

Användarvillkor för Medmänniska - Hemstöd

1. Välkommen till Hemstöd

Hemstöd finns för att öka livskvaliteten för äldre, deras anhöriga och yngre pensionärer.

De äldre som börjat bli begränsade i sin vardag ska ändå kunna ha ett givande och bra liv. Man ska inte behöva sitta ensam och alla ska ha möjligheten att kunna komma ut och få stöd vid enklare sysslor som t.ex. vid promenader, följa med till affären, laga mat, vara sällskap till läkaren eller helt enkelt ge det lilla extra som kraftigt höjer livskvaliteten. Samtidigt vill vi ge anhöriga bättre möjlighet att hjälpa sina äldre anhöriga och de yngre pensionärer som vill göra en god gärning och samtidigt kunna tjäna lite extra.

Hemstöd driver och utvecklar tjänsten som gör detta möjligt.

Vi har försökt skriva användarvillkoren så tydligt och lättförståeligt som möjligt. Dessvärre gör olika juridiska krav att det inte alltid är så lätt. Därför ber vi dig att kontakta oss om det är något du är fundersam över.

2. Allmänt och definitioner

Hemstöd är en digital förmedlingstjänst som länkar samman personer som vill hjälpa till ("**Medmänniskor**") med personer som behöver stöd ("**Mottagare**"). Alla funktioner som behövs för att leverera förmedlingstjänsten, som olika tekniska system, administration och betalningslösningar ingår i Tjänsten ("**Tjänsten**"). Det kan vara, men behöver inte vara, en annan person än Mottagaren, exempelvis en anhörig, som beställer och betalar för tjänsten ("**Beställare**").

Tjänsten erbjuds via en webbplats ("**Webbplatsen**") som kan visas och användas på dator, smartphone eller surfplatta. Vidare finns en plattform ("**Plattformen**") som är hjärtat i tjänsten. Det är i plattformen som data behandlas, hanteras och lagras. Webbplatsen och plattformen kallas gemensamt för ("**Systemet**"). Tjänsten och Systemet tillhandahålls av Hemstöd förmedling i Sverige AB, organisationsnummer 55 92 48-3951, med huvudkontor beläget i Linköping (Bänorp Bränna 1, 585 75 Ljungsbro) ("**Hemstöd**").

Dessa användarvillkor, såsom uppdaterade från tid till annan, ("**Villkoren**") gäller för alla som registrerar sig som Medmänniska i systemet. En registrering i systemet är en förutsättning för att få tillgång till Tjänsten. Alla som använder Tjänsten är Användare ("**Användare**"). Genom att använda Tjänsten godkänner du dessa Villkor och förbinder dig att följa dem. Det är endast privatpersoner (fysisk person) som får använda Tjänsten.

Hemstöd äger rätt att från tid till annan uppdatera och ändra dessa Villkor, men de Villkor som du godkände vid tiden för din beställning av ett Uppdrag gäller alltid den beställningen/ det Uppdraget. Alla ändringar kommer att framgå av senast publicerad version av Villkoren på Webbplatsen. Ändringar träder ikraft från det att du har accepterat Villkoren, det vill säga i samband med att du genomför en ny beställning.

De uppdrag och tjänster du som Medmänniskor utför genom Tjänsten och i enlighet med villkoren för Tjänsten (inklusive dessa Villkor) kallas för "Uppdrag". Uppdrag bestäms direkt mellan dig som Medmänniska och Beställaren. Mottagaren har alltid möjlighet att omgående avbryta Uppdrag. I det fall Uppdraget är godkänt av Beställaren och det inte har avbokats innan genomförandet påbörjats räknas det som bindande. Uppdraget debiteras då Beställaren samt du som Medmänniska kommer få ersättning för det specifika uppdraget. Detta gäller även om Mottagaren avbryter Uppdraget.

Du som Medmänniska kan presentera dig och vilka Uppdrag du kan tänka dig på Webbplatsen ("Annons"). Hemstöd har ingen skyldighet att skapa kontakt mellan dig som Medmänniska och Beställare.

