Allgemeine Geschäftsbedingungen
Helferportal

der Helferportal GmbH & Co. KG
Tassilostr. 18, 82131 Gauting („Helferportal“)
Telefon: +49 89 800 4000 8, E-Mail: info@helferportal.de

A.
Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich und Allgemeines

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Leistungen, die von Helferportal im Zusammenhang mit dem Internetportal „Helferportal“ angeboten werden. Diese AGB gelten somit für den Abschluss von Verträgen über Nutzerkonten für das Helferportal, sowie der weitergehenden Nutzung, insbesondere der Schaltung von Suchanfragen, der Suche nach Anzeigen, Kontaktanfragen und der Kommunikation unter Nutzern.

2. Diese AGB gelten jedoch nicht für die Lizenzierung oder den Erwerb einer etwaigen mobilen App „Helferportal“ (nachfolgend auch lediglich als „Helferportal-App“ bezeichnet“) in einem App-Marktplatz, z. B. dem Apple App Store oder dem Google Play Store. Zur Klarstellung: Diese AGB gelten jedoch für Verträge über Nutzerkonten (auch: „Registrierung eines Nutzerkontos“), auch wenn diese innerhalb der mobilen App abgeschlossen werden.

3. Die Bestimmungen in diesem Abschnitt A. gelten ergänzend zu den Besonderen Bestimmungen in den folgenden Abschnitten.

4. Von diesen AGB abweichende oder entgegenstehende Bedingungen des Nutzers erkennt Helferportal nicht an.

5. Einzelne Nutzer könnten trotz des sozialen Kontexts ggf. rechtlich als sog. „gewerbliche Nutzer“ eingeordnet werden. Einige Bestimmungen in diesen AGB enthalten daher Regelungen, die ausdrücklich nur an solche gewerblichen Nutzer gerichtet sind. **Gewerblicher Nutzer** ist jede im Rahmen einer geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeit handelnde Privatperson und jede juristische Person, die über das Helferportal und für Zwecke im Zusammenhang mit ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit Verbrauchern Hilfsangebote unterbreiten.

§ 2 Leistungsbeschreibung, Begriffsbestimmungen

1. Allgemeines, Begriffsbestimmungen

1.1. Beim Helferportal handelt es sich um einen virtuellen Marktplatz (Online-Marktplatz), auf dem Hilfesuchende und Hilfspersonen in den Bereichen **Alltags-Hilfe** sowie Katastrophenschutz, einschließlich einem sonstigen kommunalen Engagement, einen Vertrag über Hilfsleistungen abschließen bzw. in Kontakt treten können. Katastrophenschutz und kommunales Engagement werden zusammenfassend als **„kommunales Engagement“** bezeichnet. Zusätzlich besteht über Helferportal die Möglichkeit, nach sog. **Gesundheits-Dienstleistern** zu suchen, deren Leistungen kennen zu lernen und mit ihnen einen unverbindlichen Termin zur Besprechung oder zum Kennenlernen zu vereinbaren.

1.2. Hilfsorganisation, Hilfsperson und Gesundheits-Dienstleister werden einzeln oder gemeinsam auch als „**Helfer**“ bezeichnet. Hilfsorganisation, Hilfsperson, Hilfesuchende (einschließlich von Einsatzleitern), Sorgende und Gesundheits-Dienstleister werden einzeln oder gemeinsam auch als „**Nutzer**“ bezeichnet. Hilfesuchende werden auch als „**Klienten**“ bezeichnet. Gesundheits-Dienstleister werden auch als „**(Gesundheits-)Dienstleister**“ bezeichnet.

1.3. Auf dem Helferportal veröffentlichte Hilfsanfragen, Hilfsangebote oder sonstige Darstellungen werden von Helferportal nicht auf ihre Vollständigkeit, Richtigkeit oder Rechtmäßigkeit hin überprüft, sondern unverändert so eingestellt, wie von dem jeweiligen Helfer vorgegeben.

1.4. Hilfsorganisation ist dabei stets die im jeweiligen Angebot oder auf der jeweiligen Seite genannte Organisation, auch wenn für diese ggf. eine Hilfsperson auftritt, die die Leistungen im Namen der Hilfsorganisation letztlich ausführt. Für Gesundheits-Dienstleister können keine Hilfspersonen auftreten.

1.5. Da die Identifizierung von Personen im Internet nur eingeschränkt möglich ist, kann Helferportal die Richtigkeit der von Nutzern angegebenen Daten nur sehr begrenzt überprüfen. Die Nutzer müssen sich insoweit in eigenem Interesse vor dem Abschluss von Verträgen mit anderen Nutzern selbst in geeigneter Weise über die Identität und Zuverlässigkeit ihres Vertragspartners informieren. Hierfür können Nutzer im Helferportal vorhandene Funktionen nutzen, z. B. ein hinterlegtes polizeiliches Führungszeugnis oder die Bestätigung einer Hilfsorganisation, dass dieses vorliegt, einsehen. Helferportal stellt solche Funktionen jedoch nur als Datenspeicher und Austauschmöglichkeit zur Verfügung. Helferportal prüft die Inhalte nicht inhaltlich, soweit nicht im Einzelfall abweichend dargestellt.

2. Alltags-Hilfe

2.1. Leistungsbeschreibung

2.1.1. Im Bereich der Alltags-Hilfe können Hilfesuchende mit registriertem Nutzerkonto Angebote von Hilfsorganisationen, die von Hilfspersonen vertreten werden, einsehen und mit diesen Kontakt aufnehmen und einen Vertrag über Hilfsleistungen abschließen. Hilfsorganisationen können über die Hilfspersonen ihrerseits Hilfsangebote im Helferportal einstellen. Helferportal bietet dabei selbst nicht die Leistungen einer Hilfsorganisation oder einer Hilfsperson an. Helferportal stellt nur den virtuellen Marktplatz zur Verfügung, auf dem Hilfsorganisationen, vertreten von Hilfspersonen, Angebote für Hilfesuchende einstellen können und beide untereinander in Kontakt treten und Verträge abschließen können. Verträge über Hilfsleistungen kommen dabei ausschließlich zwischen der Hilfsorganisation und dem Hilfesuchenden zustande. Hilfspersonen im Bereich der Alltags-Hilfe werden auch als „**Alltags-Helfer**“ bezeichnet.

2.1.2. Verschiedene Hilfsorganisationen können dabei verschiedene sog. **Integrationstiefen** wählen. In der Integrationstiefe „**Pauschalfreigabe**“ können Verträge mit den Hilfsorganisationen (vertreten von Hilfspersonen) direkt über die Funktionen im Helferportal abgeschlossen werden. In der Integrationstiefe „**Organisationsfreigabe**“ können die Verträge über Helferportal erst zustande kommen, nachdem der Hilfesuchende einmalig mit der Hilfsorganisation vorab in Kontakt getreten ist und die Hilfsorganisation im Helferportal die Freigabe des Hilfesuchenden hinterlegt hat. In der Integrationstiefe „**Hilfspersonfreigabe**“ muss eine vorherige Kontaktaufnahme zwischen Hilfesuchendem und Hilfsorganisation hinsichtlich jeder Hilfsperson erfolgen, die noch keine Leistungen gegenüber dem Hilfesuchenden erbracht hat, und eine entsprechende Freigabe von der Hilfsorganisation im Helferportal hinterlegt werden. Im Helferportal ist direkt bei den Suchergebnissen visualisiert, ob eine Freigabe notwendig ist oder bereits für den Hilfesuchenden hinterlegt ist.

2.1.3. In den Integrationstiefen „Organisationsfreigabe“ und „Hilfspersonfreigabe“ können die Hilfsorganisationen wählen, ob Verträge zwischen Hilfesuchendem und Hilfsorganisation über die Funktionen auf dem Helferportal abgeschlossen werden können („**Vertragsvermittlung**“), oder ob Helferportal lediglich den Kontakt vermittelt, die etwaigen Verträge also außerhalb des Helferportals abgeschlossen werden können („**Kontaktvermittlung**“). Bei Pauschalfreigaben erfolgt stets eine Vertragsvermittlung.

2.1.4. Soweit Hilfsperson und Hilfesuchender diese Funktion nutzen, kann Helferportal Daten zur Leistungserbringung zusammenstellen, auswerten und der von der Hilfsperson gewählten Hilfsorganisation zur Verfügung stellen. Bei diesen Daten

handelt es sich dann um Daten, die (a) für die Erstellung von Rechnungsdokumenten (einschließlich von Gutschriftdokumenten), (b) den Einzug der Vergütung vom Hilfesuchenden an die Hilfsorganisation und (c) zur Ausbezahlung einer Vergütung oder Entschädigung durch die Hilfsorganisation an die Hilfsperson erforderlich sind. Konkret kann es sich dabei um Daten zum Zeitpunkt und zeitlichen Umfang der Leistungserbringung sowie den Daten (Name, Anschrift) von Hilfsperson und Hilfesuchendem handeln. Diese Daten können u. a. ferner enthalten: Pflegegrad, Leistungsbedarf, Pflegekasse und Versicherungsnummer.

