



## 1.1 VERSION für DIENSTLEISTER der Plattform

Stand: Januar 2018

Bieten Sie auf der Mila Plattform DIENSTLEISTUNGEN für KUNDEN in der Schweiz als FRIEND oder PROFI an? Dann gelten für die Nutzung der Mila Plattform die folgenden

### **Nutzungsbedingungen.**

Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der Mila Plattform (<http://www.mila.com>) der Mila AG („Mila“) durch DIENSTLEISTER. Durch die Registrierung auf der Plattform anerkennt der DIENSTLEISTER die Wirksamkeit dieser Nutzungsbedingungen.

#### **1. Begriffe**

- DIENSTLEISTER: Anbieter von Dienstleistungen, entweder als FRIEND oder PROFI.
  - FRIEND: Natürliche Person, die als bei Mila registrierter DIENSTLEISTER im selbstständigen Nebenerwerb auftritt.
  - PROFI: Unternehmen, das als bei Mila registrierter DIENSTLEISTER im Haupterwerb auftritt.
- Mila: Mila AG, Gutenbergstrasse 1, CH-8002 Zürich, [www.mila.com](http://www.mila.com), Firmenregister-Nr. CHE-220.287.171, Email: [info@mila.com](mailto:info@mila.com)
- DIENSTLEISTUNGEN: Dienstleistungen, die DIENSTLEISTER KUNDEN auf der Mila Plattform anbieten.
- SERVICE CROWD: Mit Registrierung auf der Mila-Plattform werden DIENSTLEISTER Teil der SERVICE CROWD und haben die zusätzliche Möglichkeit, einer oder mehrerer SERVICE COMMUNITIES beizutreten.
- SERVICE COMMUNITY: Jede SERVICE COMMUNITY für BUSINESS PARTNER von Mila
- KUNDE: Eine natürliche oder juristische Person, die über die Mila Plattform eine DIENSTLEISTUNG nachfragt und in weiterer Folge diesbezüglich einen DIENSTLEISTER mit einer DIENSTLEISTUNG beauftragt.
- SERVICEPAKETE: Bestimmte in einem Produktbereich typischerweise vorkommende und in Pakete zusammengefasste Leistungen mit hinterlegtem DURCHSCHNITTSPREIS.
- DURCHSCHNITTSPREIS: Dem KUNDEN zur Information und Orientierung bekanntgegebener, unverbindlicher Durchschnittspreis für bestimmte SERVICEPAKETE. Ein DURCHSCHNITTSPREIS ist ein historischer Preis und resultiert aus in der Vergangenheit zwischen KUNDEN und DIENSTLEISTERN direkt vereinbarten Entgelte für entsprechende SERVICEPAKETE. Ein DURCHSCHNITTSPREIS gilt nicht als Kostenvoranschlag.
- 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.

- **BUSINESS PARTNER:** Unternehmen, welches Mila mit dem Aufbau einer SERVICE COMMUNITY beauftragt hat und gegebenenfalls für diese SERVICE COMMUNITY auch zur werblichen Unterstützung den eigenen Markennamen, Logos etc. zur Verfügung stellt.

## **2. Rolle von Mila**

Mila bietet mit der Mila Plattform einen Marktplatz für DIENSTLEISTER 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 ab.

Mila ist als Plattform-Betreiberin nicht für den Abschluss, den Inhalt und die Umsetzung von Verträgen zwischen DIENSTLEISTERN und KUNDEN verantwortlich. DIENSTLEISTER sind für die in Profilen veröffentlichten Inhalte alleine verantwortlich.

Mila betreibt die Mila Plattform und stellt diese im Rahmen der Nutzungsbedingungen zur Verfügung. Mila behält sich vor, die Mila Plattform während Wartungsarbeiten, zur Implementierung neuer Funktionen oder anderer technischer Notwendigkeiten nicht zur Verfügung zu stellen. 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.