Hemstöd äger rätt att från tid till annan uppdatera såväl dessa Villkor liksom andra villkor för Tjänsten. Du kommer att underrättas om sådana ändringar via mejl och/eller vid inloggning i Systemet. Du som Medmänniska ansvarar för att den registrerade mejladressen är korrekt. Det är varje Användares skyldighet att själv hålla sig informerad om vilka villkor (såväl dessa Villkor som andra tillämpliga villkor) som gäller vid var tid.

3. Användning av Tjänsten

3.1 Allmänt om Tjänsten

Tjänsten är en förmedlingstjänst där Användare kan komma i kontakt med varandra för beställning och utförande av Uppdrag. Uppdragen möjliggörs genom Hemstöd. Beställare kan skicka uppdragsförfrågan till dig som Medmänniska. Du har alltid möjlighet att acceptera eller avstå från uppdrag. Beställaren kommer erbjudas att lämna betyg och omdöme på dig som Medmänniska.

Systemet i sig är gratis att använda (skapa konto, ta kontakt och komma överens om uppdrag) så länge uppdragen betalas via Hemstöd. Hemstöd tar betalt av Beställaren, begär RUT-avdrag och betalar ut ersättning till Medmänniskan. Skillnaden mellan det beställaren betalar och den ersättning du som Medmänniska får för Uppdrag tillfaller Hemstöd och används framför allt till arbetsgivaravgifter (kopplat till Medmänniskans ersättning), skatter samt utveckling, marknadsföring och drift av Systemet.

Det är inte tillåtet att kontakta personer via Hemstöd med syfte att rekrytera dem till uppdrag som sedan betalas utanför Hemstöd.

3.2 Uppdrag

Avtal om utförandet av enskilda Uppdrag sluts mellan Beställare och Hemstöd samt mellan Hemstöd och Medmänniskan genom beställning i Tjänsten. Utgångspunkten är att Beställare och Medmänniska, i Systemet och inom ramen för Tjänsten kommer överens om villkoren för det enskilda Uppdraget (en "Bokning"). Beställaren ansvarar för att Mottagaren är informerad och samtycker till Uppdraget.

Ett avtal om Uppdrag är ingånget när den mellan Beställaren och Medmänniskan överenskomna Bokningen för Uppdraget har godkänts av Hemstöd.

Hemstöd förbehåller sig rätten att ensidigt vägra ingå avtal om enskilda Uppdrag. Hemstöd förbehåller sig också rätten att återkalla sitt godkännande av ett Uppdrag innan Uppdraget påbörjats, oavsett anledning härtill. Om Hemstöd inte godkänner Uppdraget eller återkallar sitt godkännande innan Uppdraget påbörjats upphör parternas avtal om Uppdrag att gälla i dess helhet och ingen part (dvs. varken Hemstöd eller berörda Användare) har något krav av vad slag det än må vara (på exempelvis fullgörande eller ekonomiska krav) med anledning av det aktuella Uppdraget.

3.3 Medmänniskans ställning

Det är endast under tiden för utförandet av enskilda Uppdrag som du som Medmänniska är anställd av Hemstöd och då i enlighet med Bokningen. Varje tillfälle som ett Uppdrag genomförs räknas som ett nytt uppdrag oavsett om flera Uppdrag bokas samtidigt. Utöver utförandet av Uppdraget äger Medmänniskan inte rätt att företräda Hemstöd i förhållande till Beställare eller tredje man.

3.4 Tjänsten

Tjänsten utgörs av en förmedlingstjänst för tillhandahållande av enklare uppdrag för att stödja äldre såsom stöd vid promenader, följa med till affären, laga mat, sällskap eller andra hushållsnära sysslor som Beställare, Mottagare och Medmänniska kommer överens om.

Vid genomförande av Uppdrag gäller de ytterligare villkor, utöver dessa Villkor, som framgår av Hemstöds anställningsavtal med Medmänniska samt avtal mellan Hemstöd och Beställare.

