

## VERSION für KUNDEN der Plattform

Suchen Sie als KUNDE mit Wohnsitz in der Schweiz auf der Mila Plattform (<http://www.mila.com>) DIENSTLEISTUNGEN eines FRIEND oder PROFI? Dann gelten für die Nutzung der Mila Plattform die folgenden

### Nutzungsbedingungen

Durch die Registrierung auf der Mila Plattform (<http://www.mila.com>) der Mila AG („Mila“) anerkennt der KUNDE die Wirksamkeit dieser Nutzungsbedingungen.

#### 1 Begriffe

- DIENSTLEISTER: Anbieter von DIENSTLEISTUNGEN, entweder als FRIEND oder PROFI.
  - FRIEND oder FRIENDS: Anbieter von Dienstleistungen, als natürliche Person, die bei Mila registriert selbstständig im Nebenerwerb auftritt.
  - PROFI: Unternehmen, das als bei Mila registrierter DIENSTLEISTER im Haupterwerb und gegenüber dem Endkunden im Namen von Mila auftritt.
- DIENSTLEISTUNGEN: Dienstleistungen, die DIENSTLEISTER KUNDEN auf der Mila Plattform anbieten.
- Mila: Mila AG, Gutenbergstrasse 1, CH-8002 Zürich, [www.mila.com](http://www.mila.com), Unternehmensidentifikations-Nr. CHE-220.287.171, E-Mail: [info@mila.com](mailto:info@mila.com)
- SERVICE CROWD: Mit Registrierung auf der Mila-Plattform werden DIENSTLEISTER Teil der SERVICE CROWD als Gruppe der DIENSTLEISTER und haben die zusätzliche Möglichkeit, einer oder mehrerer SERVICE COMMUNITIES beizutreten.
- KUNDE: Eine natürliche oder juristische Person, die über die Mila Plattform direkt oder indirekt über einen Intermediär (z.B. einen Shop Mitarbeiter eines Enterprise Partners von Mila) eine DIENSTLEISTUNG nachfragt und in weiterer Folge einen DIENSTLEISTER («FRIEND» oder «PROFI») mit einer DIENSTLEISTUNG beauftragt.
- SERVICE PAKETE: Bestimmte, in einem Produktbereich typischerweise vorkommende und in Pakete zusammengefasste, DIENSTLEISTUNGEN mit hinterlegtem geschätzten, unverbindlichen Preis (im Falle der Beauftragung eines FRIENDS). Dieser Preis dient ausschliesslich der Orientierung für KUNDEN, welche Vergütung FRIENDS in der Vergangenheit für vergleichbare SERVICEPAKETE verlangt haben, wobei diese Preise nicht als Kostenvoranschlag gelten. Die Vergütung für die DIENSTLEISTUNGEN wird zwischen KUNDE und FRIEND direkt vereinbart und kann von dem geschätzten, unverbindlichen Preis abweichen. Bucht der KUNDE die Erbringung der DIENSTLEISTUNG durch einen PROFI, handelt es sich bei dem dafür auf der Mila Plattform im «PROFI-Bereich» angegebenen Preis um einen Pauschalpreis für die im jeweiligen SERVICEPAKET enthaltenen DIENSTLEISTUNGEN.

- **PROFIL:** Von einem DIENSTLEISTER erstellte Beschreibung (Name, Profilbild, Fähigkeiten etc.), ergänzt um Bewertungen von KUNDEN für früher erbrachte DIENSTLEISTUNGEN, welche auf der Mila Plattform abgerufen werden können.
- **HAPPINESS GARANTIE:** Mila ist bestrebt für den KUNDEN den besten Service zu organisieren und ihm/ihr so den Alltag leichter zu machen. Dafür steht die Happiness Garantie von Mila. Wenn ein KUNDE mit der Qualität der Dienstleistung, die er/sie auf der Mila-Plattform gebucht haben, nicht zufrieden ist, ist der Mila Kundenservice für den Kunden da. Der Kunde bezahlt die Dienstleistung erst dann, sobald der Service zufriedenstellend erledigt wurde.
- **SORGLOS PAKET:** Auf der Rechnung sieht ein KUNDE bei jeder Buchung, für welche ein Mila FRIEND engagiert wird, einen Betrag von CHF 5.- für das Sorglos Paket. Das Sorglos Paket deckt die Kosten für die Begleitung des Mila Kundenservices bei Unklarheiten zum Auftrag oder bei Streitigkeiten zwischen dem Kunden und dem Friend. Zusätzlich wird ein Kunde mit dem abgeschlossenen Versicherungspaket der AXA bei Sachschäden während der Montage oder Mängelbehebung von bis zu CHF 2'000 (Selbstbehalt CHF 100.-) geschützt. Wenn Sie mehr erfahren möchten, finden Sie hier die Versicherungsbedingungen.