Rechtsansprüche können hieraus keine abgeleitet werden, und die DIENSTLEISTER verzichten – soweit gesetzlich zulässig – auf allfällige Rechtsansprüche und deren Geltendmachung (Klageverzicht).

## **3. Rolle der BUSINESS PARTNER**

Weder besteht, noch wird ein Vertragsverhältnis zwischen BUSINESS PARTNER und FRIEND oder BUSINESS PARTNER und KUNDE durch Inanspruchnahme der Mila Plattform begründet. Der FRIEND tritt daher auch nicht als Vertreter oder Mitarbeiter von BUSINESS PARTNER gegenüber dem KUNDEN auf, macht im Namen des BUSINESS PARTNERS keine Zusagen an den KUNDEN und unterlässt alles, was ein KUNDE diesbezüglich in Irrtum führen oder die Interessen oder den guten Ruf des BUSINESS PARTNERS schädigen könnte.

## **4. Registrierung**

DIENSTLEISTER registrieren sich auf der Mila Plattform. Mila fragt zur Registrierung einerseits den Namen, Vornamen, das Geburtsdatum, die Anschrift und E-Mail-Adresse und andererseits die besonderen Kenntnisse und Erfahrungen sowie weitere Informationen des DIENSTLEISTERS (z.B. Stundenlohn, Umkreis der Auftragsstätigkeit, Profilbeschreibung, Kontodaten) für verschiedene Tätigkeitsbereiche ab. Der DIENSTLEISTER ist verpflichtet, diese Informationen vollständig und wahrheitsgemäss zur Verfügung zu stellen und trägt Sorge dafür, dass die Informationen während der Nutzung der Mila Plattform richtig sind. Gegebenenfalls nimmt der DIENSTLEISTER Anpassungen dieser Inhalte vor. Mit Abschluss der Registrierung bei Mila nimmt Mila das Angebot des DIENSTLEISTERS zum Abschluss des Nutzungsvertrages auf der Basis dieser Nutzungsbedingungen für die Mila Plattform an.



Es gilt die gemäss Anhang 1 „Preise“ (<http://mila.com/annex1>) festgelegte Provision für die Inanspruchnahme von Leistungen von Mila.

Natürliche Personen, die sich als DIENSTLEISTER registrieren, müssen das 18. Lebensjahr vollendet haben.

Der FRIEND weist Mila seine Identität durch Upload einer Kopie einer Schweizer Identitätskarte (Vor- und Rückseite) nach. Ein FRIEND ohne schweizerische Staatsangehörigkeit belegt seine Identität und Aufenthaltsbewilligung mit dem Upload einer Kopie seines Ausländerausweises. PROFIS belegen ihren Status mit einem aktuellen Handelsregisterauszug.

Für die Registrierung als FRIEND bedarf es überdies des Uploads eines aktuellen Strafregisterauszugs (nicht älter als zwei Monate).

Pro FRIEND und PROFIL ist nur ein PROFIL erlaubt. Ein PROFIL darf sich beispielsweise nicht zusätzlich auch als FRIEND anmelden. Mila behält sich vor, Mehrfachprofile, die auf den gleichen FRIEND oder PROFIL zurückzuführen sind, ohne Vorankündigung zu löschen.

Mila behält sich vor, ihre Dienste zu ändern oder einzustellen. Hierüber wird Mila den DIENSTLEISTER rechtzeitig informieren. Darüberhinausgehende Ansprüche des DIENSTLEISTERS bestehen nicht.

Mila behält sich vor, das Profil des DIENSTLEISTERS vorübergehend oder dauerhaft zu sperren bzw. zu löschen, wenn der Verdacht eines Missbrauchs bzw. einer Vertrags- oder Gesetzesverletzung vorliegt oder Mila Beschwerden von KUNDEN über den DIENSTLEISTER zugehen.

