

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

View the English version of our General Terms and Conditions [here](#).

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, Freizeithelfer 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. D.§ 22.2.2 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 angegebenen 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 D. § 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 E § 2 Nr. 6) und von der Hilfsorganisation keine anderweitige technische Weisung erfolgt.
- 2.4. Alltags-Hilfe: Vergütungsfreie Nutzung als Hilfesuchender im Paket „Standard“**
- 2.4.1.** Durch die Registrierung als Hilfesuchender im **Paket „Standard“** 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 E § 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 „Standard“ enthalten ist die Nutzung des Customer-Services von Helferportal in Form von telefonischer oder schriftlicher Unterstützung.

2.4.4. Das vergütungspflichtige Paket „**Premium**“ ist in Abschnitt F 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 D. § 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 auch im vergütungsfreien Paket „Standard“ 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. D.§ 24.1 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. Freizeithilfe

- 5.1.** Im Bereich der Freizeithilfe können Hilfesuchende mit registriertem Nutzerkonto Angebote von Freizeithelfern einsehen und mit diesen Kontakt aufnehmen und die Freizeithilfe ausgestalten und/oder einen Vertrag über die Freizeithilfe abschließen. Freizeithelfer können ihrerseits Angebote für Freizeithilfen im Helferportal einstellen. Helferportal bietet dabei selbst nicht die Leistungen eines Freizeithelfers an. Helferportal stellt nur den virtuellen Marktplatz zur Verfügung, auf dem Freizeithelfer Angebote für Hilfesuchende einstellen können und Hilfesuchende und Freizeithelfer untereinander in Kontakt treten und bei Bedarf Verträge abschließen können. Etwaige Verträge über Freizeithilfen kommen dabei ausschließlich zwischen dem Freizeithelfer und dem Hilfesuchenden zustande.
- 5.2.** Freizeithelfer können technisch bedingt zugleich über einen Zugang als Hilfsperson im Bereich der Alltags-Hilfe (siehe oben Abschnitt D D.§ 2 Nr. D.§ 22) verfügen. Im

Bereich der Freizeithilfe erfolgt ein Auftritt jedoch persönlich durch die Hilfsperson als Freizeithelfer, also ausdrücklich nicht in Vertretung und/oder mit Vollmacht einer Hilfsorganisation aus dem Bereich der Alltags-Hilfe. Zur Klarstellung: Dies bedeutet, dass sämtlichen Erklärungen und Handlungen durch die Hilfsperson bzw. den Freizeithelfer höchstpersönlich erfolgen; Freizeithelfer haben daher beispielsweise eigenständig für eine etwaige Versicherung wegen einer Haftung Sorge zu tragen.

- 5.3. Der Ablauf ist im Übrigen entsprechend zur Alltags-Hilfe gemäß Abschnitt D D.§ 2 Nr. D.§ 22.2.

6. **Sorgengemeinschaft, Vollmacht für Kümmerer**

- 6.1. 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 (nach Freischaltung der Funktion voraussichtlich ab Mitte 2026) als Gruppe auf dem Helferportal z. B. per Chat (siehe auch folgende Nr. D.§ 27 zu Kommunikationsmöglichkeiten) austauschen.

- 6.2. 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.

7. **Kommunikation**

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

- 7.2. Über die Kommunikation können beispielsweise Fragen im Zusammenhang mit Beauftragungen zwischen Helfern und Hilfesuchenden geklärt werden oder eine Koordination innerhalb einer Sorgengemeinschaft erfolgen (nach Freischaltung dieser Funktion voraussichtlich ab Mitte 2026). Ebenso können im Falle eines kommunalen Engagements Koordinierungen erfolgen.

8. Solidarbeitrag

- 8.1.** Auch soweit das Helferportal vergütungsfrei zur Verfügung steht, besteht die Möglichkeit, freiwillig eine Zahlung in beliebiger Höhe zu entrichten (auch als „Solidarbeitrag“ bezeichnet), um damit das Helferportal langfristig für die nach diesen AGB beschriebenen Zwecke verfügbar machen zu können. Dies kommt insbesondere denjenigen Hilfesuchenden zugute, die sich eine kostenpflichtige Inanspruchnahme von Helferportal nicht leisten könnten. Ihre Zahlung macht das Angebot von Helferportal langfristig und nachhaltig tragfähig.
- 8.2.** Ein etwaiger Solidarbeitrag ist eine freiwillige Zahlung ohne Gegenleistung und begründet keinen Anspruch auf das Aufrechterhalten bestimmter Funktionen oder die Entwicklung bestimmter neuer Funktionen. Eine Rückforderung der geleisteten Solidarbeiträge ist nicht zulässig. Soweit der Solidarbeitrag durch eine Dauerzahlung veranlasst ist, kann diese jederzeit mit Wirkung für die Zukunft angepasst oder beendet werden.
- 8.3.** Auch soweit der Zugang zum Helferportal vergütungsfrei ist, können für die Inanspruchnahme von Leistungsangeboten, die auf Helferportal präsentiert werden, Kosten entstehen. Dies gilt beispielsweise mit Blick auf Vergütungen im Verhältnis zwischen Hilfesuchendem und Hilfsorganisation für die Hilfsleistungen im Bereich der Alltags. Siehe hierzu ebenfalls Abschnitt E § 7 Nr. 2 und Abschnitt F § 4 Nr. 2.

§ 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 D § 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 oder sonstigen Zwecken des Helferportals gem. Abschnitt D § 2 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 Bezahlungsfunktionen, 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. 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 D § 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 D § 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 Hilfssuchenden werden nach seiner Suche sodann Hilfsangebote angezeigt und zwar wie folgt:

 - 1.3.1.** Filterung: Es werden nur solche Hilfsangebote 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. D.§ 131.1 aufgeführten Reihenfolge. Die relative Gewichtung dieser Suchparameter entspricht dem erwarteten Interesse des Hilfssuchenden. Hat ein Hilfssuchender 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 Hilfssuchenden 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 D § 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 D § 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 D § 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 D. § 4 und D. § 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 D. § 13 dargestellt sind.

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

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeines

1. Die Besonderen Bestimmungen in diesem Abschnitt B gelten für die Registrierung eines Nutzerkontos durch Hilfspersonen sowie durch Hilfesuchende im Paket „Standard“.
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 Abschnitt D § 2.
3. Weiter stehen die für das Paket „Standard“ direkt im Helferportal zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses mitgeteilten Funktionen zur Verfügung. Dies beinhaltet insbesondere a) einen Zugang zu der Anzeigen-Datenbank mit nicht-ehrenamtlichen Hilfsangeboten und b) einen Zugang zum Appointment Finder for **Health Service Providers** (gem. Abschnitt A § 2 Nr. 3).
4. Für die Nutzung des Helferportals wird ein Endgerät und eine Verbindung zum Internet benötigt.
5. Für Datenübertragungen können je nach Telekommunikationstarif und Internetanbindung (z. B. per Mobilfunk oder Festnetz) gesonderte, vom Nutzer selbst zu tragende Kosten entstehen.
6. 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.

7. 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 verpflichtet 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 begonnenen 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 D § 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 „Premium“

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeines

1. Die Besonderen Bestimmungen in diesem Abschnitt C gelten für die Registrierung eines Nutzerkontos im Paket „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 Abschnitt E § 4 („Conclusion of

the User Account Contract, Notification, and Information“) und Abschnitt E § 7 („Free to Use“).