2.2. Ablauf der Kontaktaufnahme und ggf. des Vertragsschlusses zwischen Hilfesuchendem und Hilfsorganisation

2.2.1. Im Bereich der **Alltags-Hilfe** wird der Ablauf der Kontaktaufnahme und ggf. des Vertragsabschlusses zwischen der Hilfsorganisation und dem Hilfesuchenden, an dem Helferportal nicht als Vertragspartei beteiligt ist, über das Helferportal wie folgt ermöglicht.

2.2.2. Der genaue Ablauf ist von der Integrationstiefe der Hilfsorganisation abhängig sowie davon, ob die Hilfsorganisation für eine Vertragsvermittlung oder eine Kontaktvermittlung hinterlegt ist.

2.2.2.1. Eine registrierte Hilfsperson stellt im Namen einer Hilfsorganisation ein Hilfsangebot mit den Details zum Hilfsangebot ein. Ein Hilfesuchender stellt eine Hilfsanfrage mit den Details zur gewünschten Hilfe ein. Dem Hilfesuchenden werden die Anzahl der möglichen Helfer angezeigt; angezeigt werden dabei nur „100%-Treffer“, also Hilfsangebote, die vollständig den Suchkriterien des Hilfesuchenden entsprechen. Der Hilfesuchende kann sodann „Hilfsanfrage jetzt freigeben“ auswählen. Hilfspersonen, deren Hilfsangebot auf die Suchanfrage passen (100%-Treffer), wird eine eingeschränkte Version der Hilfsanfrage angezeigt; „eingeschränkt“ bedeutet, dass nur die sachlichen Details angezeigt werden, jedoch nicht der Name oder die Kontaktdaten des Hilfesuchenden. Helfer können rechtlich unverbindlich ihr Interesse an der Hilfsanfrage äußern. Die Hilfsangebote von Hilfspersonen, die ihr Interesse erklärt haben, werden dem Hilfesuchenden sodann mit sämtlichen Informationen zum Hilfsangebot (also insbesondere mit Namen, Kurzbeschreibung und den Angebotsdetails, z. B. der entstehenden Kosten) angezeigt. Der weitere Verlauf ist sodann abhängig von der Integrationstiefe, die die Hilfsorganisation gewählt hat:

2.2.2.2. **Wenn** die Hilfsorganisation die Integrationstiefe „Organisationsfreigabe“ oder die Integrationstiefe „Hilfspersonfreigabe“ hinterlegt hat (dies ist im Helferportal sichtbar hinterlegt), muss der Hilfesuchende sodann mit einem im Helferportal hinterlegten **Koordinator der Hilfsorganisation** Kontakt aufnehmen. Die Hilfsorganisation kann sodann im freien Ermessen entscheiden, ob sie eine Freigabe im Helferportal hinterlegt. Im Falle der Integrationstiefe „Pauschalfreigabe“ ist die Freigabe bereits

pauschal im Helferportal hinterlegt und eine Kontaktaufnahme mit dem Koordinator der Hilfsorganisation ist nicht erforderlich.

2.2.2.3. **Wenn** die Hilfsorganisation lediglich für eine Kontaktvermittlung (wird im Helferportal angezeigt) hinterlegt ist, erfolgt die weitere Abstimmung mit der Hilfsorganisation außerhalb des Helferportals.

2.2.2.4. **Wenn** die Hilfsorganisation für eine Vertragsvermittlung hinterlegt ist (wird im Helferportal angezeigt), ist der weitere Verlauf wie folgt: Der Hilfesuchende kann sodann optional über Chat, Audio oder Videokonferenz mit den Hilfspersonen für ein persönliches Kennenlernen in Kontakt treten. Der Hilfesuchende kann ein solches Hilfsangebot auswählen und wird sodann zu einer „Auftragsseite“ der Hilfsorganisation, für die die Hilfsperson auftritt, geleitet, auf der der Hilfesuchende rechtlich verbindlich einen Antrag auf Abschluss eines Vertrags über Hilfsleistungen durch Betätigung einer Schaltfläche „zahlungspflichtig bestellen“ stellen kann (Angebot). Der Hilfesuchende erhält eine Bestätigung des Zugangs des Angebots an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Der Helfer kann sodann rechtlich verbindlich annehmen (Annahme) oder ablehnen. Helferportal informiert sodann den ausgewählten Helfer gemäß den Erklärungen auf der Auftragsseite und informiert sämtliche sonstigen Hilfspersonen, die ebenfalls ihr Interesse erklärt hatten, dass sie nicht ausgewählt wurden; diese Informationen leitet Helferportal ausschließlich als Bote weiter. Sollten Hilfesuchender und Helfer Folgeaufträge oder wiederkehrende Hilfsleistung vereinbaren wollen, kann dies im Anschluss an einen Ersttermin im Helferportal erfolgen (siehe folgende Nr. 2.2.3). Nach der Durchführung einer Hilfsleistung können Angaben im Helferportal zur Hilfsleistung ergänzt werden (z. B. die Dauer) und der Hilfesuchende kann die Erbringung der Hilfsleistung digital abzeichnen. Im Anschluss haben der Hilfesuchende und die Hilfsperson die Möglichkeit, eine Bewertung abzugeben.

2.2.3. Möchte der Hilfesuchende eine **wiederkehrende Hilfsleistung** (z. B. wöchentlich am Montag um 15 Uhr) im Helferportal hinterlegen, kann der Hilfesuchende dies bei der Einstellung seiner Hilfsanfrage angeben. Es wird sodann verbindlich nur ein Ersttermin vereinbart. Nach Abschluss des Ersttermins wird dem Hilfesuchenden im Helferportal vorgeschlagen, regelmäßige Folgetermine als Hilfsanfrage für den bislang ausgewählten Helfer einzustellen. Der Hilfesuchende kann diesem Vorschlag folgen oder nicht. Folgt der Hilfesuchende dem Vorschlag, wird er zu einer „Auftragsseite“ der Hilfsorganisation, für die die Hilfsperson auftritt, geleitet, auf der der Hilfesuchende eine rechtlich verbindliche Hilfsanfrage (Angebot) stellen kann, die der Helfer sodann rechtlich verbindlich annehmen (Annahme) oder ablehnen kann. Helferportal informiert sodann den ausgewählten Helfer gemäß den Erklärungen auf der Auftragsseite; diese Informationen leitet Helferportal ausschließlich als Bote weiter.

2.2.4. Für vereinbarte Ersttermine sowie für vereinbarte **Folgetermine bei wiederkehrenden Hilfsleistungen** wird – soweit Hilfesuchender und Helfer nichts Abweichendes geregelt haben – nur das Datum und die Startzeit verbindlich vereinbart. Falls eine Dauer angegeben wird, dient dies – soweit Hilfesuchender und Helfer nichts Abweichendes geregelt haben – lediglich der besseren Planung der Hilfsleistung.

2.2.5. Darüber hinaus bietet Helferportal Hilfspersonen die Funktion an, aktuelle Hilfsanfragen (ohne Namen und Kontaktdaten der Hilfesuchenden) regional über eine Liste oder Karte darzustellen. Hilfspersonen können derart Hilfsanfragen auswählen und ihr Interesse erklären. Der Ablauf ist im Übrigen wie in Nr. 2.2.2 dargestellt.

2.3. Alltags-Hilfe: Vergütungsfreie Nutzung des Helferportals als Hilfsperson

2.3.1. Eine Hilfsperson kann vergütungsfrei ein Nutzerkonto beantragen.

2.3.2. Ist eine Hilfsperson noch nicht mit einer mit Helferportal kooperierenden Hilfsorganisation vertraglich verbunden, ist das Vorgehen wie folgt:

2.3.2.1. Helferportal sendet die von der Hilfsperson angegeben Daten der von der Hilfsperson ausgewählten Hilfsorganisation zu dem Zweck zu, dass die Hilfsorganisation z. B. per E-Mail und/oder Telefon Kontakt mit der Hilfsperson aufnimmt (Terminvereinbarung für ein Aufnahmegespräch). Die Hilfsorganisation kann von der Hilfsperson die Eingehung eines vertraglichen Verhältnisses (z. B. Mitgliedschaft oder eine Aufnahme in einen Helferkreis) verlangen, damit die Hilfsperson auf Helferportal im Namen der Hilfsorganisation auftreten darf. Ein solches Vertragsverhältnis kann außerhalb des Helferportals zustande kommen. Dieses Vertragsverhältnis liegt vollständig in der Verantwortung von Hilfsorganisation und Hilfsperson im direkten Verhältnis; Helferportal tritt lediglich als Bote im Rahmen der Terminvereinbarung auf.

2.3.2.2. Nachdem die Hilfsorganisation im Helferportal eine Freigabe zur Hilfsperson hinterlegt hat und ein Führungszeugnis oder eine Bestätigung der Einsicht in das Führungszeugnis ohne Eintrag im Portal hochgeladen hat, wird das Nutzerkonto der Hilfsperson freigeschaltet.

2.3.3. Ist die Hilfsperson bereits mit einer mit Helferportal kooperierenden Hilfsorganisation vertraglich verbunden (auch bezeichnet als: einer Hilfsorganisation „zugehörig“), kann die Hilfsperson dies bei der Registrierung angeben. Nachdem die Hilfsorganisation im Helferportal die Freigabe der Hilfsperson hinterlegt hat und die Hilfsperson eine Kopie ihres polizeilichen Führungszeugnisses im Helferportal hochgeladen hat, oder die Hilfsorganisation das Vorliegen eines polizeilichen Führungszeugnisses ohne Eintrag bestätigt hat, wird das Nutzerkonto der Hilfsperson freigeschaltet.

