



Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der heycare App für Unternehmenskunden

Diese Nutzungsbedingungen gelten ab dem 01. Oktober 2025 für Unternehmenskunden.

Aus Gründen der einfachen Schreibweise wird in diesen AGB jeweils die männliche Schreibweise von Personen verwendet, dies schließt jedoch alle Personengeschlechter m/w/d ausdrücklich ein. Dies gilt für die Begriffe Nutzer, Mitarbeitende, Betreuungspersonen, Kunde und alle weiteren.

1. Vorbemerkungen & Geltungsbereich

1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für die Nutzung der Benefit-App („**App**“) der heycare GmbH („**heycare**“), zugänglich mit einem Unternehmenscode über die Webapplikation app.heycare.com oder mit Download der heycare-App über gängige App-Stores.

1.2. Die App ist ein Angebot für Mitarbeitende von Unternehmen, welche mit heycare einen entsprechenden Dienstleistungsvertrag geschlossen haben. Die Nutzung der App ist somit ausschließlich Mitarbeitenden von Unternehmenskunden von heycare gestattet.

Nutzer verpflichten sich zu einem respektvollen und zweckkonformen Umgang mit der App und den angebotenen Services. Eine missbräuchliche Nutzung oder Weitergabe von Zugangsdaten ist untersagt.

1.3. Die App umfasst folgende Services:

- Vermittlung von Betreuung für Senioren, Kinder und Haustiere (Hunde und Katzen) im Self-Service
- Beratung durch (sozial-)pädagogische und psychologische Fachkräfte
- Artikel und (Live-) Webinare in der Mediathek rund um u.a. Themen wie Kindererziehung, Pflege und Gesundheit
- Alle Materialien stellen keine Rechtsberatung und keine ärztliche Beratung dar. Haftungen in dieser Form werden ausgeschlossen.
- Materialien für Employer Branding (u.a. Siegelnutzung)

1.4. Als Grundsatz ist zu beachten, dass individuelle Vertragsvereinbarungen Vorrang haben vor diesen AGB, da die AGB lediglich das individuell Vereinbarte ergänzen. Konkrete Leistungen ergeben sich damit aus den jeweiligen vertraglich vereinbarten Angeboten und Dienstleistungsverträgen.

1.5. Die Vermittlung von Betreuungspersonen wird den Nutzern der App angeboten und kann als Privatpersonen (Mitarbeiter) erfolgen. Der Begriff „Betreuungsperson“ umfasst alle Personen, die Kinder im Alter von 0 bis 14 Jahren, Senioren, familiennahe Angehörige sowie Haustiere bedürfnisorientiert



betreuen. Betreuung ist weit zu verstehen und umfasst auch die Hausaufgabenbetreuung, Abhol-/Bringdienste und alle weiteren über hey!care angebotenen Services. Mit Nutzern sind alle unter Ziff. 2.2 fallenden natürlichen oder juristischen Personen gemeint, die Betreuungsleistungen nachfragen.

- 1.6. hey!care bietet den registrierten Nutzern der App die Möglichkeit, die von den Betreuungspersonen angebotenen Betreuungsdienstleistungen direkt zu beauftragen und somit ihr Kind bzw. ihre Kinder, familiennahen Angehörigen, Haustiere (Hunde und Katzen) oder im Rahmen der Firmenevents Kinder von Mitarbeitenden und Kunden von den Betreuungspersonen entsprechend betreuen zu lassen.
- 1.7. hey!care als auch die Unternehmenskunden werden bei der Nutzung der App durch die Mitarbeiter lediglich als Vermittlung zwischen den Mitarbeitern und den Betreuungspersonen tätig. Ein Vertrag über die einzelnen beauftragten Betreuungsleistungen kommt lediglich im Rechtsverhältnis zwischen Mitarbeiter und Betreuungsperson zustande. Die Nutzung des Vermittlungsangebots für Firmenevents kommt entsprechend im Rechtsverhältnis zwischen Unternehmen und Betreuungsperson zustande.
- 1.8. Diese AGB gelten ausschließlich für Unternehmenskunden der App.
- 1.9. Diesen AGB entgegenstehende oder von diesen abweichende AGB erkennt hey!care nicht an, es sei denn, der Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.10. Angebote und Verträge werden in deutscher oder englischer Sprache abgeschlossen.