§ 2 Leistungsbeschreibung

- 1.1. Leistungen aus dem Paket „Premium“ sind nur verfügbar, soweit Helferportal diese Leistung im Helferportal anbietet. Helferportal ist zu derartigen Angeboten nicht verpflichtet.
- 1.2. Im Paket „Premium“ stehen die Funktionen aus dem Paket „Standard“ gemäß Abschnitt B und zusätzlich die hierfür direkt im Helferportal im Zeitpunkt des Vertragsschlusses mitgeteilten Funktionen zur Verfügung sowie im Paket „Premium“ zudem ein Customer-Service in Form von telefonischer und schriftlicher 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 „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. Das Paket „Premium“ ist 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 „Standard“ (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 „Standard“).

Stand: Dezember 2025

General Terms and Conditions
Assistance Portal
of Helferportal GmbH & Co. KG
Tassilostr. 18, 82131 Gauting ("Helferportal")
Phone: +49 89 800 4000 8, Email: info@helferportal.de

D.
General Provisions

§ 1 Scope and General Information

1. These General Terms and Conditions (hereinafter "GTC") apply to all services offered by Helferportal in connection with the internet portal "Assistance Portal". These GTC therefore apply to the conclusion of contracts regarding user accounts for the Assistance Portal, as well as its further use, in particular the placement of search requests, the search for advertisements, contact requests, and communication between users.
2. However, these GTC do not apply to the licensing or acquisition of any mobile app "Helferportal" (hereinafter also referred to simply as "Helferportal App") in an app marketplace, e.g., the Apple App Store or the Google Play Store. For clarification: These GTC do, however, apply to contracts regarding user accounts (also: "Registration of a User Account"), even if these are concluded within the mobile app.
3. The provisions in this Section A apply in addition to the Special Provisions in the following sections.
4. Helferportal does not recognize any terms and conditions of the user that deviate from or conflict with these GTC.
5. Despite the social context, individual users may potentially be legally classified as "commercial users". Some provisions in these GTC therefore contain regulations that are expressly directed only at such commercial users. A **commercial user** is any private individual acting within the scope of a business or professional activity and any legal entity that submits assistance offers to consumers via the Assistance Portal for purposes related to their trade, business, craft, or profession.

§ 2 Service Specification, Definitions

1. General, Definitions

- 1.1. The Assistance Portal is a virtual marketplace (online marketplace) on which Persons Seeking Assistance and Assistants in the areas of **Day-to-Day Assistance** as well as civil protection, including other civic engagement, can conclude a contract for assistance services or enter into contact. Civil protection and civic engagement are collectively referred to as "**civic engagement**". Additionally, via the Assistance Portal, there is the possibility to search for **Health Service Providers**, to get to know their services, and to arrange a non-binding appointment with them for consultation or introduction.
- 1.2. Aid organization, Assistant, leisure Assistant, and health service provider are individually or jointly also referred to as "**Assistant**". Aid Organization, Assistant, Person Seeking Assistance (including Operations Managers), Caregiver, and Health Service Provider are individually or jointly also referred to as "**User**". Persons Seeking Assistance are also referred to as "**Clients**". Health service providers are also referred to as "**(Health) Service Providers**".
- 1.3. Assistance requests, assistance offers, or other representations published on the Assistance Portal are not checked by Helferportal for completeness, accuracy, or legality, but are posted unchanged as specified by the respective Assistant.
- 1.4. Aid organization is always the organization named in the respective offer or on the respective page, even if an Assistant acts on its behalf who ultimately performs the services in the name of the Aid Organization. No Assistants can act on behalf of health service providers.
- 1.5. Since the identification of persons on the internet is possible only to a limited extent, Helferportal can verify the accuracy of the data provided by users only to a very limited extent. To this extent, users must inform themselves in an appropriate manner about the identity and reliability of their contractual partner before concluding contracts with other users. For this purpose, Users can use functions available in the Assistance Portal, e.g., viewing a deposited criminal record check or the confirmation from an Aid Organization that such a check is available. However, Helferportal provides such functions only as a data storage and exchange facility. Helferportal does not check the content substantially, unless stated otherwise in individual cases.

2. Day-to-Day Assistance

2.1. Service Specification

- 2.1.1. For Day-to-Day Assistance, Persons Seeking Assistance with a registered user account can view offers from Aid Organizations represented by Assistants, contact them, and conclude a contract for assistance services. Aid organizations can, for their part, post assistance offers in the Assistance Portal via the Assistants. In this context, Helferportal itself does not offer the services of an Aid Organization or an Assistant. Helferportal merely provides the virtual marketplace on which Aid Organizations, represented by Assistants, can post offers for Persons Seeking Assistance and on which both parties can contact each other and conclude contracts. Contracts for assistance services are concluded exclusively between the Aid Organization and the Person Seeking Assistance. Assistants who provide day-to-day assistance are aptly referred to as "**Day-to-day Assistants**".
- 2.1.2. Different Aid Organizations may choose different **integration levels**. In the integration level "**Blanket Approval**", contracts with the Aid Organizations (represented by Assistants) can be concluded directly via the functions in the Assistance Portal. In the integration level "**Organization Approval**", contracts via the Assistance Portal can only be concluded after the Person Seeking Assistance has contacted the Aid Organization once in advance and the Aid Organization has deposited the approval of the Person Seeking Assistance in the Assistance Portal. In the integration level "**Assistant Approval**", prior contact must take place between the Person Seeking Assistance and the Aid Organization regarding every Assistant who has not yet provided services to the Person Seeking Assistance, and a corresponding approval must be deposited by the Aid Organization in the Assistance Portal. In the Assistance Portal, it is visualized directly in the search results whether an approval is necessary or has already been deposited for the Person Seeking Assistance.
- 2.1.3. In the integration levels "Organization Approval" and "Assistant Approval", the Aid Organizations can choose whether contracts between the Person Seeking Assistance and the Aid Organization can be concluded via the functions on the Assistance Portal ("**Contract Mediation**"), or whether Helferportal merely mediates the contact, meaning any contracts are concluded outside of the Assistance Portal ("**Contact Mediation**"). In the case of Blanket Approvals, Contract Mediation always takes place.
- 2.1.4. Insofar as the Assistant and the Person Seeking Assistance use this function, Helferportal may compile and evaluate data on service provision and make it available to the Aid Organization selected by the Assistant. This data involves data required for (a) the creation of invoice documents (including credit note documents), (b) the collection of remuneration from the Person Seeking Assistance to the Aid

Organization, and (c) the payment of remuneration or compensation by the Aid Organization to the Assistant. Specifically, this may involve data on the time and temporal scope of the service provision as well as the data (name, address) of the Assistant and the Person Seeking Assistance. This data may further include, among other things: care level, support need, long-term care insurance provider, and insurance number.

2.2. Process of Contact Initiation and Contract Conclusion between Person Seeking Assistance and Aid Organization

2.2.1. In the area of **Day-to-Day Assistance**, the process of contact initiation and, if applicable, the conclusion of a contract between the Aid Organization and the Person Seeking Assistance, in which Helferportal is not involved as a contracting party, is enabled via the Assistance Portal as follows.

2.2.2. The exact process depends on the integration level of the Aid Organization as well as on whether the Aid Organization is registered for Contract Mediation or Contact Mediation.