2.3.4. Endet die vertragliche Verbindung zwischen Hilfsperson und Hilfsorganisation oder erhält Helferportal ansonsten eine entsprechende Weisung der Hilfsorganisation, wird das Nutzerkonto wieder in den nicht-freigeschalteten Zustand versetzt; die Hilfsperson muss dann erneut eine Hilfsorganisation auswählen. Zur etwaigen Sperrung des Nutzerkontos und Beschwerdemöglichkeiten siehe A. § 5.

2.3.5. Ist das Nutzerkonto einer Hilfsperson freigeschaltet, kann die Hilfsperson unter Verwendung ihres Nutzerkontos im Namen einer Hilfsorganisation auftreten und in deren Namen Hilfsangebote (auch als „Anzeigen“ oder „Suchprofile“ bezeichnet) veröffentlichen. Die Hilfsperson hat etwaige Vorgaben der Hilfsorganisation ihr gegenüber bei der Einstellung von Hilfsangeboten einzuhalten. Die Einhaltung solcher Rahmenbedingungen werden von Helferportal nicht kontrolliert. Den Entwurf einer solche Anzeige kann die Hilfsperson – soweit die Funktion technisch freigeschaltet ist – bereits vor der Freischaltung des Nutzerkontos entwerfen (aber noch nicht veröffentlichen).

2.3.6. Eine Hilfsperson kann mit einem Nutzerkonto nur für eine einzelne Hilfsorganisation auftreten.

2.3.7. Vom Helfer zur Verfügung gestellte Inhalte werden vom Helferportal inhaltlich nicht auf Richtigkeit, Widerspruchsfreiheit, Gesetzesverstöße oder sonst wie geprüft.

2.3.8. Die Anzeige wird nur veröffentlicht, solange das Nutzerkonto freigeschaltet und gemäß Abschnitt B registriert ist, das Nutzerkonto oder der Inhalt nicht vorläufig oder endgültig gesperrt ist, das Helferportal technisch verfügbar ist (Abschnitt B § 2 Nr. 5) und von der Hilfsorganisation keine anderweitige technische Weisung erfolgt.

2.4. Alltags-Hilfe: Vergütungsfreie Nutzung als Hilfesuchender im Paket „Basis“

2.4.1. Durch die Registrierung als Hilfesuchender im **Paket „Basis“** besteht unter Verwendung des Nutzerkontos vergütungsfrei ein Zugriff auf die Anzeigen-Datenbank der ehrenamtlichen Hilfsangebote für die Dauer der Registrierung. Zur etwaigen Vergütungen im Verhältnis zwischen Hilfesuchendem und Hilfsorganisation für die Hilfsleistungen im Bereich der Alltags-Hilfe, die von den Helfern über das Helferportal vorab gesondert dargestellt werden, siehe Abschnitt B § 7 Nr. 2.

2.4.2. Der Hilfesuchende erhält somit die Möglichkeit, ehrenamtliche Hilfsangebote von Hilfsorganisationen aufzufinden, mit diesen in Kontakt zu treten und mit diesen direkt Verträge abzuschließen. Helferportal wird nicht Partei eines solchen Vertrages zwischen Hilfesuchendem und Hilfsorganisation.

2.4.3. Nicht im Paket „Basis“ enthalten sind: a) ein Zugriff auf die gesonderten Anzeigen-Datenbank mit nicht-ehrenamtlichen Hilfsangeboten, b) ein Zugriff auf Angebote von

Gesundheits-Dienstleistern und c) die Nutzung des Customer-Services von Helferportal.

2.4.4. Die vergütungspflichten Pakete „**Standard**“ und „**Premium**“ sind in Abschnitt C beschrieben und geregelt.

3. Terminfinder für Gesundheits-Dienstleister

3.1. Unternehmen können aufgrund gesonderter Vereinbarung einen Zugang als „Gesundheits-Dienstleister“ erhalten. Dies kann insbesondere ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, aber auch Hausärzte, Podologen, Physiotherapeuten und andere an der Versorgung von pflegebedürftigen Menschen beteiligten Unternehmen.

3.2. Gesundheits-Dienstleister können sich und ihre Angebote allgemein vorstellen. Hilfesuchenden ist es möglich, einen unverbindlichen Besprechungstermin zu vereinbaren. Hilfspersonen können einem Gesundheits-Dienstleister nicht zugeordnet werden.

3.3. Beworben werden dürfen ausschließlich Leistungen aus dem Bereich des Gesundheitswesens (z. B. Ergotherapie). Angebote aus Bereichen, die unzulässige Inhalte gemäß A. § 4 Nr. 3 betreffen, dürfen nicht erfolgen.

3.4. Ein Gesundheits-Dienstleister hinterlegt im Helferportal sein Leistungsangebot, seine zeitliche Verfügbarkeit und gegebenenfalls seinen Einsatzradius. Ein Hilfesuchender stellt eine Verfügbarkeitsanfrage. Dem Hilfesuchenden werden die Anzahl der möglichen Gesundheits-Dienstleister angezeigt; angezeigt werden dabei nur „100%-Treffer“, also Hilfsangebote, die vollständig den Suchkriterien des Hilfesuchenden entsprechen. Der Hilfesuchende kann sodann „Verfügbarkeitsanfrage jetzt freigeben“ auswählen. Hilfspersonen, deren Hilfsangebot auf die Suchanfrage passen (100%-Treffer), wird eine eingeschränkte Version der Verfügbarkeitsanfrage angezeigt; „eingeschränkt“ bedeutet, dass nur die sachlichen Details angezeigt werden, jedoch nicht der Name oder die Kontaktdaten des Hilfesuchenden. Gesundheits-Dienstleister können rechtlich unverbindlich ihr Interesse an der Verfügbarkeitsanfrage äußern. Diejenigen Gesundheits-Dienstleister, die rechtlich unverbindlich ihre Verfügbarkeit mitgeteilt haben, werden dem Hilfesuchenden sodann mit sämtlichen Informationen zum Hilfsangebot (also insbesondere mit Namen und Kurzbeschreibung) angezeigt. Hilfesuchender und Gesundheits-Dienstleister können auf beiderseitigen Wunsch hin optional über Chat, Audio oder Videokonferenz in Kontakt treten. Der Hilfesuchende kann einen Gesundheits-Dienstleister auswählen und rechtlich unverbindlich die Verfügbarkeit zu einem solchen, bestimmten Termin anfragen. Der Gesundheits-Dienstleister kann sodann rechtlich unverbindlich die Verfügbarkeit bestätigen oder die fehlende Verfügbarkeit anzeigen.

3.5. Die Leistungen von Helferportal beschränken sich auf die Leistung, die zeitlichen Verfügbarkeiten zwischen Hilfesuchendem und passendem Gesundheits-Dienstleister zu klären und einen möglichen Zeitpunkt für einen Termin für beide zu finden. Etwaige Verträge zwischen Hilfesuchenden und Gesundheits-Dienstleistern kommen auf oder über Helferportal nicht zustande und können allenfalls außerhalb des Helferportals direkt zwischen Hilfesuchendem und Gesundheits-Dienstleister abgeschlossen werden.

3.6. Die Leistungen aus diesem Abschnitt zum „Terminfinder für Gesundheits-Dienstleister“ stehen Hilfesuchenden nur in den vergütungspflichtigen Paketen „Standard“ und „Premium“ zur Verfügung.

4. Kommunales Engagement

4.1. Leistungsbeschreibung

Im Bereich des kommunalen Engagements können Hilfspersonen ihre Bereitschaft hierzu im Helferportal hinterlegen, sodass z. B. in einem Katastrophen-Fall, einer Pandemie oder einer Sportveranstaltung, für deren Organisation Freiwillige gesucht werden, oder bei sonstigen kommunalen Belangen Kontakt mit den jeweiligen Einsatzkräften hergestellt werden kann.

4.2. Ablauf der Kontaktaufnahme

4.2.1. Im Bereich des **kommunalen Engagements** wird der Ablauf der Kontaktaufnahme zu Hilfsperson über das Helferportal wie folgt ermöglicht:

4.2.2. Der Bereich des kommunalen Engagements ist nur Hilfesuchenden, die hierfür von Helferportal gesondert freigeschaltet wurden, (auch als „**Einsatzleiter**“ bezeichnet) zugänglich. Zur Klarstellung: Für Einsatzleiter gelten dieselben Regelungen in diesen AGB wie für sonstige Hilfesuchende.

