

# Gebruiksovereenkomst

Laatst bijgewerkt op 27 mei 2021

Bedankt voor het gebruik van NearOnes!

## 1. Inleiding

- 1.1. NearOnes B.V. (**NearOnes**) is gevestigd aan de Europalaan 400-4 (3526 KS) in Utrecht. NearOnes beheert de website [www.nearones.com](http://www.nearones.com) (het **Platform**). Op het Platform kan een persoon met een hulpvraag (de **Taakgever**) tegen betaling van een bedrag (de **Opdrachtsom**) een opdracht (de **Opdracht**) doen verrichten door een individuele dienstverlener op het Platform (de **Taaknemer**).
- 1.2. Een Taakgever of Taaknemer heeft te gelden als een gebruiker van het Platform. In de contractuele relatie tussen enerzijds de Taakgever of Taaknemer en anderzijds NearOnes wordt een Taakgever of Taaknemer waar nodig generiek aangeduid (ieder afzonderlijk als **Gebruiker** en tezamen als **Gebruikers**).
- 1.3. Deze Gebruiksovereenkomst voorziet enerzijds in de voorwaarden voor de rechtsverhouding tussen NearOnes en haar Gebruikers en anderzijds in de basisvoorwaarden die, behoudens afwijkende afspraken, als uitgangspunt gelden voor de opdrachtovereenkomst tussen Taakgever en Taaknemer.

## 2. Platform

- 2.1. Op de in artikel 1.1 genoemde wijze faciliteert NearOnes de totstandkoming van een overeenkomst tussen Taakgever en Taaknemer (de **Opdrachtovereenkomst**) via het Platform. NearOnes is in dat kader bevoegd om de functies van het Platform te veranderen, te verwijderen of aan te vullen.
- 2.2. De Opdrachtovereenkomst komt tot stand tussen Taakgever en Taaknemer. Bij de Opdrachtovereenkomst is NearOnes uitdrukkelijk geen partij. NearOnes heeft dan ook geen invloed op de nakoming van de verplichtingen van Taakgever en Taaknemer over en weer.

## 3. Profielen

- 3.1. Om gebruik te maken van het Platform wordt de Gebruiker verzocht om een profiel aan te maken (het **Gebruikersprofiel**). Gebruiker verplicht zich om de gegevens op zijn of haar Gebruikersprofiel naar waarheid en volledigheid in te vullen. Gebruiker zal daarbij geen misleidende informatie verstrekken.
- 3.2. Gebruiker zal de door hem of haar verstrekte informatie verwijderen, aanpassen of aanvullen zodra deze door gewijzigde omstandigheden als onjuist, onvolledig of misleidend kan worden gezien.

- 3.3. De Gebruiker zal slechts één Gebruikersprofiel registreren. De Gebruiker zal zijn of haar Gebruikersprofiel uitsluitend zelf gebruiken. De Gebruiker zal zijn of haar inloggegevens niet met anderen delen of anderen op andere wijze toegang tot zijn of haar Gebruikersprofiel verschaffen.
- 3.4. Om de veiligheid van haar Gebruikers te bevorderen, behoudt NearOnes zich het recht voor om de Gebruiker te identificeren. In afwachting van deze identificatie kan NearOnes haar Gebruikers de toegang tot het Platform ontzeggen.
- 3.5. Handelt een Gebruiker naar het oordeel van NearOnes in strijd met de letter of strekking van de Gebruiksovereenkomst of hetgeen redelijk van een Gebruiker mag worden verlangd, dan heeft NearOnes het recht om zijn of haar Gebruikersprofiel te verwijderen en hem of haar de toegang tot het Platform tijdelijk of permanent te ontzeggen.

