

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der heycare Benefit-App für Work-Life

Diese Nutzungsbedingungen gelten ab dem 01. April 2025 für alle Unternehmenskunden.

1. Vorbemerkungen & Geltungsbereich

- 1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für die Nutzung der Benefit-App („**App**“) der Heynannyly GmbH („**HEY**“) 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 exklusives Angebot für Mitarbeitende von Unternehmen, welche mit HEY einen entsprechenden Dienstleistungsvertrag geschlossen haben. Die Nutzung der App ist somit ausschließlich Mitarbeitenden von Unternehmenskunden von HEY 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
 - Kita-Finder und Ferienprogramme
 - Artikel und (Live-) Webinare in der Mediathek rund um u.a. Themen wie Elternzeit, Pflegezeit, 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 den 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 sowohl an Privatpersonen (Mitarbeiter) als auch an Unternehmenskunden (Unternehmen) z.B. im Rahmen von Firmenevents oder Ferienbetreuungen erfolgen. Der Begriff „Betreuungsperson“ umfasst alle Personen, die Kinder im Alter von 0 bis 14 Jahren, Senioren, familiennahe Angehörige sowie Haustiere bedürfnisorientiert betreuen. Mit Nutzern sind alle unter Ziff. 2.2 fallenden natürlichen oder juristischen Personen gemeint, die Betreuungsleistungen nachfragen.
- 1.6. HEY 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 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 hier 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 nicht an, es sei denn, der Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.10. Angebote und Verträge werden in deutscher oder englischer Sprache geschlossen.

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.

2. Vertragsgegenstand und Rolle von HEY

- 2.1. HEY tritt ausschließlich als technischer Vermittler von Dritteleistungen auf. Ein Vertragsverhältnis über Betreuungsleistungen kommt direkt zwischen dem Nutzer (Mitarbeiter der Unternehmenskunden) und dem jeweiligen Drittanbieter (Betreuungspersonen) zustande. HEY ist damit nicht selbst Anbieter der Betreuungsleistungen. HEY 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.
- 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 zusteht.
- 2.4. Jeder Nutzer darf sich nur einmal registrieren und über einen einzelnen Account verfügen. Sollte HEY feststellen, dass ein Nutzer mehrere Accounts besitzt, wird HEY nach Absprache mit dem betroffenen Nutzer alle zusätzlichen Accounts löschen.
- 2.5. HEY 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 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 zur Verfügung gestellten Version ein. Die Nutzer erwerben keinerlei Eigentumsrechte an der App. Sämtliche Rechte an der App und den angebotenen Diensten verbleiben bei HEY.

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.
- 3.2. Detaillierte Informationen zu den Betreuungspersonen lassen sich den entsprechenden Profilen entnehmen.
- 3.3. HEY steht weder dafür ein, dass zu jeder Anfrage vom Nutzer ein oder mehrere Betreuungspersonen gefunden werden noch steht HEY für den Erfolg der On-Demand Vermittlung ein.
- 3.4. Die administrative Übernahme des Online-Buchungsprozess kann in Abstimmung mit den Unternehmenskunden für Firmenevents und Ferienangebote übernommen werden. Hierzu gibt es gesondert angebotene Preise und eine separate Rechnung außerhalb des bestehenden Dienstleistungsvertrags.

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 und startet in der Regel mit einer Erstberatung, bei der entschieden wird, welcher Schwerpunkt und welche Begleitung des Nutzers empfohlen wird.
- 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 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. Eine Dokumentation der gewählten Themenschwerpunkte erfolgt laut DSGVO nicht, ebenso enthält das Unternehmensreporting hier keinerlei Details.

- 4.7. 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.
- 4.8. Die Beratung durch die hey care Berater stellt keine Rechtsberatung und keine ärztliche Beratung dar. Haftungen in dieser Form werden ausgeschlossen.

5. Leistungen von HEY

- 5.1. HEY verpflichtet sich zur Abwicklung des Nutzungsvertrages entsprechend dieser AGB.
- 5.2. HEY 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. Eine Bezuschussung der Betreuungsstunden (zu den jeweils ausgewiesenen Konditionen einsehbar im Firmen HR Board) kann während der Vertragslaufzeit jederzeit über das HR-Board dazu gebucht werden. Ein eingekauftes Betreuungsstundenpaket ist immer bis zum Ende des laufenden Jahres gültig. Die lohn- und steuerfreien Vorteile bei der Nutzung als Gehaltszuschuss gelten nach § 3 NR. 34a (b) EStG. Die Gewährleistung der Einhaltung der Tax Compliance und damit einhergehend die Sicherstellung der Steuerfreiheit obliegt den jeweiligen Unternehmenskunden.
- 5.4. HEY 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. Widerrufsrecht

- 6.1. Verbrauchern steht grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Die Einzelheiten ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung von HEY.