## **5. Anbieten von DIENSTLEISTUNGEN**

KUNDEN fragen DIENSTLEISTUNGEN über Mila an. Mila leitet diese Anfragen an einzelne DIENSTLEISTER weiter, die in der angefragten Region die angefragte Leistung anbieten. Mila ist in der Entscheidung, an welche DIENSTLEISTER konkrete Anfragen weitergeleitet werden, frei. DIENSTLEISTER können die Anfragen beantworten und dem KUNDEN ein Angebot zusenden. DIENSTLEISTER sind in der Behandlung der Anfragen grundsätzlich frei und nicht verpflichtet, aufgrund an sie weitergeleiteter Anfragen Verträge mit KUNDEN abzuschliessen. Es gelten allerdings die unten näher geregelten Informationspflichten, um sicherstellen zu können, dass Anfragen von KUNDEN in für dieselben zufriedenstellender Art bearbeitet werden können.

Die Weiterleitung der Kundenanfrage erfolgt jeweils an mehrere DIENSTLEISTER, deren Aufenthaltsort und registrierte Kenntnisse für den konkreten Auftrag als geeignet erscheinen. Diese Weiterleitung erfolgt üblicherweise auf dem Weg der von Mila zur Verfügung gestellten technischen Zugangs- und Kommunikationslösungen (v.a. App und Web-Portal). Jener DIENSTLEISTER, welcher als erster seine Bereitschaft zur Bearbeitung dieser Kundenanfrage bekannt gibt, erhält diese Anfrage von Mila übermittelt.

DIENSTLEISTER haben keinen Anspruch auf Weiterleitung bestimmter Kundenanfragen oder auf Weiterleitung einer bestimmten Anzahl von Kundenanfragen. Mila gewährleistet nicht, dass aufgrund einer weitergeleiteten Anfrage ein Vertrag zwischen KUNDE und DIENSTLEISTER zustande kommt.

Mila ist berechtigt, KUNDEN und DIENSTLEISTER über die Art und Weise der Auftragsabwicklung zu befragen. DIENSTLEISTER sind verpflichtet, wahrheitsgemäss



Auskunft zu erteilen. Eine Verletzung dieser Pflicht kann zu einem Ausschluss des DIENSTLEISTERS und zu dessen Entfernung von der Mila Plattform führen.

## **6. Pflichten des DIENSTLEISTERS**

Der DIENSTLEISTER darf die Mila Plattform nicht zu Zwecken nutzen, die gegen diese Nutzungsbedingungen verstossen oder auf andere Weise rechts- oder sittenwidrig sind oder die Interessen von Mila oder einem BUSINESS PARTNER schädigen. Der DIENSTLEISTER darf im Rahmen der Nutzung der Mila Plattform oder der späteren Auftragsausführung für den Kunden keine Rechte Dritter (z.B. durch Installation lizenzpflichtiger Software ohne Vorhandensein einer ausreichenden Lizenz) verletzen.

Der DIENSTLEISTER ist verpflichtet, gesetzliche Informationspflichten einzuhalten und hierfür die technischen Möglichkeiten zu nutzen, die Mila bereitstellt. 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 separate „Fair-Use-Policies“ (Anhang 2: <http://mila.com/annex2>). Eine direkte Kontaktaufnahme durch DIENSTLEISTER mit dem Kunden zum Zweck der Korrektur einer abgegebenen Bewertung ist nicht zulässig.

Bei Registrierung eines DIENSTLEISTERS auf der Mila Plattform wird automatisch ein PROFIL angelegt. DIENSTLEISTER sind zu wahrheitsgemässen Angaben zu ihrer Person und ihren Fähigkeiten (Skills) verpflichtet. Der DIENSTLEISTER ist als eigenständiger Anbieter der DIENSTLEISTUNG selbst verantwortlich für das PROFIL und die Vertragsbeziehung zum KUNDEN.

Wird Mila ein Missbrauch in Zusammenhang mit einem PROFIL gemeldet, kann Mila, in dringenden Fällen auch ohne Vorankündigung, PROFILE sperren, die nicht in Einklang mit den Nutzungsbedingungen stehen oder sonst Rechte Dritter verletzen.