3.5 Villkor för användandet av Tjänsten

För att få använda Tjänsten som Medmänniska ska du sträva efter att göra god nytta för Mottagare och Beställare. Du ska vara myndig och agera utifrån Mottagarens, Beställarens och Hemstöds bästa.

Medmänniska måste i Tjänsten lämna namn, adress, personnummer, e-postadress och telefonnummer för att kunna vara aktuell för att utföra Uppdrag. Ytterligare information som kan krävas för att ha möjlighet att använda Tjänsten till fullo är profilbild, presentation och information om vilka uppdrag och tider ni kan tänka er. För att kunna vara aktuell för att utföra ett Uppdrag måste du också skapa en profil, ”**Hemstöd-Profilen**”.

Vidare kan du som Medmänniska behöva godkänna villkoren från Hemstöds betalningsleverantör samt uppge bankkontouppgifter för att kunna ta emot betalningar för utförda Uppdrag. Medmänniskan tillåter också Hemstöd att dela med sig av denna information till betalningsleverantören så att Hemstöd kan göra betalningar till ditt bankkonto vid utförda Uppdrag.

Hemstöd erbjuder både Beställare och Medmänniska möjlighet att identifiera sig själva med hjälp av Bank-ID. På detta sätt kan vi säkerställa varje Användares identitet och folkbokföringsadress.

Hemstöd får utan föregående varsel till Användaren inskränka, stänga eller avsluta ett användarkonto som tillhör en Användare som inte följer dessa Villkor, avtalade villkor för Uppdrag, på annat sätt missbrukar eller missköter Tjänsten eller där Hemstöd annars anser att Användaren orsakar problem eller risker för skada för Hemstöd eller någon Användare av Tjänsten.

3.6 Vilka Uppdrag som får genomföras inom Tjänsten

Varje Uppdrag ska i sin helhet vara giltigt för RUT-avdrag. Det innebär att Uppdraget ska vara utformat så att innefattas i Skatteverkets beskrivning av hushållsnära tjänster. Uppdrag får inte innefatta vård. Det vill säga medicinskt förebygga, utreda eller behandla skador.

Det är du som Medmänniska som ihop med Beställaren kommer överens om vilka Uppdrag som ska utföras. Uppdrag som skapas och/eller genomförs ska vara tillåtna enligt vid var tid gällande lagar och föreskrifter, samt även i övrigt lämpa sig för den enskilde Medmänniskan och Mottagaren. Detta innebär bland annat, men inte begränsat till, att användare inte får överenskomma om och/eller genomföra Uppdrag som innebär farliga moment, arbete med farliga redskap, kemikalier eller tungt arbete.

Beställaren ansvarar för att säkerställa att Mottagaren är informerad och samtycker till Uppdraget samt de villkor som gäller för detta.

Användare är självklart förbjudna att annonsera eller genomföra Uppdrag som är olagliga eller som kan anses stötande eller olämpliga. Bland annat får inga sexuella tjänster förekomma i Uppdrag. Hemstöd har rätt att ensidigt och omedelbart ändra, begränsa eller avbryta Uppdrag vid Hemstöds vetskap eller misstanke om att otillåtna arbetsuppgifter överenskommit, utförs eller avses utföras.

3.7 Vilken information som får förmedlas inom Tjänsten

Användare ansvarar över att uppgifter som Användaren lägger upp inom Tjänsten är korrekta samt att de inte strider mot gällande lag och föreskrifter. För det fall Hemstöd finner att något som Användaren lagt upp är illegalt eller på annat sätt olämpligt förbehåller sig Hemstöd rätten att radera detta och/eller stänga av Användarens konto.

Användaren garanterar att denne innehar nödvändiga rättigheter till det Användargenererade innehållet, antingen genom att Användaren själv har skapat detta (som exempelvis en bild eller annonstext), eller att alla som har medverkat till innehållet har gett Användaren tillstånd att använda det Användargenererade innehållet på Webbplatsen i enlighet med dessa Villkor.

