 van deze Gebruiksvoorwaarden. Onverminderd Verordening (EU) 2019/1150 staat het het Bedrijf vrij, naar eigen goeddunken, te allen tijde af te zien van bemiddelingsprocessen waarnaar in deze Sectie 22 wordt verwezen, of dergelijke processen te beëindigen.

### **23. TOEPASSELIJKE WETGEVING EN RECHTSGBIEDEN**

Deze Gebruiksvoorwaarden zijn onderhevig aan de Nederlandse wetgeving. Dit betekent dat elk geschil of elke claim voortvloeiend uit of in verband met deze Gebruiksvoorwaarden (met inbegrip van niet-contractuele geschillen of claims) is onderworpen aan de Nederlandse wetgeving.

Een Consument kan elk geschil dat uit deze Gebruiksvoorwaarden voortvloeit voorleggen aan de bevoegde rechter in Nederland.

Een Consument profiteert van dwingende bepalingen van de wetgeving van het land waarin deze woonachtig is. Niets in deze Gebruiksvoorwaarden, met inbegrip van de eerste paragraaf van deze Sectie 21, doet afbreuk aan de rechten van een Consument om zich te beroepen op dergelijke dwingende bepalingen van de lokale wetgeving.

Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Gebruiksvoorwaarden tussen het Bedrijf en een Zakelijke gebruiker (hetzij contractueel of niet-contractueel) zijn onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de Nederlandse rechtbanken.