Der DIENSTLEISTER darf über die Plattform nur Dienste anbieten bzw. Verträge mit KUNDEN abschliessen, wenn er hierfür über die erforderlichen Fähigkeiten und (gewerberechtlichen) Berechtigungen verfügt. Stellt ein DIENSTLEISTER im Zuge der Kontaktaufnahme mit dem KUNDEN fest, dass er nicht in der Lage ist, den konkreten Auftrag ordnungsgemäss zu erfüllen, lehnt er die Übernahme ab und informiert Mila unverzüglich hierüber, damit die Anfrage an einen anderen geeigneten DIENSTLEISTER weitergeleitet werden kann.

Mila behält sich vor, bei einer Kundenbeanstandung Nachforschungen betreffend Auftragsausführung und Fähigkeiten des DIENSTLEISTERS durchzuführen. Der DIENSTLEISTER hat mit dem KUNDEN vor Beginn der DIENSTLEISTUNG eine klare Vereinbarung zu treffen, in der die Art der DIENSTLEISTUNG, der Zeitpunkt ihrer Erbringung sowie den dafür zu bezahlenden Preis eindeutig festgelegt sind. Mila empfiehlt, diese Vereinbarung schriftlich (E-Mail) zu treffen.

Jede Anfrage enthält den vom KUNDEN gewünschten Termin und Ort. Erklärt sich der DIENSTLEISTER bereit, eine angefragte DIENSTLEISTUNG wunschgemäss auszuführen, zeigt er dies Mila systemgestützt an. FRIENDS werden 72 Stunden vor dem gewünschten Termin durch Mila angefragt, ob sie diesen bestätigen. Erst bei einer Bestätigung übermittelt Mila die Kontaktdaten des KUNDEN und in der Folge kann der Vertrag zwischen FRIEND und KUNDE abgeschlossen werden.

Nach Beendigung eines Auftrags informiert der DIENSTLEISTER Mila unverzüglich hierüber, unter Angabe des mit dem KUNDEN vereinbarten Preis sowie der vereinbarten Zahlungsart.



Diese Informationen an Mila nimmt der DIENSTLEISTER via App oder via Web-Portal vor.

Der DIENSTLEISTER ist bei der Ausführung seiner Dienstleistungen keinen Weisungen von Mila oder dem BUSINESS PARTNER unterworfen.

Alle für die Ausführung eines KUNDEN-Auftrags allenfalls erforderlichen Arbeits- und Transportmittel hat der DIENSTLEISTER auf eigene Kosten beizustellen.

Im Zuge der Registrierung akzeptiert der DIENSTLEISTER den Mila „Code of Conduct“.

### **7. Haftung des DIENSTLEISTERS**

Schliesst der DIENSTLEISTER mit dem KUNDEN einen Vertrag ab, haftet er dem KUNDEN gegenüber für die ordnungsgemässe Erbringung der vereinbarten DIENSTLEISTUNG sowie für jeden dadurch schuldhaft (grob-fahrlässig oder absichtlich) verursachten Schaden.

Werden DIENSTLEISTUNGEN mangelhaft erbracht, gelten im Allgemeinen die gesetzlichen Gewährleistungsregelungen.

Mila empfiehlt dem DIENSTLEISTER, eine Haftpflichtversicherung abzuschliessen.

Der DIENSTLEISTER hält Mila und BUSINESS PARTNER im Falle, dass Kunden Forderungen in Zusammenhang mit DIENSTLEISTUNGEN erheben, schad- und klaglos. Der DIENSTLEISTER wird Mila unverzüglich über die Erhebung und Erledigung von Forderungen durch KUNDEN in Zusammenhang mit seiner DIENSTLEISTUNG informieren.