2.2.2.1. A registered Assistant posts an assistance offer with the details of the assistance offer in the name of an Aid Organization. A Person Seeking Assistance posts an assistance request with the details of the desired assistance. The number of possible Assistants is displayed to the Person Seeking Assistance; only "100% Matches" are displayed, i.e., assistance offers that fully correspond to the search criteria of the Person Seeking Assistance. The Person Seeking Assistance can then select "Release assistance request now". Assistants whose assistance offer matches the search request (100% Matches) are shown a restricted version of the assistance request; "restricted" means that only the factual details are displayed, but not the name or contact details of the Person Seeking Assistance. Assistants can express their interest in the assistance request in a legally non-binding manner. The assistance offers of Assistants who have declared their interest are then displayed to the Person Seeking Assistance with all information regarding the assistance offer (i.e., in particular with name, short description, and offer details, e.g., the incurred costs). The further course of action then depends on the integration level chosen by the Aid Organization:

2.2.2.2. If the Aid Organization has registered the integration level "Organization Approval" or the integration level "Assistant Approval" (this is visibly indicated in the Assistance Portal), the Person Seeking Assistance must then contact a **Coordinator of the Aid Organization** registered in the Assistance Portal. The Aid Organization can then decide at its free discretion whether to deposit an approval in the Assistance Portal. In the case of the integration level "Blanket Approval", the approval is already deposited as a blanket approval in the Helferportal, and contacting the coordinator of the Aid Organization is not required.

2.2.2.3. If the Aid Organization is registered only for Contact Mediation (displayed in the Assistance Portal), further coordination with the Aid Organization takes place outside of the Assistance Portal.

2.2.2.4. If the Aid Organization is registered for Contract Mediation (displayed in the Assistance Portal), the further course of action is as follows: The Person Seeking Assistance can then optionally contact the Assistants via chat, audio, or video conference for a personal introduction. The Person Seeking Assistance can select such an assistance offer and is then directed to an "Order Page" of the Aid Organization for which the Assistant is acting, on which the Person Seeking Assistance can submit a legally binding offer to conclude a contract for assistance services by clicking a button labeled "order with obligation to pay" (Offer). The Person Seeking Assistance receives a confirmation of the receipt of the offer at the email address provided by them. The Assistant can then legally accept (Acceptance) or reject the offer. Helferportal then informs the selected Assistant in accordance with the declarations on the Order Page and informs all other Assistants who had also declared their interest that they were not selected; Helferportal forwards this information exclusively as a messenger. Should the Person Seeking Assistance and the Assistant wish to agree on follow-up orders or recurring assistance services, this can take place following an initial appointment in the Assistance Portal (see the following no. 2.2.3). After the execution of an assistance service, details regarding the assistance service can be added in the Assistance Portal (e.g., the duration), and the Person Seeking Assistance can digitally sign off on the provision of the assistance service. Subsequently, the Person Seeking Assistance and the Assistant have the option to submit a review.

2.2.3. If the Person Seeking Assistance wishes to deposit a **recurring assistance service** (e.g., weekly on Monday at 3 PM) in the Assistance Portal, the Person Seeking Assistance can indicate this when posting their assistance request. Only an initial appointment is then agreed in a binding manner. After completion of the initial appointment, it is suggested to the Person Seeking Assistance in the Assistance Portal to post regular follow-up appointments as an assistance request for the Assistant selected so far. The Person Seeking Assistance can follow this suggestion or not. If the Person Seeking Assistance follows the suggestion, they are directed to an "Order Page" of the Aid Organization for which the Assistant is acting, on which the Person Seeking Assistance can submit a legally binding assistance request (Offer), which the Assistant can then legally accept (Acceptance) or reject. Helferportal then informs the selected Assistant in accordance with the declarations on the Order Page; Helferportal forwards this information exclusively as a messenger.

2.2.4. For agreed initial appointments as well as for agreed **follow-up appointments in the case of recurring assistance services**, only the date and the start time are agreed in a binding manner, unless the Person Seeking Assistance and the Assistant have

regulated this otherwise. If a duration is specified, this serves merely for the better planning of the assistance service, unless the Person Seeking Assistance and the Assistant have regulated this otherwise.

2.2.5. Furthermore, Helferportal offers Assistants the function to display current assistance requests (without names and contact details of the Persons Seeking Assistance) regionally via a list or map. Assistants can select assistance requests in this manner and declare their interest. The process is otherwise as described in no. 2.2.2.

2.3. Day-to-day assistance: Free use of the Assistance Portal as an Assistant

2.3.1. An Assistant can apply for a user account free of charge.

2.3.2. If an Assistant is not yet contractually connected to an Aid Organization cooperating with Helferportal, the procedure is as follows:

2.3.2.1. Helferportal sends the data provided by the Assistant to the Aid Organization selected by the Assistant for the purpose of the Aid Organization contacting the Assistant, e.g., via email and/or telephone (scheduling an appointment for an admission interview). The Aid Organization may require the Assistant to enter into a contractual relationship (e.g., membership or admission to a circle of Assistants) so that the Assistant may act on the Assistance Portal in the name of the Aid Organization. Such a contractual relationship can be concluded outside of the Assistance Portal. This contractual relationship is entirely the responsibility of the Aid Organization and the Assistant in their direct relationship; Helferportal merely acts as a messenger within the scope of scheduling the appointment.

2.3.2.2. After the Aid Organization has deposited an approval for the Assistant in the Assistance Portal and has uploaded a criminal record check or a confirmation of inspection of the criminal record check without entry in the portal, the user account of the Assistant is activated.

2.3.3. If the Assistant is already contractually connected to an Aid Organization cooperating with Helferportal (also referred to as "belonging" to an Aid Organization), the Assistant can indicate this during registration. After the Aid Organization has deposited the approval of the Assistant in the Helferportal and the Assistant has uploaded a copy of their criminal record check in the Helferportal, or the Aid Organization has confirmed the existence of a criminal record check without entry, the user account of the Assistant is activated.

2.3.4. If the contractual connection between the Assistant and the Aid Organization ends or if Helferportal otherwise receives a corresponding instruction from the Aid Organization, the user account is returned to the non-activated state; the Assistant

must then select an Aid Organization again. For potential blocking of the user account and options for complaints, see D. § 5.

- 2.3.5.** If the user account of an Assistant is activated, the Assistant can act in the name of an Aid Organization using their user account and publish assistance offers (also referred to as "advertisements" or "search profiles") in its name. The Assistant must comply with any requirements of the Aid Organization vis-à-vis the Assistant when posting assistance offers. Compliance with such framework conditions is not monitored by Helferportal. The Assistant can draft such an advertisement – insofar as the function is technically enabled – even before the activation of the user account (but not yet publish it).
- 2.3.6.** An Assistant can act for only a single Aid Organization with one user account.
- 2.3.7.** Content provided by the Assistant is not checked by Helferportal for accuracy, consistency, legal violations, or otherwise.
- 2.3.8.** The advertisement is published only as long as the user account is activated and registered in accordance with Section B, the user account or the content is not temporarily or permanently blocked, the Assistance Portal is technically available (Section E § 2 no. 6), and no other technical instruction is issued by the Aid Organization.
- 2.4. Day-to-day assistance: Free use as a Person Seeking Assistance in the "Standard" package**
- 2.4.1.** By registering as a Person Seeking Assistance in the **"Standard" package**, access to the advertisement database of voluntary assistance offers is provided free of charge using the user account for the duration of the registration. Regarding potential remuneration in the relationship between the Person Seeking Assistance and the Aid Organization for assistance services in the area of Day-to-Day Assistance, which are presented separately in advance by the Assistants via the Assistance Portal, see Section E § 7 no. 2.
- 2.4.2.** The Person Seeking Assistance thus receives the opportunity to find voluntary assistance offers from Aid Organizations, to contact them, and to conclude contracts directly with them. Helferportal does not become a party to such a contract between the Person Seeking Assistance and the Aid Organization.
- 2.4.3.** Use of Helferportal's customer service in the form of telephone or written support is not included in the "Standard" package.
- 2.4.4.** The fee-based **"Premium"** package is described and regulated in Section F.