2. Vertragsgegenstand und Rolle von hey!care

- 2.1. hey!care tritt ausschließlich als technischer Vermittler von Drittleistungen auf. Ein Vertragsverhältnis über Betreuungsleistungen kommt lediglich zwischen dem Nutzer (Mitarbeiter der Unternehmenskunden) und dem jeweiligen Drittanbieter (Betreuungspersonen) zustande. hey!care ist damit nicht selbst Anbieter der Betreuungsleistungen. hey!care übernimmt damit keine Gewährleistung oder Haftung für Leistungen Dritter.
- 2.2. Grundlage der App-Nutzung und der diesbezüglichen Dienste ist das Zustandekommen eines rechtsgültigen Angebots bzw. Nutzungsvertrages zwischen den Unternehmenskunden und hey!care. Die Nutzung der App und der Dienste von hey!care bedarf seitens der Nutzer der vorherigen erfolgreichen Registrierung und Zustimmung zu den aktuell geltenden AGB sowie der Anlage eines entsprechenden Accounts.



- 2.3. Die Registrierung als Nutzer (Mitarbeiter der Unternehmenskunden) steht allen natürlichen Personen offen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und denen ein Unternehmens-Code im Rahmen der Vereinbarung zwischen Unternehmenskunde und hey!care zusteht.
- 2.4. Jeder Nutzer darf sich nur einmal registrieren und über einen einzelnen Account verfügen. Sollte hey!care feststellen, dass ein Nutzer mehrere Accounts besitzt, wird hey!care nach Absprache mit dem betroffenen Nutzer alle zusätzlichen Accounts löschen.
- 2.5. hey!care behält sich vor, Registrierungsanfragen abzulehnen oder Profile zu löschen und Nutzern den Zugang zur App und den Profilen zu sperren, wenn insbesondere (i) andere Nutzer in rechtlich relevanter Art und Weise diskriminiert oder gemobbt werden, (ii) Hasspostings veröffentlicht werden, (iii) andere Nutzer in strafrechtlich relevanter Art und Weise beleidigt werden oder (iv) die Nutzer wiederholt kurzfristig gebuchte Termine mit den Betreuungspersonen absagen.
- 2.6. Zum Zwecke der App-Nutzung und der Dienste im vertraglich vorgesehenen Umfang räumt hey!care den Unternehmenskunden das einfache, räumlich unbeschränkte, zeitlich auf die Laufzeit des jeweiligen Nutzungsvertrages beschränkte, widerrufliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung der App sowie der Dienste in der jeweils durch hey!care zur Verfügung gestellten Version ein. Die Nutzer erwerben keinerlei Eigentumsrechte und Immaterialgüterrechte an der App. Sämtliche Rechte an der App und den angebotenen Diensten verbleiben bei hey!care.

3. Vermittlungsservice

- 3.1. Nutzer können anhand der Postleitzahl im Profil, sowie gezielter Filtermöglichkeiten eine Betreuungsperson für die Betreuung von Kindern Senioren, familiennahen Angehörigen und Haustieren (Hunde und Katzen) auswählen und buchen. Bei Bedarf können Sie auch die On Demand Vermittlung nutzen und unseren Customer Service kontaktieren, um Unterstützung bei der Betreuungssuche zu erhalten.
- 3.2. Detaillierte Informationen zu den Betreuungspersonen lassen sich den entsprechenden Profilen entnehmen.
- 3.3. hey!care steht weder dafür ein, dass zu jeder Anfrage vom Nutzer ein oder mehrere Betreuungspersonen gefunden werden noch steht hey!care für den Erfolg der On-Demand Vermittlung ein. Die Suche kann kostenfrei während der Vertragslaufzeit genutzt werden.