4.2.3. Eine registrierte Hilfsperson tritt im Rahmen des kommunalen Engagements im eigenen Namen auf und erklärt ihre grundsätzliche Bereitschaft, sich im Falle einer eingetretenen oder drohenden Katastrophe oder einer sonstigen Notlage sowie im Falle von kommunalen Belangen oder sonstigen in Nr. 4.1 genannten Bereichen, zu engagieren und kann Details zu ihrer Hilfsbereitschaft hinterlegen. Ein Einsatzleiter stellt eine Hilfsanfrage mit den Details zum gewünschten kommunalen Engagement ein. Dem Einsatzleiter werden die Anzahl der möglichen Helfer angezeigt. Der Einsatzleiter kann sodann „Hilfsanfrage jetzt freigeben“ auswählen. Hilfspersonen, deren Hilfsangebot auf die Suchanfrage passen, werden Details zur Hilfsanfrage, also z. B. dem Katastrophen-Fall und den benötigten Gerätschaften, angezeigt. Hilfspersonen können rechtlich unverbindlich ihre Bereitschaft zur Hilfsleistung und

ggf. verfügbaren Gerätschaften anzeigen. Die Bereitschaftsanzeigen von Hilfspersonen werden dem Einsatzleiter sodann mit sämtlichen Informationen zum Hilfsangebot (also insbesondere mit Namen, Kurzbeschreibung und den Details zur Hilfe, z. B. persönliche Fertigkeiten und sachliche Mittel) angezeigt. Der Einsatzleiter kann sämtliche oder einzelne Bereitschaftsanzeigen auswählen und mit den betreffenden Hilfspersonen über das Helferportal weiter in Kontakt treten, z. B. eine Anreise zum Ort des kommunalen Engagements koordinieren.

4.2.4. Alternativ und insbesondere bei eiligen Maßnahmen des kommunalen Engagements (z. B. zu Beginn einer plötzlichen Katastrophe) kann Helferportal in Vertretung des Einsatzleiters auftreten und darf Hilfspersonen insbesondere auch nur unter vorläufigen Angaben zum kommunalen Engagement kontaktieren.

4.2.5. Die Leistungen von Helferportal beschränken sich ausschließlich auf die Herstellung des Kontaktes zwischen Hilfspersonen und Einsatzleiter.

4.2.6. Die Hilfspersonen verpflichtet sich, rein ehrenamtlich tätig zu werden, erhält also keine Vergütung und keine Aufwandserstattung, soweit die Hilfsperson nicht etwas anderes mit dem Einsatzleiter vereinbart.

4.2.7. Hilfspersonen können ihre Bereitschaft zur Hilfsleistung frei erklären, frei widerrufen und den Umfang der Bereitschaftsanzeige frei definieren. Sie unterliegen keinen Weisungen von Helferportal.

4.2.8. Die Hilfsperson ist für jegliche Erbringung von Hilfsleistungen selbst verantwortlich oder hat Abweichendes mit dem Einsatzleiter selbst zu vereinbaren. Dies gilt insbesondere für die Anreise zum Ort des Katastrophenfalles und für die dortige Hilfsleistung, einschließlich des Einsatzes der ggf. mitgebrachten Gerätschaften. Helferportal weist ausdrücklich darauf hin, dass die Hilfsperson selbst für eine etwaige Absicherung im Rahmen der Tätigkeit gegenüber dem Einsatzleiter, z. B. über Versicherungen, Sorge zu tragen hat. Eine Haftung für Personen- oder Sachschäden (sowie jegliche sonstigen Schäden und Aufwendungen), einschließlich einer Abnutzung von Gerätschaften, im Rahmen der Tätigkeit gegenüber dem Hilfesuchenden besteht seitens Helferportal nicht.

4.2.9. Helferportal macht die Hilfsperson ausdrücklich auf die folgenden Umstände aufmerksam, die die Hilfsperson selbst zu bedenken, zu beachten und ggf. weiter abzusichern hat:

- Auf Sicherheit und Schutz von Personen und Sachen ist bei der Tätigkeit für den Hilfesuchenden zu achten und äußerste Sorge zu legen.
- Gerätschaften (eigene und fremde) müssen betriebssicher sein. Der Bereitsteller muss dies gewährleisten.

- Bestimmte Gerätschaften, insbesondere Fahrzeuge, bedürfen eines ggf. speziellen und vor allem gültigen Führerscheins.
- Das vom Hilfesuchenden vorgegebene Hygienekonzept ist einzuhalten. Die Hilfsperson hat sich über dieses zu informieren.
- Bei der Auswahl von Hilfspersonen sind Berufsgruppenvermittlungskriterien ausgeschlossen
- Die Hilfsperson hat sich über etwaige Ruhezeiten und zulässige Arbeitszeiten beim Hilfesuchenden zu informieren und diese einzuhalten.
- Der Hilfsperson wird empfohlen, sich gesondert vorab über eine Haftungsabsicherung beraten zu lassen, beispielsweise zu einer Haftpflichtversicherung, einer Unfallversicherung und zu Versicherungen zur Abdeckung von Vermögensschäden.

4.3. Kommunales Engagement: Vergütungsfreie Nutzung des Helferportals als Hilfsperson

4.3.1. Eine Hilfsperson kann vergütungsfrei ein Nutzerkonto beantragen und hierbei die Bereitschaft für ein kommunales Engagement hinterlegen. Diese Hinterlegung ist alternativ oder zusätzlich zur Registrierung als Alltags-Helfer möglich.

4.3.2. Ist das Nutzerkonto einer Hilfsperson freigeschaltet, kann die Hilfsperson unter Verwendung ihres Nutzerkontos im eigenen Namen (also nicht in Vertretung einer Hilfsorganisation) auftreten und den Umfang der Bereitschaft zum kommunalen Engagement weiter definieren (z. B. regional, zeitlich sowie hinsichtlich verfügbarerer Fertigkeiten) und diese Bereitschaftsanzeige im Helferportal veröffentlichen. Bei der Bereitschaftsanzeige handelt es sich nicht um ein rechtlich verbindliches Hilfsangebot, sondern lediglich um die rechtlich unverbindliche Signalisierung einer Bereitschaft für ein kommunales Engagement sowie um den Wunsch, in passenden Fällen (z. B. Katastrophenschutz-Fällen) kontaktiert werden zu wollen.

5. Sorgengemeinschaft, Vollmacht für Kümmerer

5.1. Ein Hilfesuchender kann mit einem oder mehreren Sorgenden eine Sorgengemeinschaft bilden. Sorgende innerhalb einer Sorgengemeinschaft verfügen über bestimmte im Helferportal hinterlegte Zugriffsrechte auf Daten des Hilfesuchenden im Helferportal (beispielsweise auf dessen hinterlegte Termine) und können sich als Gruppe auf dem Helferportal z. B. per Chat (siehe auch folgende Nr. 6 zu Kommunikationsmöglichkeiten) austauschen.

5.2. Der Hilfesuchende kann einen Sorgenden als „**Kümmerer**“ bestimmen. Kümmerer können beliebige Nutzer sein (z. B. vertraute Personen oder Beratungsstellen). Der Kümmerer verfügt über dieselben Zugriffsrechte wie der Hilfesuchende im Helferportal und kann somit auf sämtliche Daten des Hilfesuchenden zugreifen, diese

einsehen und ändern. Mit der Bestimmung als Kümmerer erteilt der Hilfesuchende dem Kümmerer eine **Vollmacht**, vollumfänglich für den Hilfesuchenden auf Helferportal im Namen des Hilfesuchenden auftreten zu dürfen und insbesondere rechtsgeschäftliche Erklärungen abgeben und entgegennehmen zu dürfen. Der Hilfesuchende kann jeden Sorgenden, einschließlich des Kümmerers, jederzeit aus der Sorgengemeinschaft entfernen und Berechtigungen und eine Vollmacht damit beenden. Ein Kümmerer darf Sorgende bestimmen und entfernen.

6. Kommunikation

6.1. Über Helferportal wird die Kommunikation zwischen den Nutzern ermöglicht, z. B. per Text (Chat), Audio und Video.

6.2. Über die Kommunikation können beispielsweise Fragen im Zusammenhang mit Beauftragungen zwischen Helfern und Hilfesuchenden geklärt werden oder eine Koordination innerhalb einer Sorgengemeinschaft erfolgen. Ebenso können im Falle eines kommunalen Engagements Koordinierungen erfolgen.

§ 3 Rechtliche Ausgestaltung der Auftritte durch Helfer, keine Rechtsberatung

Der Helfer ist selbst dafür verantwortlich, in seinen Anzeigen, seiner Werbung, seinen Angeboten und seinen sonstigen Auftritten die gesetzlichen Bestimmungen (unter anderem Telemedienrecht (Impressum), Widerrufsbelehrung, Datenschutz, Wettbewerbsrecht, Allgemeine Geschäftsbedingungen, E-Commerce-Recht, Verbraucher-Widerrufsrecht, und Informationspflichten) einzuhalten. Helferportal darf nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz keine Rechtsberatung durchführen. Von Helferportal über das Helferportal zur Verfügung gestellte Textfelder und Funktionen für ggf. rechtliche Erläuterungen oder Erklärungen sind vom Helfer in eigener Verantwortung zu nutzen und auszugestalten (ggf. auch mitgeteilt durch Individualkommunikation). Gewerbliche Nutzer (Abschnitt A. § 1) sind dazu verpflichtet, Ihre Identität klar erkennbar zu machen (z. B. über entsprechende Angaben in ihrem Impressum).

§ 4 Zulässige Inhalte, Umgang mit Inhalten, Nutzungsrechtseinräumung, Haftung für Inhalte, Freistellung

1. Der Nutzer kann verschiedene Inhalte im Helferportal einstellen, insbesondere Profilbilder, Anzeigen und damit zusammenhängende Texte, Informationen und Dateien (nachfolgend auch als „Inhalte“ bezeichnet).