3. Appointment Finder for Health Service Providers

- 3.1.** Companies can receive access as a "Health Service Provider" based on a separate agreement. This includes in particular outpatient and inpatient care facilities, but also general practitioners, podiatrists, physiotherapists, and other companies involved in the care of people in need of care.
- 3.2.** Health service providers can present themselves and their offers generally. It is possible for Persons Seeking Assistance to arrange a non-binding consultation appointment. Assistants cannot be assigned to a health service provider.
- 3.3.** Only services from the healthcare sector (e.g., occupational therapy) may be advertised. Offers from areas concerning prohibited content pursuant to D. § 4 no. 3 may not be made.
- 3.4.** A health service provider deposits their service offer, their temporal availability, and, if applicable, their radius of operation in the Assistance Portal. A Person Seeking Assistance submits an availability request. The number of possible health service providers is displayed to the Person Seeking Assistance; only "100% Matches" are displayed, i.e., assistance offers that fully correspond to the search criteria of the Person Seeking Assistance. The Person Seeking Assistance can then select "Release availability request now". Assistants whose assistance offer matches the search request (100% Matches) are shown a restricted version of the availability request; "restricted" means that only the factual details are displayed, but not the name or contact details of the Person Seeking Assistance. Health service providers can express their interest in the availability request in a legally non-binding manner. Those health service providers who have communicated their availability in a legally non-binding manner are then displayed to the Person Seeking Assistance with all information regarding the assistance offer (i.e., in particular with name and short description). The Person Seeking Assistance and the health service provider can optionally contact each other via chat, audio, or video conference upon mutual request. The Person Seeking Assistance can select a health service provider and inquire about availability for such a specific appointment in a legally non-binding manner. The health service provider can then confirm availability or indicate a lack of availability in a legally non-binding manner.
- 3.5.** The services of Helferportal are limited to the service of clarifying temporal availabilities between the Person Seeking Assistance and a suitable health service provider and finding a possible time for an appointment for both. Any contracts between Persons Seeking Assistance and health service providers are not concluded on or via the Assistance Portal and can at most be concluded directly between the Person Seeking Assistance and the health service provider outside of the Assistance Portal.

3.6. The services from this section regarding the "Appointment Finder for Health Service Providers" are also available to Persons Seeking Assistance in the fee-free "Standard" package.

4. Civic Engagement

4.1. Service Specification

In the area of civic engagement, Assistants can deposit their willingness for this in the Assistance Portal so that contact can be established with the respective emergency forces, e.g., in the event of a disaster, a pandemic, or a sporting event for the organization of which volunteers are sought, or in the case of other municipal concerns.

4.2. Process of Contact Initiation

4.2.1. In the area of **civic engagement**, the process of initiating contact with an Assistant via the Assistance Portal is enabled as follows:

4.2.2. The area of civic engagement is accessible only to Persons Seeking Assistance who have been separately enabled for this by Helferportal (also referred to as "**Operations Managers**"). For clarification: For Operations Managers, the same regulations in these GTC apply as for other Persons Seeking Assistance.

4.2.3. A registered Assistant acts in their own name within the scope of civic engagement and declares their fundamental willingness to become involved in the event of an occurred or impending disaster or other emergency as well as in the case of municipal concerns or other areas mentioned in no. 4.1, and can deposit details regarding their willingness to help. An Operations Manager posts an assistance request with the details of the desired civic engagement. The number of possible Assistants is displayed to the Operations Manager. The Operations Manager can then select "Release assistance request now". Assistants whose assistance offer matches the search request are shown details of the assistance request, e.g., the disaster event and the required equipment. Assistants can indicate their willingness to provide assistance and, if applicable, available equipment in a legally non-binding manner. The availability indicators of Assistants are then displayed to the Operations Manager with all information regarding the assistance offer (i.e., in particular with name, short description, and details regarding the assistance, e.g., personal skills and material resources). The Operations Manager can select all or individual availability indicators and further contact the relevant Assistants via the Assistance Portal, e.g., to coordinate travel to the location of the civic engagement.

- 4.2.4.** Alternatively, and particularly in the case of urgent civic engagement measures (e.g., at the beginning of a sudden disaster), Helferportal can act on behalf of the Operations Manager and may contact Assistants, in particular, even with only preliminary information regarding the civic engagement.
- 4.2.5.** The services of Helferportal are limited exclusively to establishing contact between Assistants and the Operations Manager.
- 4.2.6.** The Assistant undertakes to act purely on a voluntary basis, thus receiving no remuneration and no reimbursement of expenses, unless the Assistant agrees otherwise with the Operations Manager.
- 4.2.7.** Assistants can freely declare their willingness to provide assistance, freely revoke it, and freely define the scope of the availability indicator. They are not subject to any instructions from Helferportal.
- 4.2.8.** The Assistant is personally responsible for any provision of assistance services or must agree otherwise with the Operations Manager directly. This applies in particular to the travel to the location of the disaster event and to the assistance service there, including the use of any equipment brought along. Helferportal expressly points out that the Assistant must personally ensure any necessary protection within the scope of the activity vis-à-vis the Operations Manager, e.g., via insurance. There is no liability on the part of Helferportal for personal injury or property damage (as well as any other damages and expenses), including wear and tear of equipment, within the scope of the activity vis-à-vis the Person Seeking Assistance.
- 4.2.9.** Helferportal expressly draws the Assistant's attention to the following circumstances, which the Assistant must consider, observe, and, if necessary, further secure personally:
- Safety and protection of persons and property must be observed and treated with the utmost care during the activity for the Person Seeking Assistance.
 - Equipment (own and third-party) must be operationally safe. The provider must ensure this.
 - Certain equipment, in particular vehicles, requires a potentially special and, above all, valid driver's license.
 - The hygiene concept specified by the Person Seeking Assistance must be adhered to. The Assistant must inform themselves about this.
 - When selecting Assistants, professional group placement criteria are excluded
 - The Assistant must inform themselves about any rest periods and permissible working hours regarding the Person Seeking Assistance and adhere to them.

- The Assistant is recommended to seek separate advice in advance regarding liability protection, for example, regarding personal liability insurance, accident insurance, and insurance to cover financial losses.

4.3. Civic Engagement: Free use of the Assistance Portal as an Assistant

- 4.3.1.** An Assistant can apply for a user account free of charge and, in doing so, deposit their willingness for civic engagement. This deposit is possible alternatively or in addition to registration as a day-to-day Assistant.
- 4.3.2.** If the user account of an Assistant is activated, the Assistant can act in their own name (i.e., not on behalf of an Aid Organization) using their user account, further define the scope of willingness for civic engagement (e.g., regionally, temporally, as well as regarding available skills), and publish this availability indicator in the Assistance Portal. The availability indicator is not a legally binding assistance offer, but merely the legally non-binding signaling of a willingness for civic engagement as well as the wish to be contacted in suitable cases (e.g., civil protection cases).