Med användargenererat innehåll avses allt sådant innehåll som Användare skapar och/eller lägger upp inom Tjänsten, som t.ex. innehållet i Hemstöd-Profiler, inklusive men inte begränsat till text och bild.

Detta innebär att Användaren garanterar att det Användargenererade innehållet inte innehåller immaterialrättsligt skyddat material, såsom musik, film, bild, logotyp eller annat material som Användaren inte har tillåtelse att använda.

Användaren garanterar att Användaren sett till att de personer som kan identifieras i det Användargenererade innehållet (exempelvis i en bild) är medvetna om hur materialet kommer att användas och att de har godkänt att medverka i det Användargenererade innehållet och att Hemstöd även kan komma att använda det Användargenererade innehållet i marknadsföringssyfte, dock alltid i enlighet med vår Personuppgiftspolicy.

I korthet innebär det följande. Genom att lägga upp Användargenererat innehåll på Webbplatsen, exempelvis genom att lägga skapa en profil, ger du Hemstöd rätt att fritt förfoga över det Användargenererade innehållet, genom att till exempel bearbeta, formata, lagra eller kopiera det och göra det tillgängligt för allmänheten oavsett mediekanal. Hemstöds rättigheter kvarstår även efter att det Användargenererade innehållet har raderats från Plattformen.

Du efterger härmed alla krav på ersättning från Hemstöd för Hemstöds användning av det Användargenererade innehållet.

Hemstöd förbehåller sig rätten att filtrera, ta bort eller stoppa Profiler eller annat Användargenererat innehåll med stötande eller otillåtet innehåll som på annat sätt strider mot dessa Villkor, som vi har skäl att anta strider mot gällande lagar och regler eller som vi annars anser vara olämpligt.

Varje Användare får bara registrera ett användarkonto hos Hemstöd. En Användares konto får endast användas av den Användare som registreringsuppgifterna avser. Det är förbjudet att använda en annan Användares konto.

Användare inom Tjänsten äger möjlighet att betygsätta andra Användare efter utfört Uppdrag. Medmänniska har tystnadsplikt gällande information som denne erhåller under Uppdrag.

Hemstöd förbehåller sig rätten att stänga konton som inte har använts under 12 månader.

3.8 Användares upphörande av nyttjande av Tjänsten

Användare har när som helst rätt att sluta använda Tjänsten.

4. Tillgänglighet

Hemstöds målsättning är att Systemet ska vara tillgängligt för Användare dygnet runt, alla dagar i veckan. Hemstöd förbehåller sig dock rätten att vid exempelvis uppdateringar eller underhåll att tillfälligt, men under nödvändig tid, stänga ned Systemet. Hemstöd garanterar inte heller Systemets tillgänglighet i övrigt och kan inte hållas ansvarigt för eventuell skada som direkt eller indirekt orsakas Användare med anledning av att Systemet inte är tillgängligt viss tidpunkt.

Hemstöd har rätt att göra ändringar i Systemet och Tjänsten. Exempelvis kan ändringar göras på grund av anpassning till en ny teknisk miljö, ett ökat antal användare eller andra operativa skäl samt för att förbättra användarupplevelsen.

5. Behandling av personuppgifter

Hemstöd har som mål att vara världens tryggaste Förmedlingstjänst för äldre. I detta ingår att värna om våra Användares integritet och därmed också en hög nivå av dataskydd. Genom att börja använda Tjänsten, accepterar du också Hemstöds Personuppgiftspolicy. Användare uppmanas att läsa mer om exakt vilka personuppgifter Hemstöd samlar in, hur personuppgifterna behandlas, vilka Hemstöd kan komma att dela informationen med och varför i Hemstöds integritetsspolicy [här](#).

Hemstöd är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Användares personuppgifter som behandlas i Systemet.

6. Försäkring

Hemstöd har en ansvarsförsäkring som täcker eventuella skador som kan uppstå under registrerade uppdrag.