2. Sofern der Nutzer Inhalte einstellt und für bestimmte Dritte freigibt, werden diese Daten den bezeichneten Dritten, insbesondere anderen Nutzern, über das Helferportal zugänglich gemacht.

3. Der Nutzer verpflichtet sich, nur sachliche und wahrheitsgemäße Inhalte einzustellen. Inhalte, die (a) in keinem Zusammenhang mit sozialen Hilfsangeboten stehen, (b) strafbar sind (insbesondere Volksverhetzung, Beleidigung, Verleumdung, Bedrohung), (c) als pornographisch, vulgär oder obszön, belästigend oder in sonstiger Weise anstößig anzusehen sind, (d) verfassungsfeindlich, extremistisch, rassistisch oder fremdenfeindlich sind oder Inhalte, die von verbotenen Gruppierungen stammen, und/oder (e) in Rechte Dritter (insbesondere Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte, Markenrechte, Patentrechte oder sonstige Rechte Dritter) eingreifen, sind verboten und dürfen nicht eingestellt werden.

4. Von Nutzern eingestellte Inhalte werden von Helferportal nicht überprüft.

5. Helferportal behält sich vor, vom Nutzer eingestellte Inhalte vorläufig oder endgültig zu sperren. Namentlich ist Helferportal berechtigt, Inhalte zu sperren, falls ein hinreichender Verdacht besteht, dass eine Angabe nicht wahrheitsgemäß oder unsachlich ist oder verbotene Inhalte (vorstehende Nr. 3) enthält. Ein hinreichender Verdacht liegt insbesondere vor, wenn Helferportal von einem vermeintlich Verletzten abgemahnt wird, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet, oder wenn Helferportal Ermittlungen staatlicher Behörden bekannt werden. Helferportal wird die Sperrung, soweit möglich, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte beschränken. Der Nutzer wird über die Sperrung unter Angabe der Gründe in Textform vor oder gleichzeitig mit der Sperrung unterrichtet. Die Sperrung ist rückgängig zu machen, sobald der Verdacht entkräftet ist. Eine etwaige Vergütungspflicht besteht auch bei einer berechtigten Sperrung fort.

6. Nutzungsrechte:

6.1. Der Nutzer versichert, dass er über die Rechte an den von ihm eingestellten Inhalten verfügt, soweit dies für die Nutzung der Inhalte über das Helferportal notwendig ist, insbesondere zur Speicherung sowie öffentlichen Zugänglichmachung gegenüber anderen Nutzern sowie für die hierfür erforderlichen Vervielfältigungen.

6.2. Der Nutzer räumt Helferportal ein räumlich und zeitlich auf die Dauer des Nutzerkontovertrags sowie zwei anschließende Monate beschränktes, übertragbares, unterlizenzierbares und kostenloses Nutzungsrecht an den von ihm eingestellten Inhalten ein. Das Nutzungsrecht erfasst insbesondere das Recht, die Inhalte zu speichern, zu vervielfältigen, öffentlich zugänglich zu machen und zu bearbeiten. Das Nutzungsrecht dient dazu, die Inhalte bestimmungsgemäß über das Helferportal zugänglich zu machen, einschließlich der Anfertigung von Datensicherungen.

7. Der Nutzer haftet für die von ihm eingestellten Inhalte und stellt Helferportal insofern von allen Ansprüchen Dritter, einschließlich solcher von sonstigen Nutzern, frei, die

diese gegen Helferportal wegen solcher Inhalte geltend machen. Dies betrifft insbesondere Rechtsverletzungen aufgrund der Speicherung, Veröffentlichung, Zugänglichmachung oder Weitergabe der Inhalte über oder im Zusammenhang mit dem Helferportal sowie jegliche Ansprüche wegen der Inhalte selbst (z. B. im Hinblick auf deren Richtigkeit hin). Der Nutzer ist verpflichtet, Helferportal jeglichen Schaden zu ersetzen, der Helferportal durch die Geltendmachung solcher Ansprüche Dritter entsteht, einschließlich der Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung. Dies gilt nur wenn den Nutzer ein Verschulden trifft. Die Verjährung des Freistellungsanspruchs von Helferportal gegen den Nutzer beginnt erst, wenn die betreffende Forderung des Dritten gegen Helferportal fällig wird.

§ 5 Sperrung, fehlende Vollmacht einer Hilfsperson, Vollmacht bei Sorgengemeinschaften

1. Helferportal darf das Nutzerkonto (siehe Abschnitt B) vorläufig oder endgültig sperren, wenn der Verdacht besteht oder bereits feststeht, dass der Nutzer gegen gesetzliche Vorschriften oder in erheblicher Weise gegen diese AGB verstößt, Rechte Dritter verletzt oder Helferportal sonst ein berechtigtes Interesse an der Sperrung hat. Ein berechtigtes Interesse an der Sperrung eines Nutzerkontos hat Helferportal, wenn die Sperrung zum Schutz eines oder mehrerer anderer Nutzer erforderlich ist, insbesondere dann, wenn der Verdacht besteht, dass das Nutzerkonto zu betrügerischen oder sonst nicht nur unerheblich schädigenden Aktivitäten eingesetzt wird oder der Nutzer falsche Kontaktdaten angegeben hat (Verdachtsgründe). Die Sperrung wird auf das erforderliche Maß beschränkt. Eine endgültige Sperrung des Nutzerkontos erfolgt nur bei besonders schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen. Der Nutzer wird über die Sperrung unter Angabe der Gründe in Textform vor oder gleichzeitig mit der Sperrung unterrichtet. Die Sperrung ist rückgängig zu machen, sobald der Verdachtsgrund entkräftet ist. Eine etwaige Vergütungspflicht besteht auch bei einer berechtigten Sperrung fort.

2. Sollte die Hilfsorganisation, für die die Hilfsperson auftritt, Helferportal eine fehlende Vollmacht oder einen Widerruf dieser anzeigen oder sonst die Sperrung von Anzeigen, die seitens der Hilfsperson eingestellt werden, vorgeben, wird Helferportal dies umsetzen. Etwaige weitere rechtliche Folgen richten sich ausschließlich nach dem rechtlichen Verhältnis zwischen Hilfsperson und Hilfsorganisation.

§ 6 Aktualisierungen des Helferportals

1. Helferportal stellt sicher, dass Nutzern während der Vertragslaufzeit Aktualisierungen, die für den Erhalt der Vertragsmäßigkeit des Helferportals erforderlich sind, bereitgestellt werden und der Nutzer über diese Aktualisierungen informiert wird.

2. Darüber hinaus darf Helferportal Aktualisierungen vornehmen, nämlich (a) Anpassungen an den fortschreitenden Stand der Technik (z. B. aktualisierte Browserversionen und -standards) (b) Anpassungen an veränderte vertragliche Rahmenbedingungen (z. B. durch Vorgaben von Technologieplattformen wie Handyherstellern) (c) Ergänzungen zusätzlicher Funktionen (z. B. zusätzliche Bezahlfunktionen, zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten, zusätzliche Identifikationsmöglichkeiten) (d) Anpassungen des Designs. Solche Aktualisierungen sind für den Nutzer mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Ferner wird der Nutzer klar und verständlich über solche Änderungen informiert.

§ 7 Haftungsbeschränkungen

1. Für die Leistungen gilt das gesetzliche Mängelhaftungsrecht.

2. Der Nutzer kann Schadensersatz nur verlangen:

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von Helferportal oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Helferportal beruhen;

- für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Helferportal oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters von Helferportal, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen;

- für Schäden, die auf der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) von Helferportal, eines gesetzlichen Vertreters von Helferportal, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Vertragswesentliche Pflichten (Kardinalpflichten) sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertraut;

- für Schäden, die in den Schutzbereich einer von Helferportal ausdrücklich erteilten Garantie (Zusicherung) oder einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie fallen.

Im Falle der einfach-fahrlässigen Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht ist die Haftung von Helferportal der Höhe nach auf den typischerweise zu erwartenden, bei Vertragsschluss bei Anwendung ordnungsgemäßer Sorgfalt für Helferportal

vorhersehbaren Schaden beschränkt. Hiervon ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Schadenersatzansprüche des Nutzers im Falle der einfach-fahrlässigen Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht verjähren in einem Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Hiervon ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Schadenersatzansprüche gegen Helferportal aus gesetzlich zwingender Haftung, beispielsweise nach dem Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt und bestehen in gesetzlichem Umfang binnen der gesetzlichen Fristen.

Für Nutzer, die keine Verbraucher sind, gilt ferner: Eine etwaige verschuldensunabhängige Haftung von Helferportal für einen bei Vertragsschluss vorhandenen Mangel ist ausgeschlossen, soweit es sich nicht um eine ausdrücklich zugesicherte Eigenschaft handelt oder Helferportal den Mangel arglistig verschwiegen hat. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, das überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

§ 8 Salvatorische Klausel, Rechtswahl, Gerichtsstand

1. Sind oder werden eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder enthalten diese AGB eine Lücke, so berührt dies die Wirksamkeit dieser AGB im Übrigen nicht.

2. Der Vertrag, einschließlich dieser AGB, unterliegt dem materiellen Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Dies gilt nicht, soweit zwingende Verbraucherschutzvorschriften in dem Land, in dem der Nutzer seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, für den Nutzer günstiger sind (Art. 6 VO (EG) 593/2008).