5. Leisure Assistance

- 5.1.** In the area of leisure assistance, Persons Seeking Assistance with a registered user account can view offers from leisure Assistants, contact them, and design the leisure assistance and/or conclude a contract for leisure assistance. Leisure Assistants can, for their part, post offers for leisure assistance in the Assistance Portal. In this context, Helferportal itself does not offer the services of a leisure Assistant. Helferportal merely provides the virtual marketplace on which leisure Assistants can post offers for Persons Seeking Assistance and on which Persons Seeking Assistance and leisure Assistants can contact each other and, if necessary, conclude contracts. Any contracts for leisure assistance are concluded exclusively between the leisure Assistant and the Person Seeking Assistance.
- 5.2.** For technical reasons, leisure Assistants can simultaneously possess access as an Assistant in the area of day-to-day assistance (see Section D § 2 no. 2 above). In the area of leisure assistance, however, an appearance is made personally by the Assistant as a leisure Assistant, i.e., expressly not on behalf of and/or with the power of attorney of an Aid Organization from the area of day-to-day assistance. For clarification: This means that all declarations and actions by the Assistant or the leisure Assistant are made in person; leisure Assistants must therefore, for example, independently ensure potential insurance coverage for liability.
- 5.3.** The process corresponds otherwise to day-to-day assistance in accordance with Section D § 2 no. 2.2.

6. Care Community, Power of Attorney for Care Coordinators

- 6.1. A Person Seeking Assistance can form a care community with one or more Caregivers. Caregivers within a care community possess certain access rights deposited in the Assistance Portal to data of the Person Seeking Assistance in the Assistance Portal (for example, to their scheduled appointments) and can communicate as a group on the Assistance Portal (after activation of the function expected from mid-2026), e.g., via chat (see also the following no. 7 regarding communication options).
- 6.2. The Person Seeking Assistance can designate a caregiver as a "**Care coordinator**". Care coordinators can be any users (e.g., trusted persons or local support centers). The care coordinator possesses the same access rights as the Person Seeking Assistance in the Assistance Portal and can thus access, view, and change all data of the Person Seeking Assistance. With the designation as care coordinator, the Person Seeking Assistance grants the care coordinator a **power of attorney** to act fully on behalf of the Person Seeking Assistance on the Assistance Portal in the name of the Person Seeking Assistance and, in particular, to make and receive legally binding declarations. The Person Seeking Assistance can remove any caregiver, including the care coordinator, from the care community at any time and thereby terminate permissions and a power of attorney. A care coordinator may designate and remove caregivers.

7. Communication

- 7.1. Communication between Users is enabled via the Assistance Portal, e.g., via text (chat), audio, and video.
- 7.2. Via communication, questions in connection with commissions between Assistants and Persons Seeking Assistance can be clarified, for example, or coordination within a Care Community can take place (after activation of this function expected from mid-2026). Likewise, coordination can take place in the event of civic engagement.

8. Solidarity Contribution

- 8.1. Even insofar as the Assistance Portal is available free of charge, there is the possibility to voluntarily make a payment of any amount (also referred to as "Solidarity Contribution") in order to be able to make the Assistance Portal available in the long term for the purposes described in these GTC. This benefits in particular those Persons Seeking Assistance who could not afford a fee-based utilization of the Assistance Portal. Your payment makes the offer of the Assistance Portal viable in the long term and sustainably.

- 8.2.** Any Solidarity Contribution is a voluntary payment without consideration and does not establish any claim to the maintenance of certain functions or the development of certain new functions. A reclamation of the made Solidarity Contributions is not permissible. Insofar as the Solidarity Contribution is initiated by a recurring payment, this can be adjusted or terminated at any time with effect for the future.
- 8.3.** Even insofar as access to the Assistance Portal is free of charge, costs may arise for the utilization of service offers presented on the Assistance Portal. This applies, for example, with regard to remuneration in the relationship between the Person Seeking Assistance and the Aid Organization for assistance services in the area of day-to-day assistance. See also Section E § 7 No. 2 and Section F § 4 No. 2 in this regard.

§ 3 Legal Structuring of Appearances by Assistants, No Legal Advice

The Assistant is personally responsible for complying with statutory provisions in their advertisements, their advertising, their offers, and their other appearances (including, among others, telemedia law (legal notice/imprint), instruction on right of revocation, data protection, competition law, General Terms and Conditions, e-commerce law, consumer right of withdrawal, and information obligations). Under the Legal Services Act, Helferportal is not permitted to provide legal advice. Text fields and functions provided by Helferportal via the Assistance Portal for potential legal explanations or declarations are to be used and designed by the Assistant on their own responsibility (potentially also communicated via individual communication). Commercial Users (Section D § 1) are obliged to make their identity clearly recognizable (e.g., via corresponding details in their legal notice/imprint).

§ 4 Permissible Content, Handling of Content, Granting of Rights of Use, Liability for Content, Indemnification

- 1.** The User can post various content in the Assistance Portal, in particular profile pictures, advertisements, and related texts, information, and files (hereinafter also referred to as "Content").
- 2.** Insofar as the User posts content and releases it for specific third parties, this data is made accessible to the designated third parties, in particular other Users, via the Assistance Portal.
- 3.** The User undertakes to post only factual and truthful content. Content that (a) is unrelated to social assistance offers or other purposes of the Assistance Portal pursuant to Section D § 2, (b) is punishable (in particular incitement to hatred, insult, defamation, threat), (c) is to be regarded as pornographic, vulgar or obscene, harassing, or otherwise offensive, (d) is unconstitutional, extremist, racist, or xenophobic, or content originating from banned groups, and/or (e) infringes the rights

of third parties (in particular personal rights, copyrights, trademark rights, patent rights, or other rights of third parties), is prohibited and may not be posted.

4. Content posted by Users is not checked by Helferportal.
5. Helferportal reserves the right to temporarily or permanently block content posted by the User. In particular, Helferportal is entitled to block content if there is reasonable suspicion that an indication is untruthful or non-factual or contains prohibited content (preceding No. 3). A reasonable suspicion exists in particular if Helferportal receives a warning notice from an allegedly injured party, unless the warning notice is obviously unfounded, or if Helferportal becomes aware of investigations by state authorities. Helferportal will limit the blocking, as far as possible, to the allegedly infringing content. The User will be informed about the blocking in text form stating the reasons prior to or simultaneously with the blocking. The blocking is to be reversed as soon as the suspicion is dispelled. Any obligation to pay remuneration continues to exist even in the event of a justified blocking.
6. Rights of Use:
 - 6.1. The User assures that they possess the rights to the content posted by them, insofar as this is necessary for the use of the content via the Assistance Portal, in particular for storage as well as making it available to the public vis-à-vis other Users and for the reproductions required for this.
 - 6.2. The User grants Helferportal a transferable, sublicensable, and free-of-charge right of use to the content posted by them, limited in place and time to the duration of the user account contract as well as two subsequent months. The right of use covers in particular the right to store, reproduce, make available to the public, and edit the content. The right of use serves to make the content accessible via the Assistance Portal in accordance with its intended purpose, including the creation of data backups.
7. The User is liable for the content posted by them and indemnifies Helferportal in this respect against all claims of third parties, including those of other Users, which they assert against Helferportal due to such content. This concerns in particular legal infringements due to the storage, publication, making available, or dissemination of the content via or in connection with the Assistance Portal as well as any claims due to the content itself (e.g., regarding its accuracy). The User is obliged to compensate Helferportal for any damage incurred by Helferportal through the assertion of such third-party claims, including the costs of an appropriate legal defense. This applies only if the User is at fault. The limitation period for Helferportal's claim for indemnification against the User begins only when the relevant claim of the third party against Helferportal becomes due.