#### **4. Betalingen en vergoedingen**

- 4.1. NearOnes voorziet in de afwikkeling van betalingen tussen Taaknemer en Taakgever die voortvloeien uit de tussen hen gesloten Opdrachtsovereenkomst. Voor het afwickelen van deze betalingen kan NearOnes een derde inschakelen.
- 4.2. Over de Opdrachtssom zal NearOnes een commissie berekenen (de **Commissie**). De hoogte van de Commissie kan afhangen van verschillende omstandigheden waaronder het soort taak en de tijdsperiode tussen het sluiten van de Opdrachtsovereenkomst en het overeengekomen moment van uitvoering daarvan. Een actueel overzicht van de geldende Commissie (English: Platform Fee) treffen Gebruikers te allen tijde op: <https://www.nearones.com/help>. De Commissie zal in mindering worden gebracht op de Opdrachtssom alvorens deze wordt uitbetaald aan de Taaknemer. Op haar website toont NearOnes een overzicht met haar actuele tarieven.
- 4.3. Het is de Gebruiker niet toegestaan om zelf of via een derde tot een Opdrachtsovereenkomst met een Gebruiker te komen zonder goedkeuring van NearOnes. De Gebruiker verplicht zich om ieder betaling die voortvloeit uit de door hem of haar gesloten Opdrachtsovereenkomst via het Platform te laten plaatsvinden op verbeurte van een boete van EUR 50,00 per betaling die wordt verricht zonder tussenkomst van NearOnes of een door haar ingeschakelde derde.
- 4.4. Vindt een betaling plaats zonder tussenkomst van NearOnes of de door haar ingeschakelde derde, dan doet dit niet af aan de over deze betaling verschuldigde Commissie. Deze Commissie is in dat geval hoofdelijk door de Taaknemer en Taakgever aan NearOnes verschuldigd en zal binnen 7 dagen nadat de betaling tussen Taaknemer en Taakgever plaatsvond worden afgedragen aan NearOnes op verbeurte van een afzonderlijke boete voor de Taaknemer als Taakgever van EUR 25,00 per dag dat de Commissie ten onrechte niet aan NearOnes is voldaan.
- 4.5. In geval van een kennelijk onopzettelijke overtreding van het bepaalde in artikel 4.3 en 4.4 van deze Gebruiksovereenkomst zal NearOnes geen aanspraak maken op de door de Gebruiker verschuldigde boete. Of sprake is van een kennelijk onopzettelijke overtreding is uitsluitend ter beoordeling van NearOnes.

- 4.6. Na het uitvoeren van de Opdrachtovereenkomst bevestigt de Taaknemer aan NearOnes dat de Opdrachtovereenkomst is uitgevoerd. Laat de Taakgever binnen 48 uur na de bevestiging van Taaknemer weten dat deze de Opdrachtovereenkomst niet of ondeugdelijk is nagekomen, dan zal NearOnes hierover met de Taakgever in overleg treden en de betaling op basis van dit overleg aan de Taakgever retourneren.
- 4.7 In het geval dat de betaling via automatische incasso wordt uitgevoerd via de bankrekening die is opgegeven door de Taskgiver en de incasso mislukt, zal dit normaal gesproken resulteren in geschillenkosten met de betalingsprovider. In gevallen waarin de Taskgiver een klacht heeft ingediend onder de voorwaarden beschreven in clause 4.6, worden eventuele in rekening gebrachte geschillenkosten door het platform betaald. In elk ander geval zullen de kosten voor geschillen moeten worden betaald door de Taskgiver, inclusief, maar niet beperkt tot, gevallen waarin de incasso mislukt als gevolg van ofwel onvoldoende saldo, onjuiste accountgegevens of geschillen die zijn opgeworpen door de Taskgiver maar niet in overeenstemming zijn met de voorwaarden in clause 4.6.
- 4.8. Het bepaalde in artikel 4.6 doet geen afbreuk aan eventuele aanspraken van Taaknemer op Taakgever uit hoofde van de wet of de Opdrachtovereenkomst.
- 4.9. Bevestigt Taaknemer de uitvoering van de Opdrachtovereenkomst en bericht Taakgever NearOnes niet binnen 48 uur over het niet of ondeugdelijk uitvoeren van de Opdrachtovereenkomst, dan zal NearOnes het door Taakgever betaalde bedrag na aftrek van de Commissie aan de Taaknemer overmaken.
- 4.10. Het bepaalde in artikel 4.8 doet geen afbreuk aan eventuele aanspraken van Taaknemer op Taakgever uit hoofde van de wet of de Opdrachtovereenkomst.
- 4.11. Bij een annulering van de Opdrachtovereenkomst is een commissie aan NearOnes verschuldigd op basis van de in artikel 10.1.7 opgenomen vergoedingen van Taakgever aan Taaknemer.
- 4.12. In afwijking van het voorgaande artikellid is in geval van een annulering geen commissie aan NearOnes verschuldigd indien deze annulering berust op gewichtige redenen. Of sprake is van gewichtige redenen is uitsluitend ter beoordeling van NearOnes.