## 2 Rolle von Mila

### 2.1 Abwicklung über FRIEND

Mila bietet mit der Mila Plattform als Vermittler einen Marktplatz für FRIENDS und KUNDEN und ermöglicht diesen, miteinander in Kontakt zu treten und Verträge über DIENSTLEISTUNGEN abzuschliessen und abzuwickeln. Mila selbst ist nicht Partei dieser Verträge über DIENSTLEISTUNGEN und schliesst Verträge auch nicht in Vertretung einer der Parteien dieser Verträge ab.

Mila ist als Plattform-Betreiberin nicht für den Abschluss, den Inhalt und die Umsetzung von Verträgen zwischen FRIEND und KUNDEN verantwortlich. Der FRIEND ist für die in seinem Profil veröffentlichten Inhalte alleine verantwortlich.

### 2.2 Abwicklung über PROFIS

Mila bietet mit der Mila Plattform einen Marktplatz auf dem KUNDEN DIENSTLEISTUNGEN von PROFIS buchen können. Der Kunde schliesst in diesem Fall einen Vertrag mit Mila ab. Über den Marktplatz wird ein geeigneter PROFIS vermittelt, der im Namen von Mila mit dem KUNDEN in Kontakt tritt und die DIENSTLEISTUNG im Namen von Mila erbringt.

### 2.3 Betrieb der Mila Plattform

Mila betreibt die Mila Plattform und wird diese im Rahmen der Nutzungsbedingungen zur Verfügung stellen. Mila behält sich vor, die Mila Plattform während regelmässiger Wartungsarbeiten, zur Implementierung neuer Funktionen oder anderer technischer Notwendigkeiten nicht zur Verfügung zu stellen oder auch ganz einzustellen. Im Rahmen der Plattform stellt Mila für DIENSTLEISTER und KUNDEN auch verschiedene technische Zugangs- und Kommunikationslösungen, wie z.B. die Mila-App oder Web-Applikationen zur Verfügung, welche von DIENSTLEISTERN und KUNDEN im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen genutzt werden können. Mila behält sich vor, diese Lösungen im Laufe der Zeit zu ändern, zu erweitern oder ausser Betrieb zu nehmen und auch einzelne oder alle ihrer vertragsgegenständlichen Leistungen an die Verwendung dieser technischen Lösungen zu binden. Mila ist berechtigt, KUNDEN im Falle des Verdachts

einer missbräuchlichen Verwendung der Plattform oder einzelner Teilbereiche (z.B. des Bewertungs-Tools) vorübergehend oder auf Dauer von der Nutzung der Mila Plattform auszuschliessen.

### 3 Anfragen von DIENSTLEISTUNGEN, Weiterleitung an DIENSTLEISTER, Auftragserteilung

KUNDEN können die Mila Plattform vorerst ohne Registrierung nutzen. KUNDEN sind jedoch verpflichtet, bei der konkreten Anfrage von DIENSTLEISTUNGEN über die Mila Plattform ihren Namen, Vornamen, Geburtsdatum, Anschrift und E-Mailadresse und Telefonnummer anzugeben und sind verpflichtet, diese Angaben vollständig und wahrheitsgemäss zu machen. KUNDEN, die unrichtige oder bewusst unvollständige Angaben in diesem Zusammenhang machen, können von Mila von der weiteren Nutzung der Plattform ausgeschlossen werden.

Im Rahmen der Anfrage von DIENSTLEISTUNGEN über die Mila Plattform ist der KUNDE angehalten, die gewünschte DIENSTLEISTUNG möglichst genau zu beschreiben, damit Mila diese Anfrage möglichst effizient an geeignete DIENSTLEISTER weiterleiten kann.