§ 5 Blocking, Lack of Power of Attorney of an Assistant, Power of Attorney in Care Communities

1. Helferportal may temporarily or permanently block the user account (see Section B) if there is a suspicion or it is already established that the User violates statutory regulations or violates these GTC in a significant manner, infringes rights of third parties, or Helferportal otherwise has a legitimate interest in the blocking. Helferportal has a legitimate interest in blocking a user account if the blocking is necessary for the protection of one or more other Users, in particular if there is a suspicion that the user account is being used for fraudulent or otherwise non-trivial damaging activities or the User has provided false contact details (grounds for suspicion). The blocking will be limited to the necessary extent. A permanent blocking of the user account occurs only in the case of particularly serious or repeated violations. The User will be informed about the blocking in text form stating the reasons prior to or simultaneously with the blocking. The blocking is to be reversed as soon as the ground for suspicion is dispelled. Any obligation to pay remuneration continues to exist even in the event of a justified blocking.

2. Should the Aid Organization for which the Assistant acts notify Helferportal of a lack of power of attorney or a revocation thereof or otherwise specify the blocking of advertisements posted by the Assistant, Helferportal will implement this. Any further legal consequences are governed exclusively by the legal relationship between the Assistant and the Aid Organization.

§ 6 Updates to the Assistance Portal

1. Helferportal ensures that updates required to maintain the contractual conformity of the Assistance Portal are provided to Users during the contract term and that the User is informed about these updates.

2. Furthermore, Helferportal may make updates, namely (a) adaptations to the advancing state of the art (e.g., updated browser versions and standards), (b) adaptations to changed contractual framework conditions (e.g., due to requirements of technology platforms such as mobile phone manufacturers), (c) additions of additional functions (e.g., additional payment functions, additional communication options, additional identification options), (d) adaptations of the design. Such updates are associated with no additional costs for the User. Furthermore, the User will be informed clearly and understandably about such changes.

§ 7 Limitations of Liability

1. The statutory law on liability for defects applies to the services.

2. The User can demand damages only:

- for damages resulting from injury to life, body, or health based on an intentional or negligent breach of duty by Helferportal or an intentional or negligent breach of duty by a legal representative or vicarious agent of Helferportal;
- for damages based on an intentional or grossly negligent breach of duty by Helferportal or on an intentional or grossly negligent breach of duty by a legal representative of Helferportal, executive employees, or vicarious agents;
- for damages based on the intentional or negligent breach of material contractual duties (cardinal duties) by Helferportal, a legal representative of Helferportal, executive employees, or vicarious agents. Material contractual duties (cardinal duties) are duties the fulfillment of which makes the proper execution of the contract possible in the first place and on the observance of which the User regularly relies;
- for damages falling within the scope of protection of a guarantee (assurance) expressly granted by Helferportal or a guarantee of quality or durability.

In the event of a simple negligent breach of a material contractual duty, the liability of Helferportal is limited in amount to the typically foreseeable damage at the time of conclusion of the contract when exercising proper care for Helferportal. Excluded from this are damages resulting from injury to life, body, or health.

Claims for damages by the User in the event of a simple negligent breach of a material contractual duty become time-barred in one year from the statutory start of the limitation period. Excluded from this are damages resulting from injury to life, body, or health.

Claims for damages against Helferportal arising from mandatory statutory liability, for example under the Product Liability Act, remain unaffected by the foregoing regulations and exist to the statutory extent within the statutory periods.

For Users who are not Consumers, the following also applies: Any potential strict liability of Helferportal for a defect existing at the conclusion of the contract is excluded, unless it involves an expressly warranted characteristic or Helferportal has fraudulently concealed the defect. A Consumer is any natural person who concludes a legal transaction for purposes that can be attributed predominantly neither to their commercial nor to their independent professional activity.

§ 8 Severability Clause, Choice of Law, Place of Jurisdiction

1. If one or more provisions of these GTC are or become wholly or partially invalid or if these GTC contain a gap, this shall not affect the validity of these GTC in other respects.
2. The contract, including these GTC, is subject to the substantive law of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods. This does not apply insofar as mandatory consumer protection regulations in the country in which the User has their habitual residence are more favorable to the User (Art. 6 Regulation (EC) 593/2008).
3. For Users who are not Consumers, the following applies: The exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from and/or in connection with this contract is the registered seat of Helferportal, insofar as the User has their regular residence abroad outside the EU. The User has their regular residence abroad outside the EU if they have their domicile or place of business abroad outside the EU. Irrespective of this, Helferportal is also entitled to take legal action against the User at their general place of jurisdiction. A Consumer is any natural person who concludes a legal transaction for purposes that can be attributed predominantly neither to their commercial nor to their independent professional activity.

§ 9 Right of Withdrawal and Instruction on Right of Withdrawal

1. Any potential Consumer withdrawal regarding the user account contract, including these GTC, must be declared to Helferportal. The User will be instructed separately regarding the right of withdrawal, insofar as necessary.
2. The distribution of any mobile Helferportal App takes place, if applicable, via a third-party app marketplace, so that in this case any potential withdrawal regarding the app acquisition is to be directed to the latter. The instructions regarding the right of withdrawal or reimbursement are then to be taken from the respective app marketplace; for the Google Play Store available at <https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?hl=de> and for the Apple App Store at <https://www.apple.com/de/shop/open/salespolicies>.
3. Regarding any potential Consumer withdrawal of contractual declarations concerning assistance services on the part of Aid Organizations or Health Service Providers, exclusively these provide information, and any potential withdrawals are to be declared exclusively to these Aid Organizations. A communication medium potentially provided by the Assistance Portal can be used for this purpose. However, even then, responsibility remains with the Aid Organization or the Health Service Provider; Helferportal merely forwards any declarations.

§ 10 Data Protection

1. Information regarding data protection is to be taken from the separate privacy policy of Helferportal, insofar as the Assistance Portal is concerned.
2. Information of any app marketplaces regarding their data protection is to be taken from these app marketplaces; for the Google Play Store available at <https://policies.google.com/privacy/> and for the Apple App Store at <https://www.apple.com/de/legal/privacy/>.
3. Information regarding data protection of Assistants is to be taken from their separate information.

§ 11 Dispute Resolution Proceedings

1. Helferportal is not willing and not obliged to participate in dispute resolution proceedings before a consumer arbitration board.
2. The email address of Helferportal is: info@helferportal.de

§ 12 Supplementary Regulations for Commercial Users

1. If the User is a Commercial User (see explanation and definition in Section D § 1), the following regulations apply in addition:
2. In the event of a restriction, suspension, or termination, i.e., in particular a blocking or cancellation by Helferportal, Helferportal offers the Commercial User the opportunity to clarify the facts and circumstances within the framework of an internal complaint management procedure. If the restriction, suspension, or termination is lifted by Helferportal, Helferportal will immediately reinstate the Commercial User, which also includes any access to personal and other data generated through the use of the Assistance Portal prior to the taking effect of the restriction, suspension, or termination.
3. Helferportal does not possess additional distribution channels or any partner programs via which Helferportal could market services offered by the Commercial User.
4. Intellectual property rights remain with the Commercial User, unless rights of use regarding posted content are granted in Section D § 4 No. 6.