7. Skatt

Hemstöd deklarerar arbetsgivaravgifter och gör preliminärskatteavdrag för den lön Medmänniska erhåller vid Uppdrag. Då Tjänsten i första hand riktar sig mot pensionerade Medmänniskor sker avdrag för arbetsgivaravgifter och skatteavdrag utifrån regler för pensionärer och sidobetalare. Önskas andra avdrag ansvarar Medmänniskan för att inkomma med gällande uppgifter.

Varje Medmänniska åtar sig att säkerställa att dennes skattemässiga åligganden fullgörs på korrekt och lagenligt sätt. Hemstöd lämnar ingen information eller uppgifter som ska uppfattas som rådgivning beträffande Användares åligganden enligt skatterättsliga lag eller regler, även om Hemstöd är behjälplig med att tillhandahålla den information som är nödvändig och erhållas från Hemstöd för att en Användare ska kunna fullgöra sina skatteåtaganden i Sverige. Hemstöd åtar sig inte heller någon skyldighet att meddela Användare om lag, föreskrifter eller praxis skulle ändras. Det är varje Användares eget ansvar att se till att man följer tillämpliga regler vid användning av Tjänsten.

8. Ansvarsbegränsning

Hemstöds ansvar i relation till Användare är begränsat till vad som följer av tvingande lag.

Hemstöd har tecknat erforderliga försäkringar för Tjänsten och de särskilda Uppdrag som erbjuds inom ramen för Tjänsten.

9. Befriande omständighet

9.1 Omständigheter utanför Hemstöds kontroll

Hemstöd är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför Hemstöds kontroll ("Befriande Omständighet") och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Såsom Befriande Omständighet kan anses bl.a. myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof, pandemi, plötslig sjukdom, skada eller dödsfall eller annan olyckshändelse.

9.2 Medmänniska drabbas av Befriande Omständighet

Vad som anges i punkt 9.1 ska gälla på motsvarande sätt i det enskilda Uppdraget om Medmänniska drabbas av Befriande Omständighet på sätt som anges ovan.

10. Immateriella rättigheter

10.1 Allmänt

Upphovsrätten samt alla övriga immateriella rättigheter kopplade till Tjänsten och Systemet tillhör Hemstöd och/eller, i förekommande fall, Hemstöds licensgivare. Ingenting i dessa villkor ska, för undvikande av missförstånd, innebära någon överlåtelse eller upplåtelse av sådana rättigheter till Användare utöver rätten att använda Systemet i enlighet med vad som uttryckligen framgår av dessa Villkor. Det är förbjudet att utan Hemstöds samtycke använda sådant material på annat sätt än inom ramen för normal användning av Systemet. Det är därmed förbjudet att göra kopior - oavsett med vilken teknik det sker - av hela eller delar av innehållet i Systemet. Utan ett sådant samtycke är det också förbjudet att göra hela eller delar av innehållet i Systemet tillgängligt för allmänheten genom användning av Internet eller på annat sätt.

10.2 Länkning

Vid länkning till Webbplatsen ska Webbplatsen alltid öppnas i ett nytt fönster. Innehållet får aldrig utan Hemstöds föregående medgivande presenteras inom ramen för en annan webbplats. Det är inte tillåtet att länka på ett sådant sätt att Systemets innehåll riskerar att förvanskas eller missförstås.

11. Synpunkter / Klagomål på Tjänsten

Hemstöd strävar efter ständig utveckling och söker därför löpande kontakt med sina Användare. Synpunkter och / eller klagomål emottages tacksamt via email info@Hemstod.se alternativt telefon 010-214 66 77. Användare ombeds också att omgående för Hemstöd påtala fel eller brister i Systemet som påverkar Användare. Reklamation ska lämnas så snart Användare upptäckt fel eller brist. Reklamation görs till info@hemstod.se.

12. Tvist

Svensk materiell rätt ska gälla för Tjänsten och dessa Användarvillkor.

Tvister som uppstår rörande tillämpning eller tolkning av dessa Villkor avgörs slutligt i allmän domstol. Du har kan också vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för att få tvisten prövad utan kostnad, läs mer på www.arn.se.