## **5. Beoordelingen**

- 5.1. NearOnes voorziet in de mogelijkheid voor Gebruikers om de uitvoering van de Opdrachtovereenkomst door een andere Gebruiker te beoordelen. Deze beoordelingen worden door NearOnes gebruikt om het Platform te promoten en de kwaliteit van de uitvoering van de Opdrachtovereenkomst te bevorderen.
- 5.2. Draagt een beoordeling naar het oordeel van NearOnes niet bij aan het bevorderen van de kwaliteit, dan kan NearOnes deze beoordeling geheel of gedeeltelijk aanpassen of verwijderen.

## 6. Huisregels

- 6.1. De Gebruiker zal bij het gebruik van het platform en het uitvoeren van de Opdrachtovereenkomst te allen tijde de zorg in acht nemen die mag worden verlangd van een redelijk en betamelijk handelende gebruiker.
- 6.2. De Gebruiker verklaart te allen tijde de meest recente versie van de door NearOnes vastgestelde regels (de **Huisregels**) te zullen naleven wanneer hij of zij gebruik maakt van het Platform of een Opdrachtovereenkomst uitvoert. Deze Huisregels zijn terug te vinden op [www.nearones.com/userpolicy](http://www.nearones.com/userpolicy).
- 6.3. Onderdeel van de Huisregels maakt in ieder geval uit dat de door Gebruiker op het Platform geplaatste advertenties, berichten of gegevens geen informatie mogen bevatten als:
  - grof taalgebruik, beledigingen, aansporingen tot het verrichten illegale activiteiten of het gebruik van illegale middelen of voorwerpen;
  - obscene or seksueel expliciete bewoordingen; of
  - uitingen van smaad, laster of niet relevante inhoud of enige andere informatie die in strijd is met de wet of goede zeden.

## 7. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 7.1. NearOnes is niet betrokken bij de uitvoering van Opdrachtovereenkomsten en heeft om die reden geen controle over de deugdelijke nakoming van enige verplichting uit hoofde van deze Opdrachtovereenkomsten. NearOnes is dan ook niet aansprakelijk voor nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Opdrachtovereenkomst of voor enige schade die voortvloeit uit de ondeugdelijke nakoming daarvan.
- 7.2. Gebruiker vrijwaart NearOnes voor schade en kosten die verband houden met de Opdrachtovereenkomst en de uitvoering daarvan inclusief eventueel aanspraken van derden.
- 7.3. Is NearOnes aansprakelijk voor schade of kosten en komt haar om welke reden dan ook geen beroep toe op de hierboven genoemde exoneratieclausules, dan is haar schade in ieder geval beperkt tot een bedrag van EUR 500,00.
- 7.4. De aansprakelijkheid van NearOnes is in alle gevallen beperkt tot directe schade. Onder directe schade wordt in ieder geval niet verstaan gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of verlies van gegevens.
- 7.5. Meer in het bijzonder is NearOnes niet aansprakelijk voor schade of kosten die voortvloeien uit:
  - handelingen van Gebruikers in verband met de Opdrachtovereenkomst of het gebruik van het Platform;
  - de tijdelijke of permanente onmogelijkheid om van het Platform gebruik te maken;
  - de onjuiste, onvolledige of achterhaalde informatie; of

- onrechtmatig gebruik van het Platform en de systemen van NearOnes door derden.