Der KUNDE kann in derartigen Anfragen entweder einen konkreten DIENSTLEISTER, den er aufgrund früherer Tätigkeiten bereits kennt, vorschlagen oder die Auswahl geeigneter DIENSTLEISTER Mila überlassen.

Mila leitet diese Anfragen – unter Angabe der Kontaktdaten des KUNDEN - entweder an den vom KUNDEN gewünschten DIENSTLEISTER oder an andere DIENSTLEISTER, die in der angefragten Region die angefragte Leistung anbieten, weiter. Mila ist bei der Auswahl der DIENSTLEISTER – ungeachtet eines allenfalls geäusserten Wunsches des KUNDEN – völlig frei, es besteht kein Rechtsanspruch des KUNDEN auf Weiterleitung seiner Anfrage an einen bestimmten DIENSTLEISTER.

Kann eine DIENSTLEISTUNG wegen hoher Komplexität oder Spezialität nicht durch den beauftragten DIENSTLEISTER selbst ausgeführt werden (z.B. sog. Data Recovery Fälle), wird der FRIEND / PROFI oder Mila ein Drittunternehmen hiermit beauftragen.

Natürliche Personen als KUNDEN, die die DIENSTLEISTUNGEN beauftragen, müssen das 18. Lebensjahr vollendet haben. Juristische Personen als KUNDEN, die die DIENSTLEISTUNG beauftragen, müssen durch ein dazu befugtes Organ wirksam vertreten werden.

#### 3.1 Vertragsabschluss mit FRIENDS

Die nachstehende Bestimmung kommt zur Anwendung, wenn der KUNDE die Erbringung der von ihm angefragten Dienstleistung über einen FRIEND gewünscht hat:

FRIENDS, denen die Anfrage des KUNDEN von Mila weitergeleitet wurde, können aufgrund der an sie weitergeleiteten Anfrage den KUNDEN kontaktieren, die gewünschte DIENSTLEISTUNG besprechen und in weiterer Folge dem KUNDEN telefonisch oder per E-Mail ein konkretes Angebot zum Abschluss eines konkreten Vertrages zum Zwecke der Erbringung der gewünschten DIENSTLEISTUNG machen.

FRIENDS sind in der Behandlung der Anfragen wie auch bei der Höhe des von ihnen dem KUNDEN vorgeschlagenen Entgelts grundsätzlich frei. Ebenso ist der KUNDE völlig frei darin, ob er ein konkretes Angebot des DIENSTLEISTERS annimmt oder nicht. Werden auf der Mila Plattform für bestimmte DIENSTLEISTUNGEN oder SERVICEPAKETE Preise

angeführt, so handelt es sich dabei lediglich um eine Schätzung aufgrund früherer Erfahrungen mit ähnlichen DIENSTLEISTUNGEN, welche weder für den KUNDEN noch für den DIENSTLEISTER verbindlich sind. Mila nimmt auf die Höhe der zwischen KUNDEN und FRIENDS vereinbarten Entgelte keinen Einfluss.

Wenn der KUNDE das Angebot des DIENSTLEISTERS akzeptiert, kommt ein Vertrag zwischen dem KUNDEN und dem jeweiligen DIENSTLEISTER zustande. Mila empfiehlt dringend, die wesentlichen Details dieses Vertrages schriftlich (E-Mail o.ä.) zu fixieren, um spätere Streitigkeiten zu vermeiden.

Die Mila Plattform dient lediglich der Vermittlung eines allfälligen Vertragsabschlusses zwischen dem KUNDEN und dem FRIEND. Mila wird selbst nicht Partei eines solchen Vertrages und haftet nicht für die in diesem Zusammenhang erbrachten DIENSTLEISTUNGEN. Mila leistet auch nicht Gewähr dafür, dass der KUNDE nach einer entsprechenden Anfrage innerhalb einer bestimmten Frist von einem geeigneten FRIEND kontaktiert wird.

Ein Anspruch auf Abschluss eines Vertrags mit dem FRIEND durch Nutzung der Mila Plattform besteht nicht.