7. Gebühren und Zahlungsabwicklung

- 7.1. Die im Unternehmensvertrag/Angebot gemeinsam festgelegten Konditionen sind für die Rechnungsstellung durch HEY an das Unternehmen maßgeblich.
- 7.2. 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 schriftlich zu übermitteln.

8. Umgehungsverbot

- 8.1. Wir bei HEY 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 eröffneten Kontakt zu den Betreuern nicht an Dritte weitergeben, nicht ausnutzen und das Vermittlungssystem von HEY umgehen.
- 8.2. Sollten die Unternehmenskunden dem zuwiderhandeln, ist HEY berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen. Etwaige Schadensersatzansprüche behält sich HEY ausdrücklich vor.
- 8.3. Die Unternehmen sind jeweils zudem im Fall der Zuwiderhandlung gegen Ziff. 8.1 dieser AGB verpflichtet an HEY einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 5.000 EUR zu zahlen. Dem Unternehmen ist der Nachweis gestattet, dass überhaupt kein Schaden bzw. ein geringerer Schaden entstanden ist. HEY ist der Nachweis gestattet, dass der entstandene Schaden höher ist als die in der genannten Pauschale.
- 8.4. Ansprüche gegen bestimmte Nutzer wegen Nichteinhaltung der Bedingungen werden direkt gegen den Nutzer/Mitarbeitende und nicht gegen das einkaufende Unternehmen geltend gemacht.

9. Datenschutz

- 9.1. Die datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung.
- 9.2. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und weiteren geltenden Datenschutzbestimmungen.

10. Haftung

- 10.1. Für Ansprüche aufgrund von Schäden, die durch HEY, deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht werden, haftet HEY 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.
- 10.2. 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 HEY, 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.

- 10.3. HEY übernimmt keinerlei Verantwortung für Inhalte fremder Webseiten auf die aus Gründen der erleichterten Navigation auf die App oder die Website von HEY verlinkt wird.
- 10.4. Nutzer sind dazu angehalten, die jeweils aktuellste Version der App zu verwenden. HEY behält sich vor, die App technisch weiterzuentwickeln und Inhalte regelmäßig zu verbessern.
- 10.5. HEY ist bemüht, eine möglichst unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der App zu gewährleisten. Wartungsarbeiten, Updates oder technische Störungen können zu temporären Einschränkungen führen.

11. Versicherung

- 11.1. HEY 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. Im Falle eines Schadens obliegt es dem Nutzer, diesen unverzüglich den betroffenen Betreuern mitzuteilen. HEY ist über den Schadensfall gleichfalls unverzüglich zu informieren.
- 11.4. Die Schadensabwicklung und Geltendmachung eines Anspruchs gegen die Betreuer und/oder die Versicherung liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Nutzers. HEY wird hierbei ohne Übernahme eine Verpflichtung so weit wie möglich im Bedarfsfall unterstützen.

12. Beendigung des Nutzungsverhältnisses

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

13. Änderung der AGB

- 13.1. HEY ist berechtigt, seine AGB mit einer entsprechenden Ankündigungsfrist zu ändern, wenn eine Änderung (i) notwendig ist und (ii) der Nutzer dadurch nicht unangemessen benachteiligt wird.
- 13.2. HEY teilt dem Unternehmenskunden etwaige Änderungen der AGB vor dem Wirksamwerden in Textform mit. Ist der Unternehmenskunde mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann er diesem Widersprechen. Der Widerspruch kann per E-Mail eingereicht werden. Auf das Bestehen des Widerspruchsrechts innerhalb von 4 Wochen ab Zustellen der AGB weist HEY explizit hin.
- 13.3. Bei Widerspruch bezüglich der Änderung der AGB behält sich HEY das Recht vor, das Nutzungsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

14. Schlussbestimmungen

- 14.1. Diese AGB unterliegen ausschließlich deutschem Recht.
- 14.2. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.
- 14.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten zwischen HEY mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlicher Sondervermögen aus Verträgen, ist der Geschäftssitz von HEY.
- 14.4. HEY ist weder bereit noch verpflichtet an Streitbeilegungsverfahren mit Verbrauchern vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG).
- 14.5. HEY ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.
- 14.6. 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.