### **8. Provision**

Mila erhebt für eine erfolgreiche Vermittlung von KUNDEN an DIENSTLEISTER eine Provision von den DIENSTLEISTERN. Die Einzelheiten der Provision sind in der jeweils gültigen Preisliste festgelegt, die im Anhang 1 „Preise“ (<http://mila.com/annex1>) abrufbar ist. Mila kann die Provisionen für die Zukunft jederzeit mit einer Ankündigungsfrist von 14 Tagen anpassen. Bemessungsgrundlage für die Provision ist das vom DIENSTLEISTER mit dem KUNDEN tatsächlich vereinbarte Entgelt.

Bei Leistungsstörungen im Verhältnis zwischen DIENSTLEISTER und KUNDE kann es zu Gewährleistungsfällen (bis hin zu einem „Storno“ durch den KUNDEN) kommen. Es obliegt dem DIENSTLEISTER, seine Pflichten aus der Rückabwicklung selbst zu erfüllen. Dies berührt den Provisionsanspruch von Mila nicht.

Der DIENSTLEISTER ist verpflichtet, zur Bemessung der Provision für Mila jeden Vertragsschluss über DIENSTLEISTUNGEN mit KUNDEN Mila unmittelbar nach Durchführung der DIENSTLEISTUNGEN unter Angabe des vereinbarten Entgelts und der mit dem KUNDEN vereinbarten Zahlungsart mitzuteilen. Versäumt der DIENSTLEISTER eine solche Mitteilung, kann Mila den Nutzungsvertrag für die Plattform mit dem DIENSTLEISTER kündigen und die geschuldete Provision, vorerst auf der Basis des DURCHSCHNITTSPREISES für das vom KUNDEN angefragte Servicepaket, geltend machen. Die unrichtige Angabe des vereinnahmten Entgelts gegenüber Mila stellt eine schwere Verletzung der Nutzungsbedingungen dar und berechtigt Mila zum Ausschluss des DIENSTLEISTERS.

Die Provision ist vom DIENSTLEISTER an Mila nach Möglichkeit auf dem Wege des von Mila dafür vorgesehenen Zahlungsdienstleisters („STRIPE“ oder ähnliche) zu entrichten. Mila kann, ist jedoch nicht dazu verpflichtet, dem DIENSTLEISTER unverbindlich die Möglichkeit anbieten, die Rechnung an den KUNDEN im Namen und auf Rechnung des



DIENSTLEISTERS über die Mila Plattform zu versenden. Der DIENSTLEISTER ist dabei jedenfalls dafür verantwortlich, Mila rechtzeitig die korrekten Daten für die Rechnungsstellung (z.B. eine MwSt.-Nummer) zur Verfügung zu stellen. Für das Inkasso ist – ungeachtet einer allfälligen Versendung der Rechnung über die Mila Plattform – in jedem Fall der DIENSTLEISTER verantwortlich.

### **9. Datenschutz, Datensicherheit, Zustimmung zur Datenverarbeitung und -weitergabe**

Der DIENSTLEISTER stimmt der Datenschutzerklärung<sup>1</sup> und der entsprechenden Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten des DIENSTLEISTERS durch Mila ausdrücklich zu. Der DIENSTLEISTER willigt insbesondere ein, dass

- diese Daten im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Vermittlungsleistungen an KUNDEN weitergegeben und – einschliesslich der von DIENSTLEISTER bereitgestellten Fotos - im Rahmen der von Mila bereitgestellten Website und Bewertungsplattform auch anderen potentiellen KUNDEN zugänglich gemacht werden;
- eine Übermittlung oder Überlassung dieser Daten an BUSINESS PARTNER erfolgt;
- er von Mila und BUSINESS PARTNER Informationen, auch Werbung, an die im Rahmen der Registrierung bekannt gegebene E-Mail-Adresse und Telefonnummer erhalten kann.