## 8. Gemoedsrustgarantie

- 8.1. NearOnes onderkent de wens van haar Gebruikers om niet geconfronteerd te worden met onverwachtse kosten. Mocht bij de uitvoering van een Taakovereenkomst schade ontstaan aan zaken van een Gebruiker, dan kan NearOnes ervoor kiezen om schade tot een bedrag van tweemaal de Opdrachtsom te vergoeden met het oog op de tevredenheid van haar Gebruikers op het Platform.
- 8.2. Een eventuele vergoeding van schade door NearOnes als omschreven in artikel 7.6 heeft enkel als doel om te voorkomen dat een tekortkoming of ongeluk in het kader van de uitvoering van een Taakovereenkomst afbreuk doet aan de positieve indruk die NearOnes bij haar Gebruikers wil achterlaten als beheerder van het Platform.
- 8.3. NearOnes zal per geval een commerciële afweging maken op basis waarvan zij al dan niet overgaat tot een vergoeding van de door een Gebruiker in het kader van een Taakovereenkomst geleden schade. De in dit artikel opgenomen regeling (de **Gemoedsrustgarantie**) scheidt dan ook geen contractuele verplichting voor NearOnes om bepaalde schade te vergoeden.
- 8.4. Op de website van NearOnes wordt het beleid vermeld dat NearOnes hanteert bij het beoordelen van een beroep op haar Gemoedsrustgarantie. Om Gebruikers een gevoel te geven bij de afweging die NearOnes maakt, bevat het Beleid een overzicht van factoren die relevant kunnen zijn voor het besluit van NearOnes om bepaalde schade al dan niet te vergoeden.
- 8.5. De in het beleid vermelde factoren zijn niet limitatief en het beleid doet geen afbreuk aan de vrijheid van NearOnes om naar eigen commercieel inzicht te besluiten om bepaalde schade al dan niet te vergoeden.

## 9. Privacy

- 9.1. NearOnes verzamelt, verwerkt en gebruikt de persoonsgegevens van Taakgevers en Taaknemers op het platform in overeenstemming met haar Privacyverklaring.
- 9.2. NearOnes zal Gebruikers de mogelijkheid bieden om hun gegevens aan te passen.
- 9.3. Een uitgebreide privacyverklaring kan de Gebruiker te allen tijde raadplegen op [www.nearones.nl/terms-privacy](http://www.nearones.nl/terms-privacy).

## 10. Klachten

- 10.1. Op de uitvoering van een Opdrachtovereenkomst heeft NearOnes geen invloed. De kwaliteit van de dienstverlening van een individuele Taaknemer kan NearOnes daarom niet garanderen.

- 10.2. Mocht een Gebruiker een klacht hebben over de werkwijze van NearOnes, dan zal NearOnes zich evenwel inspannen om deze klacht zo correct mogelijk te behandelen.

## **11. Opdrachtovereenkomst**

11.1. Sluiten Taakgever en Taaknemer een Opdrachtovereenkomst via het Platform, dan komt deze Opdrachtovereenkomst in beginsel tot stand onder de voorwaarden als genoemd in dit artikel. Taakgever en Taaknemer zijn vrij om afwijkende of aanvullende voorwaarden in de Opdrachtovereenkomst overeen te komen zonder goedkeuring van NearOnes. Dit doet echter niet af aan de bepalingen van deze Gebruiksovereenkomst tussen NearOnes en haar Gebruikers.

11.1.1. De Opdrachtovereenkomst komt tot stand doordat Taakgever een aanbod van Taaknemer accepteert om de door Taakgever op het Platform geplaatste taak te vervullen.