3. Für Nutzer, die nicht Verbraucher sind gilt: Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und/oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von Helferportal, soweit der Nutzer seinen regelmäßigen Aufenthalt im Ausland außerhalb der EU hat. Der Nutzer hat seinen regelmäßigen Aufenthalt im Ausland außerhalb der EU, wenn er im Ausland außerhalb der EU seinen Wohnsitz oder Geschäftssitz hat. Unabhängig hiervon ist Helferportal auch berechtigt, den Nutzer an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, das überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

§ 9 Widerrufsrecht und Widerrufsbelehrung

1. Ein etwaiger Verbraucher-Widerruf hinsichtlich des Nutzerkontovertrags, einschließlich dieser AGB, ist gegenüber Helferportal zu erklären. Der Nutzer wird, soweit erforderlich, gesondert über das Widerrufsrecht belehrt.

2. Der Vertrieb einer etwaigen mobilen Helferportal-App erfolgt ggf. über einen App-Marktplatz Dritter, sodass in diesem Fall ein etwaiger Widerruf hinsichtlich des App-Erwerbs an diesen zu richten ist. Die Belehrungen zum Widerrufsrecht bzw. zur Rückerstattung sind dann dem jeweiligen App-Marktplatz zu entnehmen; für den Google Play Store abrufbar unter https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?hl=de und für den Apple App Store unter https://www.apple.com/de/shop/open/salespolicies.

3. Über einen etwaigen Verbraucher-Widerruf von Vertragserklärungen zu Hilfsleistungen seitens Hilfsorganisationen oder Gesundheits-Dienstleistern informieren ausschließlich diese und etwaige Widerrufe sind ausschließlich diesen Hilfsorganisationen gegenüber zu erklären. Ein ggf. vom Helferportal zur Verfügung gestelltes Kommunikationsmittel kann hierfür genutzt werden. Es verbleibt aber auch dann bei der Verantwortlichkeit der Hilfsorganisation bzw. des Gesundheits-Dienstleisters; Helferportal leitet etwaige Erklärungen lediglich weiter.

§ 10 Datenschutz

1. Informationen zum Datenschutz sind der gesonderten Datenschutzerklärung von Helferportal zu entnehmen, soweit das Helferportal betroffen ist.

2. Informationen etwaiger App-Marktplätze zu deren Datenschutz sind diesen App-Marktplätzen zu entnehmen; für den Google Play Store abrufbar unter https://policies.google.com/privacy/ und für den Apple App Store unter https://www.apple.com/de/legal/privacy/.

3. Informationen zum Datenschutz von Helfern sind deren gesonderten Informationen zu entnehmen.

§ 11 Streitbeilegungsverfahren

1. Helferportal ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

2. Bis zum 19.07.2025: Plattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung (OS): https://ec.europa.eu/consumers/odr/

3. Die E-Mail-Adresse von Helferportal lautet: info@helferportal.de

§ 12 Ergänzende Regelungen für gewerbliche Nutzer

1. Ist der Nutzer ein gewerblicher Nutzer (siehe Erläuterung und Definition in Abschnitt A. § 1), gelten ergänzend die folgenden Regelungen:

2. Im Falle einer Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung, insbesondere also einer Sperrung oder Kündigung durch Helferportal, bietet Helferportal dem gewerblichen Nutzer die Möglichkeit, die Tatsachen und Umstände im Rahmen eines internen Beschwerdemanagementverfahrens zu klären. Wird die Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung durch Helferportal aufgehoben, setzt Helferportal den gewerblichen Nutzer umgehend wieder ein, wozu auch der etwaige Zugang zu personenbezogenen und sonstigen Daten gehört, die durch die Nutzung von Helferportal vor dem Wirksamwerden der Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung generiert wurden.

3. Über zusätzliche Vertriebskanäle oder etwaige Partnerprogramme, über die Helferportal vom gewerblichen Nutzer angebotene Leistungen vermarkten könnte, verfügt Helferportal nicht.

4. Die Rechte des geistigen Eigentums verbleiben beim gewerblichen Nutzer, soweit in Abschnitt A § 4 Nr. 6 keine Nutzungsrechtseinräumung hinsichtlich eingestellter Inhalte erfolgt.

§ 13 Ranking, keine differenzierte Behandlung, Datenzugang

1. Die das Ranking von Angeboten bestimmenden Hauptparameter und die Gründe für die relative Gewichtung dieser Hauptparameter gegenüber anderen Parametern sind wie folgt:

1.1. Der Helfer erstellt eine Anzeige, die den Rahmen der von ihm angebotenen Hilfsleistungen aufzeigt: die angebotenen Tätigkeiten, seine Qualifikation, der geographische Einsatzrahmen, die möglichen Zeitfenster und – im Falle der Alltags-Hilfe – die Höhe der Vergütung (auch als „Angebotsparameter“ bezeichnet).

1.2. Der Hilfssuchende kann anhand der Angebotsparameter und zusätzlich nach der Bewertung des Helfers (nachfolgend als „Suchparameter“ bezeichnet) nach Hilfsangeboten suchen.

1.3. Dem Hilfesuchenden werden nach seiner Suche sodann Hilfsangebote angezeigt und zwar wie folgt:

1.3.1. Filterung: Es werden nur solche Hilfsangebot angezeigt, die den Suchparametern entsprechen. Alle sonstigen Hilfsangebote werden in den Suchergebnissen nicht angezeigt.

1.3.2. Sortierung: Die so ermittelten Hilfsangebote werden in der folgenden Reihenfolge angezeigt: Das zeitlich jüngste veröffentlichte Hilfsangebot wird zuerst angezeigt, das zeitlich älteste veröffentlichte Hilfsangebot wird zuletzt angezeigt. Sollten zwei Hilfsangebote zeitgleich veröffentlicht worden sein, erfolgt eine Sortierung nach der Bewertung (besser Bewertung zuerst) und bei gleicher Bewertung eine lexikalische Sortierung anhand der Suchparameter in der in Nr. 1.1 aufgeführten Reihenfolge. Die relative Gewichtung dieser Suchparameter entspricht dem erwarteten Interesse des Hilfesuchenden. Hat ein Hilfesuchender einen oder mehrere Helfer als „präferiert" markiert, werden diese als einzelner bzw. Gruppe den nicht-präferierten Helfern vorangestellt angezeigt.

1.4. Allen in den vorstehenden Abschnitten dieser Nr. 1 aufgeführten Parametern und Kriterien ist zu eigen, dass sie weder vom Helfer noch vom Hilfesuchenden zusätzlich beeinflusst werden können. Insbesondere kann das Ranking durch keinen Nutzer durch entgeltliche Zahlungen verbessert oder verschlechtert werden. Weiter ist es nicht möglich, dass bestimmten Nutzern durch entgeltliche Zahlungen zusätzliche Informationen (z. B. über Profilaufrufe) als anderen Nutzern angezeigt werden oder bestimmten Nutzern solche Informationen im Rahmen des Verfahrensablaufs früher zur Verfügung stehen. Es findet daher keine Beeinflussung des Informationsgehalts oder Informationszugangs hinsichtlich der Angebote durch die Nutzer statt.

1.5. Die in den vorstehenden Abschnitten dieser Nr. 1 aufgeführten, maßgeblichen Parameter und Kriterien wurden dahingehend ausgewählt, dass ausschließlich interessensgerechte Anzeigen für Suchergebnisse in Betracht kommen. Darüber hinaus sollen der zeitliche und lexikalische Parameter eine neutrale Darstellung, ohne Möglichkeit der Beeinflussung, erzielen.

2. Helferportal bietet Leistungen an, die im Wettbewerb zu den Leistungen von gewerblichen Nutzern (Abschnitt A. § 1) stehen. Dies erfolgt nicht über die Helferportal GmbH & Co. KG selbst, sondern über Hilfsorganisationen und Gesundheits-Dienstleister, deren Gesellschafter zum Teil personenidentisch sind, insbesondere über den Dein Nachbar e. V. (auch als „eigene Organisationen" bezeichnet). Eine differenzierte Behandlung zwischen Angeboten von eigenen Organisationen einerseits sowie Angeboten von gewerblichen Nutzern andererseits erfolgt jedoch nicht. Allerdings kann für eigenen Organisationen der Zugang zum Helferportal unter anderer Vergütungsstruktur erfolgen.

3. Erläuterung zum Datenzugang:

3.1. Helferportal hat technisch Zugang zu personenbezogenen Daten und sonstigen Daten, die Nutzer bereitstellen und generieren. Helferportal nutzt diese Daten vertraglich, um die Suchanfragen von Hilfesuchenden nach den hierzu beschriebenen Parametern und Kriterien, wie vorstehend in Nr. 1 beschrieben, durchzuführen und den Kontakt zwischen Nutzern herzustellen.

3.2. Der gewerbliche Nutzer (Abschnitt A. § 1) hat technisch Zugang zu den von ihm bereitgestellten und generierten Informationen, insbesondere den Kriterien für seine Anzeigen. Der Zugang zu diesen Informationen ist vertraglich an keine Voraussetzungen gebunden.

3.3. Gewerbliche Nutzer (Abschnitt A. § 1) haben keinen Zugang zu Daten aufgrund der Nutzung durch sämtliche Nutzer in aggregierter Form.