Darüber hinaus willigt der DIENSTLEISTER ein, dass Mila die weiteren personenbezogenen Daten, welche der DIENSTLEISTER Mila gemäss diesen Nutzungsbedingungen überlässt (z.B. Ausweis, Strafregister- und Handelsregisterauszug), zur Identifizierung und Verifikation des DIENSTLEISTERS verwendet. Mila wird diese weiteren Daten nicht an Dritte weitergeben und ausschliesslich im EU/EEA-Raum bearbeiten.

Dem DIENSTLEISTER ist bekannt, dass er

- diese Zustimmungserklärung – auch in Teilen - jederzeit widerrufen,
- Auskunft über die ihn betreffenden, von Mila verarbeiteten, personenbezogenen Daten verlangen und
- die Korrektur unrichtiger oder unvollständiger Daten begehren kann.

Derartige Mitteilungen bzw. Begehren kann der DIENSTLEISTER direkt an Mila richten. Der DIENSTLEISTER nimmt zur Kenntnis, dass Mila verpflichtet sein kann, diese personenbezogenen Daten bei entsprechenden Anfragen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und behördlichen Anordnungen auch an Behörden weiterzugeben.

DIENSTLEISTER haben die ihnen im Zuge ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen Daten der KUNDEN, insbesondere aber Login- und Passwort-Daten, geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben und vor Zugriffen Dritter zu schützen. Die bekannt gewordenen Daten der KUNDEN dürfen vom DIENSTLEISTER ausschliesslich soweit zur Erfüllung des Auftrags des KUNDEN notwendig verwendet werden und sind vom DIENSTLEISTER nach Abschluss des Auftrages vollständig zu löschen.

**Mila bietet optional auch die Möglichkeit einer Lokalisierung an (Geo-Tracking). Das Geo-Tracking kann vom DIENSTLEISTER pro DIENSTLEISTUNG aktiviert werden und**

---

<sup>1</sup> [https://www.mila.com/public/pdf/nutzungsbedingungen/annex/datenschutzbestimmungen\\_de.pdf](https://www.mila.com/public/pdf/nutzungsbedingungen/annex/datenschutzbestimmungen_de.pdf)



ermöglicht den KUNDEN, die aktuelle Position des DIENSTLEISTERS und auch dessen Fortbewegung zu erkennen. Das Geo-Tracking soll das örtliche und zeitliche Zusammentreffen der DIENSTLEISTER und KUNDEN unterstützen. Eine darüberhinausgehende Verwendung des Geo-Trackings und den dadurch generierten Daten (insbesondere eine weitergehende Überwachung des DIENSTLEISTERS) ist unzulässig. DIENSTLEISTER können die Option jederzeit deaktivieren. Systemgestützt wird das Geo-Tracking nach einer abgeschlossenen DIENSTLEISTUNG abgeschaltet. Mit der Aktivierung des Geo-Trackings stimmt der DIENSTLEISTER zu, dass die entsprechenden Daten im Ausland (insbesondere EU und USA) bearbeitet werden.

#### **10. Gewerbe- und Steuerrecht**

DIENSTLEISTER sind ausschliesslich selbst für die korrekte steuerliche und sozialversicherungsrechtliche Abrechnung ihrer Einkünfte, die sie unter Inanspruchnahme von Mila erzielen, verantwortlich. Mila ist kein Beschäftigungsdienst, Personalverleiher und kein Arbeitgeber in Bezug auf DIENSTLEISTER. DIENSTLEISTER erklären sich damit einverstanden, dass sie eigenverantwortlich die entsprechenden, behördlichen Abgaben entrichten (z.B. Quellensteuer, Einkommenssteuer, sozialversicherungsrechtliche Abgaben, allfällige Mehrwertsteuern). Wird Mila, aus welchen Gründen auch immer, für derartige Abgaben in Anspruch genommen, sind DIENSTLEISTER verpflichtet, Mila schadlos zu halten. Mila distanziert sich ausdrücklich von Schwarzarbeit.

#### **11. Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand**

Die Vertragsbeziehung unterliegt Schweizer 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.