11.1.2. De opdracht aan Taaknemer bestaat uit de tussen Taakgever en Taaknemer op het Platform overeengekomen dienst.

11.1.3. De Taaknemer voert de Opdrachtovereenkomst uit naar eigen inzicht en voor eigen rekening en risico.

11.1.4. Taakgever zal Taaknemer de redelijkerwijs nodige hulp en informatie verschaffen voor het uitvoeren van de Opdrachtovereenkomst.

11.1.5. Taaknemer verklaart dat hij over voldoende kennis en vaardigheden beschikt om de Opdrachtovereenkomst binnen bekwame tijd op een deugdelijke wijze uit te voeren.

11.1.6. De Taaknemer en Taakgever zullen zich jegens elkaar gedragen overeenkomstig de Huisregels.

11.1.7. Taakgever kan de opdracht aan Taaknemer te allen tijde herroepen. Dit doet echter geen afbreuk aan de hieronder vermelde annuleringskosten die bij een late annulering door Taaknemer aan Taakgever in rekening worden gebracht.

- Annuleert Taakgever de opdracht aan Taaknemer ten minste 24 uur voor het geplande moment van uitvoering, dan is Taakgever geen annuleringskosten aan Taaknemer verschuldigd.
- Annuleert Taakgever de opdracht aan Taaknemer binnen 24 uur voor het geplande moment van uitvoering, maar ten minste 5 uur van tevoren, dan is Taakgever annuleringskosten aan Taaknemer verschuldigd gelijk aan 10% van de overeengekomen Opdrachtsom met een minimum van EUR 5,00. Bedraagt de Opdrachtsom minder dan EUR 5,00, dan zijn de annuleringskosten echter gelijk aan de Opdrachtsom.
- Annuleert Taakgever de opdracht aan Taaknemer 5 uur voor het geplande moment van uitvoering, maar ten minste 1 uur van tevoren, dan is Taakgever annuleringskosten aan Taaknemer verschuldigd gelijk aan 25% van de overeengekomen Opdrachtsom met een minimum van EUR 10,00. Bedraagt de Opdrachtsom minder dan EUR 10,00, dan zijn de annuleringskosten echter gelijk aan de Opdrachtsom.

- Annuleert Taakgever de opdracht aan Taaknemer binnen 1 uur voor het geplande moment van uitvoering, dan is Taakgever annuleringskosten aan Taaknemer verschuldigd gelijk aan 50% van de overeengekomen Opdrachtsom met een minimum van EUR 25,00. Bedraagt de Opdrachtsom minder dan EUR 25,00, dan zijn de annuleringskosten echter gelijk aan de Opdrachtsom.
- 11.1.8. Taakgever kan de opdracht aan Taaknemer te allen tijde herroepen. Dit doet echter geen afbreuk aan de hieronder vermelde annuleringskosten die bij een late annulering door Taaknemer aan Taakgever in rekening worden gebracht.
- 11.1.9. Taaknemer is gerechtigd om de opdracht te annuleren. Deze annulering wordt evenwel getoond op het Gebruikersprofiel van Taaknemer op het Platform zodat andere Gebruikers een inschatting kunnen maken van het annuleringsgedrag van Taaknemer.
- 11.1.10. Voor zover de aansprakelijkheid van Taaknemer niet onder zijn of haar verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Taaknemer beperkt tot directe schade tot een bedrag van driemaal de met Taakgever overeengekomen Opdrachtsom met een maximum van EUR 150,00. Onder directe schade wordt in ieder geval niet verstaan vervolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of verlies van gegevens.

## **12. Overige**

- 12.1. Op deze Gebruiksovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 12.2. Geschillen die verband houden met deze Gebruiksovereenkomst zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam.
- 12.3. Mochten één of meerdere bepalingen uit deze Gebruiksovereenkomst nietig of vernietigbaar blijken, dan doet dat aan de geldigheid van de overige bepalingen uit deze Gebruiksovereenkomst niet af.