4. Beratungsservice

- 4.1. Nutzer können innerhalb der im Unternehmensvertrag vereinbarten Kontingente kostenfrei auf Beratungsangebote der (sozial-)pädagogischen und psychologischen Berater zugreifen.
- 4.2. Die Kontaktaufnahme findet über einen Terminbuchungslink direkt in der App statt und wird an das Beratungsteam weitergeleitet.
- 4.3. Die Standardlänge der Beratungstermine liegt bei 30 Minuten.
- 4.4. Wenn ein Beratungstermin nicht bis spätestens 4 Stunden vor Start der Beratung vom Nutzer abgesagt wird, wird der Termin vom zur Verfügung stehenden Beratungskontingent abgezogen und berechnet. In Einzelfällen und nur nach Absprache mit hey!care kann das Beratungskontingent wieder hergestellt werden.
- 4.5. Für eine erneute Beratung bucht sich der Nutzer wieder direkt über die App in den Beratungs-Kalender ein.
- 4.6. Unsere Beraterteams handeln gewissenhaft nach ihren Kenntnissen und Erfahrungen, behalten sich jedoch vor in einzelnen Extremfällen, z.B. bei Suizidrisiko, externe Beraterstellen zu involvieren und im Einvernehmen mit dem Nutzer weitere Beratungs- und Therapiemöglichkeiten anzubieten.
- 4.7. Die Beratung durch die hey!care Berater stellt keine Rechtsberatung und keine ärztliche Beratung dar. Sämtliche Haftungsansprüche werden ausgeschlossen.

5. Leistungen von hey!care

- 5.1. hey!care verpflichtet sich zur Abwicklung des Nutzungsvertrages entsprechend dieser AGB.
- 5.2. hey!care stellt die App in der jeweils vorhandenen Form und mit den zur Verfügung stehenden Funktionen zur Nutzung bereit. Die Laufzeit ist jeweils im Angebot bzw. Vertrag festgehalten.
- 5.3. hey!care bemüht sich stets um eine hohe Verfügbarkeit der App, sodass die Funktion allen Nutzern möglichst jederzeit zur Verfügung stehen. Eine bestimmte Mindestverfügbarkeit wird indes nicht geschuldet und auch nicht garantiert. Vorübergehende Betriebsunterbrechungen aufgrund üblicher Wartungsarbeiten, systemimmanenter Störungen bei Providern oder bei Netzbetreibern sowie aus anderen Gründen oder im Falle höherer Gewalt sind möglich. Es besteht deshalb kein Anspruch auf eine jederzeitige, ununterbrochene, vollständige oder störungsfreie Zugänglichkeit bzw. Nutzbarkeit der App.



6. Gebühren und Zahlungsabwicklung

- 6.1. Die im Unternehmensvertrag/Angebot gemeinsam festgelegten Konditionen sind für die Rechnungsstellung durch hey!care an das Unternehmen maßgeblich.
- 6.2. Mit einer jährlichen Prüfung und ggf. Anpassung der Preisgruppe erklärt sich das Unternehmen einverstanden. Eine wahrheitsgemäße Angabe der Gesamtmitarbeiterzahl, die maßgeblich für die Berechnung des Unternehmenspreises ist, wird dabei seitens des Unternehmens vorausgesetzt. Bei einer Änderung der Mitarbeiterzahl ist das Unternehmen vor Vertragsverlängerung verpflichtet, diese ebenfalls wahrheitsgemäß an hey!care an den zuständigen Customer Success Manager schriftlich zu übermitteln.

7. Umgehungsverbot

- 7.1. Wir bei hey!care versuchen den bestmöglichen Service für unsere Unternehmenskunden zu bieten. Daher ist es für unser Geschäftsmodell von wesentlicher Bedeutung, dass die Buchungen auch über die App stattfinden und generell keine Abwerbung stattfindet. Unternehmenskunden dürfen den durch hey!care eröffneten Kontakt zu den Betreuern nicht an Dritte weitergeben, nicht ausnutzen und das Vermittlungssystem von hey!care umgehen.
- 7.2. Sollten die Unternehmenskunden dem zuwiderhandeln, ist hey!care berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen. Etwaige Schadensersatzansprüche behält sich hey!care ausdrücklich vor.
- 7.3. Die Unternehmen sind jeweils zudem im Fall der Zuwiderhandlung gegen Ziff. 8.1 dieser AGB verpflichtet an hey!care einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 5.000 CHF zu zahlen. hey!care ist zudem der Nachweis gestattet, dass der entstandene Schaden höher ist als die in der genannten Pauschale.
- 7.4. Ansprüche gegen bestimmte Nutzer wegen Nichteinhaltung der Bedingungen werden direkt gegen den Nutzer/Mitarbeitenden und nicht gegen das einkaufende Unternehmen geltend gemacht.