3.4. Die in der vorstehenden Nr. 3.1 genannten Daten werden im Rahmen der Datenspeicherung und zur Konnektierung mit dem Internet dem Hosting-Anbieter von Helferportal als Drittem im Rahmen einer Auftragsverarbeitung zur ordnungsgemäßen Funktion des Helferportals übermittelt. Dem Hosting-Anbieter sind dabei Nutzungen zu sonstigen Zwecken nicht gestattet.

§ 14 Weitergehende Informationen als Vermittlungsdienst

1. Beschränkungen in Bezug auf die von Nutzern bereitgestellten Informationen erlegt Helferportal im Zusammenhang mit der Nutzung des Helferportals nur wie in A. § 4 und A. § 5 dargestellt auf. Verfahrensregeln für ein internes Beschwerdemanagementsystem sind direkt in den Regelungen aufgeführt, auf die im vorstehenden Satz verwiesen wird.

2. Weitergehende Leitlinien, Verfahren, Maßnahmen oder Werkzeuge, die zur Moderation von Inhalten eingesetzt werden, einschließlich algorithmischer Entscheidungsfindung und menschlicher Überprüfung, bestehen nicht, wobei die Maßnahmen für das Ranking von Suchergebnissen in A. § 13 dargestellt sind.

B.
Besondere Bestimmungen
für Verträge über ein Nutzerkonto
für Hilfspersonen sowie für Hilfesuchende im Paket „Basis“

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeines

1. Die Besonderen Bestimmungen in diesem Abschnitt B gelten für die Registrierung eines Nutzerkontos durch Hilfspersonen sowie durch Hilfesuchende im Paket „Basis“.

2. Die Bestimmungen in diesem Abschnitt B gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen im Abschnitt A.

§ 2 Leistungsbeschreibung, technische Voraussetzungen

1. Für die Nutzung des Helferportals ist die Registrierung eines Nutzerkontos erforderlich.

2. Im Bereich der Alltags-Hilfe kann ein Nutzer über das Nutzerkonto ein Profil hinterlegen und Anzeigen für Hilfsleistungen einstellen (Helfer) bzw. nach Anzeigen für Hilfsleistungen von Helfern suchen (Hilfesuchende). Alternativ oder zusätzlich kann ein Nutzer, der eine Hilfsperson ist, seine Bereitschaft für ein kommunales Engagement hinterlegen und den Umfang der Bereitschaft definieren, sodass er z. B. in einem Katastrophenschutz-Fall kontaktiert werden kann. Weitere Details zu den über das Nutzerkonto zugänglichen Leistungen ergeben sich aus A. § 2.

3. Für die Nutzung des Helferportals wird ein Endgerät und eine Verbindung zum Internet benötigt.

4. Für Datenübertragungen können je nach Telekommunikationstarif und Internetanbindung (z. B. per Mobilfunk oder Festnetz) gesonderte, vom Nutzer selbst zu tragende Kosten entstehen.

5. Helferportal stellt die Nutzung des Helferportals wie in diesen AGB und einzelvertraglich beschrieben zur Verfügung und gewährleistet eine technische Verfügbarkeit von **98 % pro Kalenderjahr**. Der Anspruch des Nutzers auf die Nutzung des Helferportals besteht nur im Rahmen des aktuellen Stands der Technik. Helferportal kann die Verfügbarkeit der Leistungen von Helferportal zeitweilig beschränken, wenn dies im Hinblick auf Kapazitätsgrenzen, zur Durchführung von Wartungsarbeiten oder aus Sicherheitsgründen erforderlich ist. Helferportal berücksichtigt dabei, soweit es der Einzelfall zulässt (z. B. nicht bei etwaigen dringenden Sicherheitsmaßnahmen), die berechtigten Interessen des Nutzers durch vorherige Information über die Zugriffsbeschränkungen.

6. Verpflichtungen zur Überlassung einer Dokumentation und/oder einer Bedienungsanleitung werden über die im Helferportal enthaltenen Hilfen erfüllt.

§ 3 Vertragspflichten des Nutzers, unbefugte Nutzung

1. Der Nutzer verpflichtet sich, den Zugang zum Nutzerkonto gegen die unbefugte Nutzung durch Dritte zu schützen.

2. Mehrfachregistrierung durch einen Nutzer, z. B. über verschiedene E-Mail-Adressen, sind zulässig. Die Angaben des Nutzers im Rahmen der Registrierung müssen wahrheitsgemäß sein.

3. Das Nutzerkonto ist nicht übertragbar.

4. Es obliegt dem Nutzer, regelmäßig eigene Sicherungen seiner Daten durchzuführen, z. B. der Rechnungsdokumente.

§ 4 Zustandekommen des Nutzerkontovertrags, Unterrichtung und Informationen

1. Die Darstellung der Leistungen im Helferportal stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine unverbindliche Aufforderung dar, einen Nutzerkontovertrag zu beantragen.

2. Für den Abschluss des Nutzerkontovertrags muss der Nutzer seinen Vor- und Nachnamen sowie seine E-Mail-Adresse angeben und ein Passwort wählen. Je nach gewähltem Nutzertyp (Hilfsperson oder Hilfesuchender) sind ggf. weitere Angaben möglich, die sich aus dem Registrierungsformular ergeben. Etwaige Eingabefehler kann der Nutzer vor der endgültigen Absendung seines Angebotes durch Überprüfung seiner Angaben erkennen und ggf. berichtigen. Der Nutzer erklärt durch Betätigung einer Schaltfläche rechtsverbindlich seinen Antrag auf Abschluss des Nutzerkontovertrags (auch als „Registrierung“ bezeichnet). Der Nutzer erhält eine entsprechende Bestätigung des Zugangs und zugleich die Annahme des Vertragsangebots an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Ferner erhält der Nutzer ein E-Mail, mit dem er seine E-Mail-Adresse bestätigen kann; der Abschluss des Vertrags ist von der Bestätigung der E-Mail-Adresse jedoch unabhängig. Nach Abschluss des Nutzerkontovertrags kann der Nutzer im Helferportal weitere Angaben zu den angebotenen bzw. gewünschten Leistungen vornehmen.

3. Der Vertragstext wird von Helferportal nach dem Vertragsschluss nicht für den Nutzer zugänglich gespeichert. Der Vertragstext wird dem Nutzer jedoch im Rahmen der Zugangsbestätigung per E-Mail übersendet.

4. Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist Deutsch.

5. Helferportal hat sich keinem Verhaltenskodex unterworfen.

6. Das Nutzerkonto steht unverzüglich nach dem erfolgreichen Abschluss des Nutzerkontovertrags und der Bestätigung der E-Mail-Adresse zur Verfügung. Je nach gewünschten Leistungen sind ggf. weitere Eingaben erforderlich, z. B. kann eine Identitätsprüfung zu durchlaufen sein.

7. Eine Anleitung ist als Onlinehilfe vorhanden. Ein Zubehör oder Kundendienst sind weder erforderlich noch geschuldet.

§ 5 Allgemeine Regeln für die Verwendung von Helferportal

Der Nutzer verpflichten sich, keine Handlungen vorzunehmen, die die Soft- oder Hardware oder die Leistungsfähigkeit eines Computers von Helferportal oder eines von Helferportal für die Leistungserbringung genutzten Servers beeinträchtigen, beschädigen oder zerstören können, insbesondere keine schadcodebehafteten Inhalte einzustellen, unerwünschte Nachrichten („Spam“) zu versenden oder das Helferportal oder Teile hiervon zum Erliegen zu bringen („Denial of Service“).

§ 6 Vertragspartner

1. Der Nutzerkontovertrag kommt mit Helferportal zustande.

2. Beim Vertrieb einer ggf. gesonderten Helferportal-App und bei „In-App-Käufen“ sowie für die Abwicklung der Zahlung im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) handelt der vom Nutzer verwendete App-Marktplatz als Vertriebspartner von Helferportal.

2.1. Der Apple App Store wird von der Apple Distribution International Ltd. mit Sitz in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland, angeboten. Die AGB finden sich im App-Marktplatz des Nutzers und hinsichtlich Deutschland hier: https://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/de/terms.html

2.2. Der Google Play Store wird von der Google Commerce Limited mit Sitz in Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland, angeboten. Die AGB finden sich im App-Marktplatz des Nutzers und hinsichtlich Deutschland hier: https://play.google.com/intl/de_de/about/play-terms/

§ 7 Keine Vergütung

1. Für Hilfsperson und Hilfesuchenden ist die Nutzung des Helferportals vergütungsfrei.

2. Unabhängig von dem Vorstehenden fallen Vergütungen im Verhältnis zwischen Hilfesuchendem und Hilfsorganisation für die Hilfsleistungen im Bereich der Alltags-Hilfe an, die von den Helfern über das Helferportal vorab gesondert dargestellt werden. Hilfsorganisationen können die Hilfsleistungen zudem davon abhängig machen, dass der Hilfesuchende eine kostenpflichtige vertragliche Verbindung mit der Hilfsorganisation (z. B. eine Mitgliedschaft oder Aufnahme in einen Helferkreis) eingeht. Ebenso können aufgrund von Vereinbarungen zwischen Hilfesuchendem und Gesundheits-Dienstleister außerhalb von Helferportal zwischen diesen Vergütungen vereinbart werden.