### 3.2 Vertragsabschluss mit PROFI

Wünscht der KUNDE die Erbringung einer konkreten Dienstleistung durch einen PROFI, so kann er ein auf der Mila Plattform vordefiniertes und mit einem Pauschalpreis versehenes SERVICEPAKET über die Mila Plattform anfragen. Mila sucht daraufhin einen geeigneten PROFI für die Durchführung und bestätigt in der Folge dem KUNDEN die Auftragsannahme unter Nennung der Kontaktdaten des PROFIS. Mit dieser Bestätigung kommt der Vertrag zwischen Mila und dem KUNDEN zustande.

Der PROFI kontaktiert in weiterer Folge den KUNDEN, vereinbart den konkreten Durchführungstermin und erbringt die Dienstleistungen sodann im Auftrag von Mila. Adressat von Beschwerden, Mängelrügen etc. ist Mila.

Wünscht der KUNDE die Erbringung zusätzlicher Dienstleistungen, welche von den auf der Mila Plattform vordefinierte SERVICEPAKET abweichen, hat er Mila rechtzeitig darüber zu informieren. Erst wenn zwischen dem KUNDEN und Mila Einigkeit über Durchführung und Preis dieser zusätzlichen Dienstleistungen gefunden wurde, werden dieselben vom PROFIS erbracht. Eine Direktbeauftragung des PROFIS durch den KUNDEN mit derartigen zusätzlichen Dienstleistungen ohne Zustimmung von Mila ist nicht zulässig.

4 Leistungsstörungen, Gewährleistung, Haftung bei Vertragsabwicklung über FRIENDS  
Mila haftet dem KUNDEN nur für eigenes Verschulden, eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist – ausgenommen im Falle von Personenschäden – ausdrücklich ausgeschlossen.

Ist die DIENSTLEISTUNG nach Ansicht des KUNDEN mangelhaft erbracht oder dem KUNDEN durch den FRIEND ein Schaden verursacht worden, hat der KUNDE seine diesbezüglichen Ansprüche ausschliesslich gegenüber dem jeweiligen FRIEND geltend zu machen. Mila trifft diesbezüglich keinerlei Haftung und/oder Schadenersatzpflicht, wird sich jedoch im Rahmen der Mila HAPPINESS GARANTIE bestmöglich um die Lösung der Probleme bzw. die Einigung zwischen KUNDEN und FRIEND bemühen.

Mila weist ausdrücklich darauf hin, dass auf der Plattform als DIENSTLEISTER registrierte FRIENDS zwar nach ihren eigenen Angaben über die in ihrem Profil angeführten Erfahrungen, nicht aber zwangsläufig über eine entsprechende Ausbildung verfügen. FRIENDS sollten vom KUNDEN daher nur mit einfachen Aufgaben betraut werden, die von erfahrenen Usern (auch ohne formelle Ausbildung) bewältigt werden können. Tätigkeiten, für die die Erbringung eines formellen Befähigungsnachweises erforderlich ist (z.B. Elektro- oder Gas-Installationen) dürfen vom KUNDEN ausschliesslich an die entsprechenden PROFIS vergeben werden.

#### 5 Kosten, Informationserteilung, Verbot der künftigen Direkt-Beauftragung

Die Nutzung der Mila Plattform zu privaten Zwecken ist für KUNDEN bei der Vermittlung eines Vertrags mit einem FRIEND kostenlos. Mila weist den KUNDEN darauf hin, dass im Falle einer erfolgreichen Vermittlung einer Auftragserteilung der jeweilige FRIEND eine Vermittlungsprovision sowie den für das Sorglos Paket gewidmeten Betrag von CHF 5.- an Mila bezahlt.

Der KUNDE ist daher verpflichtet, Mila nach erfolgreicher Vermittlung eines Auftrags zur Erbringung einer DIENSTLEISTUNG durch einen FRIEND auf entsprechende Anfrage Auskunft darüber zu erteilen, welche Vereinbarung er mit einem konkreten FRIEND getroffen und welches Entgelt er dafür vereinbart und/oder bezahlt hat.