8. Datenschutz

- 8.1 Hey!care verpflichtet sich hinsichtlich der Beschaffung, Bearbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten der Betreuerinnen die Bestimmungen der Schweizerischen Datenschutzgesetzgebung (insbesondere Bundesgesetz über den Datenschutz, DSG, und Verordnung über den Datenschutz, DSV) einzuhalten.



8.2 Weitere Informationen zu den Datenbearbeitungen finden sich in der [Datenschutzerklärung](#) auf der Webseite der Heycare GmbH.

9. Haftung

9.1. Für Ansprüche aufgrund von Schäden, die durch heycare, deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht werden, haftet heycare stets uneingeschränkt:

- bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung
- bei Garantieverprechen, soweit vereinbart oder
- soweit der Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes eröffnet ist.

9.2 Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Vertragspartner regelmäßig vertrauen dürfen (Kardinalpflichten), durch leichte Fahrlässigkeit von heycare, deren gesetzlichen Vertretern, leitenden Angestellten bzw. Erfüllungsgehilfen, ist die Haftung der Höhe nach auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Im Übrigen sind Ansprüche, die auf eine leichte Fahrlässigkeit zurückgehen, ausgeschlossen.

9.3 heycare übernimmt keinerlei Verantwortung für Inhalte fremder Webseiten, auf die aus Gründen der erleichterten Navigation auf die App oder die Website von heycare verlinkt wird.

9.4 Nutzer sind dazu angehalten, die jeweils aktuelle Version der App zu verwenden. heycare behält sich vor, die App technisch weiterzuentwickeln und Inhalte regelmäßig zu verbessern.

9.5 heycare ist bemüht, eine möglichst unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der App zu gewährleisten. Wartungsarbeiten, Updates oder technische Störungen können zu temporären Einschränkungen führen.

10. Versicherung

10.1. heycare hat eine Haftpflichtversicherung für Personen-, Sach- und Vermögensschäden abgeschlossen, die alle über die App vermittelten Betreuer als versicherte Person für etwaige Schäden einschließt und mitversichert. Die Versicherung gilt rund um die Uhr und auch außerhalb der eigenen vier Wände.

10.2. Der Versicherungsschutz besteht auch z. B. für folgende Risiken: Organisation und Ausführung von Betriebsveranstaltungen, Seminaren oder Schulungen und Teilnahme an Messen, Ausstellungen oder Veranstaltungen; ausgeschlossen bleiben Veranstaltungen jeder Art, die nicht für das eigene Unternehmen durchgeführt werden.



- 10.3. Im Falle eines Schadens obliegt es dem Nutzer, diesen unverzüglich den betroffenen Betreuern mitzuteilen. hey!care ist über den Schadensfall gleichfalls unverzüglich zu informieren.
- 10.4. Die Schadensabwicklung und Geltendmachung eines Anspruchs gegen die Betreuer und/oder die Versicherung liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Nutzers. hey!care wird hierbei ohne Übernahme eine Verpflichtung so weit wie möglich im Bedarfsfall unterstützen.

11. Beendigung des Nutzungsverhältnisses

- 11.1. Das Nutzungsverhältnis wird auf die im Angebot bzw. Unternehmensvertrag schriftlich genannte Laufzeit abgeschlossen.
- 11.2. Das Nutzungsverhältnis endet bei Kündigung des Unternehmensvertrags durch das Unternehmen zu den im Vertrag ausgewiesenen Modalitäten.

12. Änderung der AGB

- 12.1. Hey!care kann die AGB jederzeit ändern. Änderungen werden auf geeignete Weise bekannt gegeben. Ist die Betreuerin mit der Änderung nicht einverstanden, so kann sie die App nicht mehr nutzen,.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Diese AGB unterliegen ausschließlich Schweizer Recht.
- 13.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten zwischen hey!care mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlicher Sondervermögen aus Verträgen, ist der Geschäftssitz von hey!care.
- 13.5. hey!care ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.
- 13.6. Sollten Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollten diese AGB eine oder mehrere Lücken aufweisen, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der ungültigen, undurchführbaren oder fehlenden Bestimmungen gilt eine solche Bestimmung als



vereinbart, wie sie die Parteien nach dem von ihnen mit diesem Vertrag verfolgten wirtschaftlichen Zweck getroffen hätten, hätten sie den entsprechenden Punkt bedacht.