§ 13 Ranking, No Differentiated Treatment, Data Access

1. The main parameters determining the ranking of offers and the reasons for the relative weighting of these main parameters compared to other parameters are as follows:
 - 1.1. The Assistant creates an advertisement that indicates the scope of the assistance services offered by them: the offered activities, their qualification, the geographic scope of operation, the possible time windows, and – in the case of day-to-day assistance – the amount of remuneration (also referred to as "Offer Parameters").
 - 1.2. The Person Seeking Assistance can search for assistance offers based on the Offer Parameters and additionally based on the rating of the Assistant (hereinafter referred to as "Search Parameters").
 - 1.3. Assistance offers are then displayed to the Person Seeking Assistance after their search as follows:
 - 1.3.1. Filtering: Only such assistance offers that correspond to the Search Parameters are displayed. All other assistance offers are not displayed in the search results.
 - 1.3.2. Sorting: The assistance offers determined in this way are displayed in the following order: The most recently published assistance offer is displayed first; the oldest published assistance offer is displayed last. Should two assistance offers have been published simultaneously, sorting takes place according to the rating (better rating first) and, in the case of equal rating, lexical sorting based on the Search Parameters in the order listed in no. 1.1. The relative weighting of these Search Parameters corresponds to the expected interest of the Person Seeking Assistance. If a Person Seeking Assistance has marked one or more Assistants as "preferred", these are displayed as an individual or group preceding the non-preferred Assistants.
 - 1.4. All parameters and criteria listed in the preceding sections of this No. 1 have in common that they can be additionally influenced neither by the Assistant nor by the Person Seeking Assistance. In particular, the ranking cannot be improved or worsened by any User through paid payments. Furthermore, it is not possible for certain Users to be shown additional information (e.g., about profile views) compared to other Users through paid payments, or for such information to be available to certain Users earlier within the scope of the process flow. Therefore, no influencing of the information content or information access regarding the offers by the Users takes place.
 - 1.5. The decisive parameters and criteria listed in the preceding sections of this no. 1 were selected to the effect that exclusively interest-appropriate advertisements are

considered for search results. Furthermore, the temporal and lexical parameters are intended to achieve a neutral presentation without the possibility of influence.

2. Helferportal offers services that are in competition with the services of Commercial Users (Section D § 1). This is not done via Helferportal GmbH & Co. KG itself, but via Aid Organizations and Health Service Providers whose shareholders are partly identical in person, in particular via Dein Nachbar e. V. (also referred to as "Own Organizations"). However, a differentiated treatment between offers from Own Organizations on the one hand and offers from Commercial Users on the other hand does not take place. However, access to the Assistance Portal for Own Organizations may take place under a different remuneration structure.
3. Explanation regarding Data Access:
 - 3.1. Helferportal has technical access to personal data and other data that Users provide and generate. Helferportal uses this data contractually to execute search requests by Persons Seeking Assistance according to the parameters and criteria described for this purpose, as described above in no. 1, and to establish contact between Users.
 - 3.2. The Commercial User (Section D § 1) has technical access to the information provided and generated by them, in particular the criteria for their advertisements. Access to this information is contractually not bound to any conditions.
 - 3.3. Commercial Users (Section D § 1) have no access to data based on the use by all Users in aggregated form.
 - 3.4. The data mentioned in the preceding no. 3.1 is transmitted to the hosting provider of Helferportal as a third party within the scope of data storage and for connection to the internet within the framework of order processing for the proper function of the Assistance Portal. In this context, the hosting provider is not permitted use for other purposes.

§ 14 Further Information as an Intermediary Service

1. Helferportal imposes restrictions regarding the information provided by Users in connection with the use of the Assistance Portal only as presented in D. § 4 and D. § 5. Procedural rules for an internal complaint management system are listed directly in the regulations referred to in the preceding sentence.
2. Further guidelines, procedures, measures, or tools used for the moderation of content, including algorithmic decision-making and human review, do not exist, whereas the measures for the ranking of search results are presented in D. § 13.

E.
Special Provisions
for contracts regarding a user account
for Assistants as well as for Persons Seeking Assistance in the "Standard" package

§ 1 Scope of Application, General

1. The Special Provisions in this Section B apply to the registration of a user account by Assistants as well as by Persons Seeking Assistance in the "Standard" package.
2. The provisions in this Section B apply in addition to the General Conditions in Section A.

§ 2 Service Specification, Technical Requirements

1. Registration of a user account is required for the use of the Assistance Portal.
2. In the area of day-to-day assistance, a User can deposit a profile via the user account and post advertisements for assistance services (Assistants) or search for advertisements for assistance services from Assistants (Persons Seeking Assistance). Alternatively or additionally, a User who is an Assistant can deposit their willingness for civic engagement and define the scope of willingness so that they can be contacted, e.g., in a civil protection case. Further details regarding the services accessible via the user account result from Section D § 2.
3. Furthermore, the functions communicated for the "Standard" package directly in the Assistance Portal at the time of conclusion of the contract are available. This includes in particular a) access to the advertisement database with non-voluntary assistance offers and b) access to Appointment Finder for **Health Service Providers** (pursuant to Section A § 2 no. 3).
4. A terminal device and a connection to the internet are required for the use of the Assistance Portal.
5. Separate costs to be borne by the User personally may arise for data transmissions depending on the telecommunications tariff and internet connection (e.g., via mobile communications or landline).
6. Helferportal provides the use of the Assistance Portal as described in these GTC and in individual contracts and guarantees a technical availability of **98% per calendar year**. The User's claim to the use of the Assistance Portal exists only within the framework of the current state of the art. Helferportal may temporarily restrict the availability of the services of the Assistance Portal if this is necessary with regard to

capacity limits, for the performance of maintenance work, or for security reasons. In doing so, Helferportal considers the legitimate interests of the User, insofar as the individual case permits (e.g., not in the case of any urgent security measures), by providing prior information regarding the access restrictions.

7. Obligations to provide documentation and/or an operating manual are fulfilled via the help functions contained in the Assistance Portal.

§ 3 Contractual Duties of the User, Unauthorized Use

1. The User undertakes to protect access to the user account against unauthorized use by third parties.
2. Multiple registrations by a User, e.g., via different email addresses, are permissible. The details provided by the User within the scope of registration must be truthful.
3. The user account is not transferable.
4. It is incumbent upon the User to regularly perform their own backups of their data, e.g., of invoice documents.

§ 4 Conclusion of the User Account Contract, Notification, and Information

1. The presentation of services in the Assistance Portal does not constitute a legally binding offer, but rather a non-binding invitation to apply for a user account contract.
2. For the conclusion of the user account contract, the User must provide their first and last name as well as their email address and choose a password. Depending on the selected User type (Assistant or Person Seeking Assistance), further details may be possible, which result from the registration form. The User can detect and, if necessary, correct any input errors by checking their details before the final sending of their offer. By actuating a button, the User legally bindingly declares their application for the conclusion of the user account contract (also referred to as "Registration"). The User receives a corresponding confirmation of receipt and simultaneously the acceptance of the contract offer to the email address provided by them. Furthermore, the User receives an email with which they can confirm their email address; the conclusion of the contract is, however, independent of the confirmation of the email address. After the conclusion of the user account contract, the User can make further details regarding the offered or desired services in the Assistance Portal.
3. The contract text is not stored by Helferportal in a manner accessible to the User after the conclusion of the contract. The contract text is, however, sent to the User via email within the scope of the confirmation of receipt.

4. The language available for the conclusion of the contract is German.
5. Helferportal has not submitted to any code of conduct.
6. The user account is available immediately after the successful conclusion of the user account contract and the confirmation of the email address. Depending on the desired services, further inputs may be necessary; e.g., an identity verification may have to be undergone.
7. Instructions are available as online help. Accessories or customer service are neither required nor owed.