Es ist sowohl dem KUNDEN als auch dem DIENSTLEISTER untersagt, nach erfolgreicher Vermittlung einer Vereinbarung zur Erbringung von DIENSTLEISTUNGEN künftige Vereinbarungen über vergleichbare DIENSTLEISTUNGEN direkt, d.h. ohne Einbeziehung der Mila Plattform und somit unter Umgehung der Provisions-Pflicht des DIENSTLEISTERS, zu treffen. Sollte ein DIENSTLEISTER dem KUNDEN einen diesbezüglichen Vorschlag unterbreiten, informiert der KUNDE Mila unverzüglich.

#### 6 Verbot der Nutzung der Mila Plattform für gewerbliche Geschäftsvermittlung

Es ist dem KUNDEN ausdrücklich untersagt, die Mila Plattform zu Zwecken der gewerblichen (entgeltlichen) Geschäftsvermittlung an Dritte zu verwenden.

#### 7 Bewertungssystem

Mila stellt ein Bewertungssystem zur Verfügung, mit dem KUNDEN den DIENSTLEISTER bewerten können. Ungerechtfertigte Bewertungen werden in einem Widerspruchsverfahren behandelt. Für die Bewertungen gelten für KUNDEN die nachstehende „Fair-Use-Richtlinie“. Mila weist ausdrücklich darauf hin, dass derartige Bewertungen stets nur in sachlicher Form, unter Vermeidung beleidigender oder verletzender Formulierungen und unter Angabe richtiger Tatsachen erfolgen dürfen. Grobe Verstöße gegen diese Vorschriften können nicht nur zum Ausschluss des Kunden von der weiteren Nutzung der Mila Plattform, sondern auch zur straf- oder zivilrechtlichen Verfolgung seitens des Geschädigten führen.

Gibt der KUNDE eine konkrete Bewertung ab, erteilt er damit auch seine Zustimmung zur Weiterleitung an den konkreten DIENSTLEISTER sowie zur Veröffentlichung der Bewertung auf der Mila-Plattform (unter Angabe seines (u.U. abgekürzten) Namens und seines Wohnorts).

Mila ist berechtigt, unabhängig von diesen Bewertungen KUNDEN und DIENSTLEISTER über die Art und Weise der Auftragsabwicklung der DIENSTLEISTUNG zu befragen.

#### 8 Fair-Use-Richtlinien für Bewertungen



Mila ist Meinungsfreiheit, Transparenz und klare Kommunikation wichtig und somit Bestandteil unseres Community-Gedankens.

Beim Erstellen einer Bewertung bitten wir darum, sich an die Fakten zu halten. Die Bewertungen sollen konstruktive Informationen enthalten, die allen Beteiligten helfen, den Service stets zu verbessern.

Mila möchte grundsätzlich keine Bewertungen zensieren, bearbeiten oder löschen. Sollten jedoch Bewertungen gegen unsere Richtlinien verstoßen, behalten wir uns das Recht vor, Bewertungen zu entfernen.

Auf der Mila Plattform ist es verboten:

- Bewertungen abzugeben, die nicht die persönliche Erfahrung des Nutzers widerspiegeln.
- Bewertungen abzugeben, die mit der eigentlichen Buchung nichts zu tun haben (zum Beispiel politische, religiöse oder gesellschaftliche Kommentare).
- Inhalte zu veröffentlichen, die illegale oder schädliche Aktivitäten oder Gewalt befürworten oder, die Persönlichkeit verletzen geschmacklos, obszön, verleumderisch, drohend oder diskriminierend sind oder in anderer Weise gegen die guten Sitten verstossen.
- Inhalte zu veröffentlichen, welche die Rechte einer anderen Person oder Einheit verletzen, inklusive Rechte geistigen Eigentums oder das Recht auf informationelle Selbstbestimmung (zum Beispiel die Veröffentlichung des vollen Namens, der Adresse oder anderer identifizierender Angaben einer anderen Person ohne deren Erlaubnis).
- Inhalte zu veröffentlichen, die eindeutig als Erpressung erkennbar sind.

## 9 Datenschutz

Mila erhebt und bearbeitet die Personendaten des KUNDEN entsprechend der Angaben in der Datenschutzerklärung.

## 10 Rechnungs- und Zahlungsmodalitäten

Mila distanziert sich ausdrücklich von jeder Form von Schwarz-Arbeit bzw. Abgabenhinterziehung.