§ 8 Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung, Kündigung, Datensicherung durch den Nutzer, Folgen der Kündigung

1. Der Nutzerkontovertrag läuft zunächst für einen Monat und verlängert sich anschließend um jeweils einen Monat (nachfolgend als „Vertragsperiode“ bezeichnet).

2. Der Nutzer kann ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Ende einer Vertragsperiode kündigen.

3. Falls über das Nutzer-Konto ein Vertrag über Hilfsleistungen abgeschlossen wurde und die Hilfsleistungen oder die Gegenleistung noch nicht vollständig erbracht sind, steht dem Nutzer alternativ zur Kündigung (soweit technisch vorhanden) die Möglichkeit zur Verfügung, das Nutzerkonto in einen „Kündigungsstatus“ zu versetzen. Dies bedeutet, dass die Funktionen des Helferportals soweit eingeschränkt sind, dass nur noch die Abwicklung der Hilfsverträge im Bereich der Alltags-Hilfe, die im Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung bestehen und noch nicht abgeschlossen sind, möglich ist bzw. die Erbringung von bereits begonnen Hilfsleistungen im Bereich des kommunalen Engagements. Sind auch solche Verträge bzw. Engagements hinsichtlich der Hauptleistungsverpflichtungen abgeschlossen, tritt die vollumfänglich Kündigungswirkung ein.

4. Helferportal kann mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende einer Vertragsperiode kündigen. Ist der Nutzer ein gewerblicher Nutzer (Abschnitt A. § 1), überlässt Helferportal dem Nutzer mindestens 30 Tage vor dem Wirksamwerden der Kündigung eine Begründung in Textform. Diese Frist zur Begründung gilt nicht, wenn Helferportal gesetzlichen oder behördlich angeordneten Verpflichtungen entspricht, die eine vollständige Beendigung erfordern und Helferportal dabei keine Einhaltung der Frist erlaubt ist, wobei Helferportal hierzu eine Begründung in Textform überlässt, es sei denn die gesetzlich oder behördlich angeordnete Verpflichtung verbietet eine solche Begründung.

5. Die vorstehend dargestellten Kündigungen sind in Text- oder Schriftform oder über eine Funktion im Helferportal, soweit diese verfügbar ist, zu erklären. Eine Kündigung durch den Nutzer kann an info@helferportal.de gesendet werden, es sei denn Helferportal teilt nachgehend in Text- oder Schriftform eine andere E-Mail-Adresse mit. Eine Kündigung durch Helferportal kann an die bei Helferportal vom Nutzer hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet werden.

6. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

7. Helferportal ist berechtigt, sämtliche Inhalte und sonstige Daten des Nutzers mit Wirksamwerden der Kündigung zu löschen. Es obliegt dem Nutzer, sämtliche Daten zuvor zu speichern oder anderweitig zu sichern.

§ 9 Zugang zu Informationen nach Vertragsende

Nach Ablauf des Vertrags über das Nutzerkonto bewahrt Helferportal die vom Nutzer bereitgestellten und generierten Informationen innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen sowie innerhalb der Verjährungsfrist und eines anschließenden Zeitraums von bis zu zwei Monaten im Hinblick auf Datensicherungen auf und behält insoweit eine Zugangsmöglichkeit, soweit keine frühere Löschung erforderlich ist. Eine darüber hinausgehende Aufbewahrung kann erfolgen, wenn hierzu ein gesetzlicher Grund gegeben ist, z. B. wenn ein überwiegendes Interesse im Falle eines Rechtsstreit besteht.

C.
Besondere Bestimmungen für Verträge über ein Nutzerkonto für Hilfesuchende im Paket „Standard“ oder „Premium“

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeines

1. Die Besonderen Bestimmungen in diesem Abschnitt C gelten für die Registrierung eines Nutzerkontos im Paket „Standard“ oder „Premium“ durch Hilfesuchende.

2. Die Bestimmungen in diesem Abschnitt C gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen im Abschnitt A. Ferner gelten ergänzend die Besonderen Bestimmungen im Abschnitt B unter Ausnahme von B. § 4 („Zustandekommen des Nutzerkontovertrags, Unterrichtung und Informationen“) und B. § 7 („Keine Vergütung“).

§ 2 Leistungsbeschreibung

Im Paket „Standard“ und „Premium“ stehen die Funktionen aus dem Paket „Basis“ gemäß Abschnitt B und zusätzlich die hierfür direkt im Helferportal im Zeitpunkt des Vertragsschlusses mitgeteilten Funktionen zur Verfügung. Dies beinhaltet im Paket „**Standard**“ a) einen Zugang zu der Anzeigen-Datenbank mit nicht-ehrenamtlichen Hilfsangeboten, b) einen Zugang zum Terminfinder für Gesundheits-Dienstleister (gem. Abschnitt A. § 2 Nr. 3) und c) einen Customer-Service über Textnachrichten sowie im Paket „**Premium**“ zudem ein Customer-Service in Form von telefonischer Unterstützung.

§ 3 Zustandekommen des Nutzerkontovertrags, Unterrichtung und Informationen

1. Die Darstellung der Leistungen im Helferportal stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine unverbindliche Aufforderung dar, einen Nutzerkontovertrag im ausgewählten Paket „Standard“ oder „Premium“ zu beantragen.

2. Für den Abschluss des Nutzerkontovertrags mit dem gewünschten Paket muss der Nutzer seinen Vor- und Nachnamen sowie seine E-Mail-Adresse angeben und ein Passwort wählen, soweit die Daten nicht bereits vorhanden sind. Ggf. sind weitere Angaben möglich, die sich aus dem Registrierungsformular ergeben. Etwaige Eingabefehler kann der Nutzer vor der endgültigen Absendung seines Angebotes durch Überprüfung seiner Angaben erkennen und ggf. berichtigen. Der Nutzer erklärt durch Betätigung einer Schaltfläche rechtsverbindlich seinen Antrag auf Abschluss des vergütungspflichtigen Nutzerkontovertrags (auch als „Registrierung“ bezeichnet). Der Nutzer erhält eine entsprechende Bestätigung des Zugangs und zugleich die Annahme des Vertragsangebots an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Ferner erhält der Nutzer ein E-Mail, mit dem er seine E-Mail-Adresse bestätigen kann, soweit die E-Mail-Adresse noch nicht bestätigt ist; der Abschluss des Vertrags ist von der Bestätigung der E-Mail-Adresse jedoch unabhängig. Nach Abschluss des vergütungspflichtigen Nutzerkontovertrags kann der Nutzer im Helferportal weitere Angaben zu den angebotenen bzw. gewünschten Leistungen vornehmen.

3. Der Vertragstext wird von Helferportal nach dem Vertragsschluss nicht für den Nutzer zugänglich gespeichert. Der Vertragstext wird dem Nutzer jedoch im Rahmen der Zugangsbestätigung per E-Mail übersendet.

4. Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist Deutsch.

5. Helferportal hat sich keinem Verhaltenskodex unterworfen.

6. Das Nutzerkonto steht unverzüglich nach dem erfolgreichen Abschluss des Nutzerkontovertrags und der Bestätigung der E-Mail-Adresse zur Verfügung. Je nach gewünschten Leistungen sind ggf. weitere Eingaben erforderlich, z. B. kann eine Identitätsprüfung zu durchlaufen sein.

7. Eine Anleitung ist als Onlinehilfe vorhanden. Ein Zubehör oder Kundendienst sind weder erforderlich noch geschuldet.

§ 4 Vergütung

1. Die Pakete „Standard“ und „Premium“ sind nach dem Probebetrieb ab dem 01.10.2025 vergütungspflichtig. Sämtliche Preise sind jeweils inklusive Umsatzsteuer.

2. Unabhängig von dem Vorstehenden können Vergütungen auch im Verhältnis zwischen Hilfesuchendem und Hilfsorganisation für die Hilfsleistungen im Bereich der Alltags-Hilfe anfallen, die von den Helfern über das Helferportal vorab gesondert dargestellt werden. Hilfsorganisationen können die Hilfsleistungen zudem davon abhängig machen, dass der Hilfesuchende eine kostenpflichtige vertragliche Verbindung mit der Hilfsorganisation (z. B. eine Mitgliedschaft oder Aufnahme in einen Helferkreis) eingeht. Ebenso können aufgrund von Vereinbarungen zwischen Hilfesuchendem und Gesundheits-Dienstleister außerhalb von Helferportal zwischen diesen Vergütungen vereinbart werden.

§ 5 Umfang der Kündigung

1. Im Falle einer Kündigung kann der Hilfesuchende angeben, ob der den Nutzerkontovertrag vollumfänglich kündigen möchte, oder ob er nur den vergütungspflichtigen Nutzerkontovertrag mit der Folge kündigen möchte, dass der Nutzerkontovertrag vergütungsfrei mit dem Funktionsumfang gemäß dem Paket „Basis“ (Abschnitt B) nach dem Wirksamwerden der Kündigung fortgeführt wird.

2. Soweit der Hilfesuchende keine Angabe zum Umfang der Kündigung macht, gilt die Kündigung als vollumfängliche Kündigung des Nutzerkontovertrags (d. h. keine Fortführung im Paket „Basis“).

Stand: April 2025