§ 5 General Rules for the Use of the Assistance Portal

The User undertakes not to perform any actions that could impair, damage, or destroy the software or hardware or the performance of a computer of Helferportal or a server used by Helferportal for the provision of services, in particular not to post content containing malicious code, send unsolicited messages ("Spam"), or bring the Assistance Portal or parts thereof to a standstill ("Denial of Service").

§ 6 Contractual Partner

1. The user account contract is concluded with Helferportal.
2. Regarding the distribution of a potentially separate Helferportal App and regarding "In-App Purchases" as well as for the processing of payment in the European Economic Area (EEA), the app marketplace used by the User acts as a distribution partner of Helferportal.
 - 2.1. The Apple App Store is offered by Apple Distribution International Ltd. with its registered seat at Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ireland. The GTC can be found in the User's app marketplace and regarding Germany here: <https://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/de/terms.html>
 - 2.2. The Google Play Store is offered by Google Commerce Limited with its registered seat at Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland. The GTC can be found in the User's app marketplace and regarding Germany here: https://play.google.com/intl/de_de/about/play-terms/

§ 7 Free to Use

1. For the Assistant and the Person Seeking Assistance, the use of the Assistance Portal is free of charge.

2. Independent of the foregoing, remuneration applies in the relationship between the Person Seeking Assistance and the Aid Organization for assistance services in the area of day-to-day assistance, which are presented separately in advance by the Assistants via the Assistance Portal. Aid Organizations may additionally make assistance services dependent on the Person Seeking Assistance entering into a fee-based contractual connection with the Aid Organization (e.g., membership or admission to a circle of assistants). Likewise, remuneration can be agreed upon between the Person Seeking Assistance and the Health Service Provider based on agreements between them outside of the Assistance Portal.

§ 8 Contract Term, Contract Renewal, Termination, Data Backup by the User, Consequences of Termination

1. The user account contract initially runs for one month and subsequently extends by one month at a time (hereinafter referred to as "Contract Period").
2. The User can terminate the contract without observing a notice period to the end of a Contract Period.
3. If a contract for assistance services was concluded via the user account and the assistance services or the consideration have not yet been fully rendered, the option is available to the User as an alternative to termination (insofar as technically available) to place the user account in a "Termination Status". This means that the functions of the Assistance Portal are restricted to such an extent that only the processing of assistance contracts in the area of day-to-day assistance, which exist at the time the termination becomes effective and are not yet completed, or the provision of already commenced assistance services in the area of civic engagement is possible. Once such contracts or engagements regarding the main performance obligations are also completed, the full effect of termination occurs.
4. Helferportal may terminate the contract with a notice period of 30 days to the end of a Contract Period. If the User is a Commercial User (Section D § 1), Helferportal provides the User with a justification in text form at least 30 days before the termination becomes effective. This deadline for justification does not apply if Helferportal complies with statutory or officially ordered obligations that require a complete termination and Helferportal is not permitted to observe the deadline in doing so, whereby Helferportal provides a justification for this in text form, unless the statutory or officially ordered obligation prohibits such a justification.
5. The terminations presented above must be declared in text or written form or via a function in the Assistance Portal, insofar as this is available. A termination by the User can be sent to info@helferportal.de, unless Helferportal subsequently communicates

a different email address in text or written form. A termination by Helferportal can be sent to the email address deposited by the User in the Assistance Portal.

6. The right to extraordinary termination for good cause remains unaffected.
7. Helferportal is entitled to delete all content and other data of the User upon the termination becoming effective. It is incumbent upon the User to save or otherwise secure all data beforehand.

§ 9 Access to Information after End of Contract

After expiration of the contract regarding the user account, Helferportal retains the information provided and generated by the User within the statutory retention periods as well as within the limitation period and a subsequent period of up to two months with regard to data backups, and retains an access possibility in this respect, insofar as no earlier deletion is required. Retention going beyond this can take place if there is a statutory reason for this, e.g., if there is a prevailing interest in the event of a legal dispute.

F.

Special Provisions

for contracts regarding a user account

for Persons Seeking Assistance in the "Premium" package

§ 1 Scope of Application, General

1. The Special Provisions in this Section C apply to the registration of a user account in the "Premium" package by Persons Seeking Assistance.
2. The provisions in this Section C apply in addition to the General Conditions in Section A. Furthermore, the Special Provisions in Section B apply in addition, with the exception of Section E § 4 ("Conclusion of the User Account Contract, Notification, and Information") and Section E § 7 ("Free to Use").

§ 2 Service Specification

- 1.1. Services from the "Premium" package are only available insofar as Helferportal offers this service in the Assistance Portal. Helferportal is not obliged to make such offers.
- 1.2. In the "Premium" package, the functions from the "Standard" package in accordance with Section B and additionally the functions communicated for this purpose directly in the Assistance Portal at the time of conclusion of the contract are available, as well

as, in the "Premium" package, a customer service in the form of telephone and written support.

§ 3 Conclusion of the User Account Contract, Notification, and Information

1. The presentation of services in the Assistance Portal does not constitute a legally binding offer, but rather a non-binding invitation to apply for a user account contract in the selected "Premium" package.
2. For the conclusion of the user account contract with the desired package, the User must provide their first and last name as well as their email address and choose a password, insofar as the data is not already available. If applicable, further details are possible, which result from the registration form. The User can detect and, if necessary, correct any input errors by checking their details before the final sending of their offer. By actuating a button, the User legally bindingly declares their application for the conclusion of the fee-based user account contract (also referred to as "Registration"). The User receives a corresponding confirmation of receipt and simultaneously the acceptance of the contract offer to the email address provided by them. Furthermore, the User receives an email with which they can confirm their email address, insofar as the email address is not yet confirmed; the conclusion of the contract is, however, independent of the confirmation of the email address. After the conclusion of the fee-based user account contract, the User can make further details regarding the offered or desired services in the Assistance Portal.
3. The contract text is not stored by Helferportal in a manner accessible to the User after the conclusion of the contract. The contract text is, however, sent to the User via email within the scope of the confirmation of receipt.
4. The language available for the conclusion of the contract is German.
5. Helferportal has not submitted to any code of conduct.
6. The user account is available immediately after the successful conclusion of the user account contract and the confirmation of the email address. Depending on the desired services, further inputs may be necessary; e.g., an identity verification may have to be undergone.
7. Instructions are available as online help. Accessories or customer service are neither required nor owed.

§ 4 Remuneration

1. The "Premium" package is fee-based. All prices are inclusive of value-added tax in each case.
2. Independent of the foregoing, remuneration may also apply in the relationship between the Person Seeking Assistance and the Aid Organization for assistance services in the area of day-to-day assistance, which are presented separately in advance by the Assistants via the Assistance Portal. Aid Organizations may additionally make assistance services dependent on the Person Seeking Assistance entering into a fee-based contractual connection with the Aid Organization (e.g., membership or admission to a circle of assistants). Likewise, remuneration can be agreed upon between the Person Seeking Assistance and the Health Service Provider based on agreements between them outside of the Assistance Portal.

§ 5 Scope of Termination

1. In the event of termination, the Person Seeking Assistance can indicate whether they wish to terminate the user account contract fully or whether they wish to terminate only the fee-based user account contract with the consequence that the user account contract is continued free of charge with the functional scope according to the "Standard" package (Section B) after the termination becomes effective.
2. Insofar as the Person Seeking Assistance makes no indication regarding the scope of termination, the termination is deemed a full termination of the user account contract (i.e., no continuation in the "Standard" package).

Status: December 2025