### 10.1 Beim Friend

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der FRIEND verpflichtet ist, für die von ihm für den KUNDEN erbrachten DIENSTLEISTUNGEN eine ordnungsgemässe Rechnung auszustellen und dem KUNDEN zu übergeben. Wirkt der KUNDE – in welcher Form auch immer – an einer Verletzung dieser Verpflichtung mit, kann das seitens der zuständigen Behörden zu Sanktionen gegen den KUNDEN führen.

Die Mila Plattform versendet für alle auf ihrer Plattform erbrachten Leistungen eine Abrechnung im Namen des FRIEND and den KUNDEN.

Dies geschieht ausschliesslich als Serviceleistung im Namen und auf Rechnung des FRIENDS – Mila wird dadurch nicht Vertragspartner hinsichtlich des zwischen KUNDEN und DIENSTLEISTER abgeschlossenen Vertrages und haftet nicht für allfällige Fehler in derartigen Abrechnungen. Abrechnungs-Reklamationen sind ausschliesslich zwischen dem KUNDEN und dem FRIEND direkt abzuklären.

### 10.2 Beim Profi

Im Falle der Vertragsabwicklung über PROFIS erfolgt die Rechnungsstellung durch Mila im eigenen Namen.

Um eine DIENSTLEISTUNG erfolgreich über die Mila Plattform anzufragen, muss der KUNDE auch die Zahlungsmethode wählen und seine Zahlungsinformationen eingeben. Mila ist ein System das nur bargeldlose Zahlungen zulässt (Bsp. Kreditkarten, Giro, Sofort, etc.).

Für die Abwicklung der Zahlungen arbeitet Mila mit dem lizenzierten Zahlungsservice Anbieter Adyen (adyen.com) zusammen, welcher die Zahlungen für Mila abwickelt.

Mila erstellt die Rechnung aufgrund ihrer Aufzeichnungen. Mila kann verschiedene Rechnungen des Kunden zusammenzufassen und geringfügige Rechnungsbeträge zusammen mit einer nachfolgenden Rechnung erheben. Der Rechnungsbetrag ist bis zu dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu bezahlen. Ist kein solches angegeben, gilt als Fälligkeitsdatum das Rechnungsdatum plus 30 Tage. Einwände des Kunden zum Rechnungsbetrag müssen innerhalb von einem Monat nach der beanstandeten Benutzung erfolgen. Danach gelten sie als vom Kunden akzeptiert. Betreffen die Einwände nur einen Teilbetrag der Rechnung, so kann Mila verlangen, dass der unbeanstandete Teil der Rechnung fristgerecht bezahlt wird. Jede Partei kann unbestrittene Gegenforderungen zur Verrechnung bringen.

Hat der Kunde bis zum Fälligkeitsdatum weder die Rechnung vollumfänglich bezahlt noch schriftlich und begründet Einwände dagegen erhoben, fällt er ohne weiteres in Verzug und Mila kann soweit gesetzlich zulässig die Leistungserbringung bei allen ausstehenden Services unterbrechen, weitere Massnahmen zur Verhinderung wachsenden Schadens treffen (z.B. Sperrung des Accounts bei Mila) und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen.

Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die Mila durch den Zahlungsverzug entstehen. Insbesondere schuldet der Kunde Mila ab der 2. Mahnung eine Mahngebühr von CHF 10.–. Ab der 3. Mahnung werden Mahngebühren von CHF 20 erhoben sowie einen Verzugszins von 5%.

Mila kann jederzeit Dritte für das Inkasso beiziehen. Der Kunde hat hierfür dem beigezogenen Dritten direkt Mindestgebühren zu bezahlen und ihm darüber hinaus dessen individuelle Aufwände und Auslagen zu entschädigen, die für das Inkasso notwendig sind.

#### 11 Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand

Die Vertragsbeziehung zwischen Mila und dem KUNDEN unterliegt schweizerischem Recht unter Ausschluss aller internationaler Verweisungsnormen. Für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit der Nutzung der Mila Plattform vereinbaren die Parteien die ausschliessliche örtliche Zuständigkeit der Gerichte in Zürich – dies gilt jedoch nicht, falls dem zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.