

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der hey!care Benefit-App

Diese Nutzungsbedingungen gelten ab dem 20. August 2026 für alle Nutzer (Mitarbeitende, deren Arbeitgeber hey!care anbietet).

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.hey!care.com oder mit Download der hey!care-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.
- 1.3. 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.
- 1.4. Die App umfasst folgende Services:
 - Vermittlung von Betreuung für pflegebedürftige Personen, Kinder und Haustiere (Hunde und Katzen) im Self-Service
 - Beratung durch (sozial-)pädagogische und psychologische Fachkräfte
 - Kita-Finder und (Ferien-)Programme für Schulkinder
 - Kurse, Mediathek und (Live-)Webinare zu Themen wie Elternzeit, Pflegezeit, Gesundheit, Stressmanagement und Resilienz
 - Personalisierte Inhaltsempfehlungen auf Basis freiwillig gemachter Angaben der Mitarbeitenden
 - Optionale Wohlbefindens-Features zur persönlichen Reflexion der Mitarbeitenden (u.a. Stimmungschecks, Wohlbefindens-Fragebögen); diese Daten sind ausschließlich für den jeweiligen Nutzer, nicht für das Unternehmen, sichtbar
 - Jegliche Materialien stellen keine Rechtsberatung und keine ärztliche Beratung dar und ersetzen insbesondere keine individuelle Rechts- oder medizinische Prüfung. Im Übrigen richtet sich die Haftung nach Ziff. 10 (Haftung).
- 1.5. Als Grundsatz ist zu beachten, dass individuelle Vertragsvereinbarungen mit dem jeweiligen Unternehmen 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.
- 1.6. Die Vermittlung von Betreuungspersonen (Betreuern, Seniorenbegleitern, Tiersittern) wird den Nutzern der App (Mitarbeitern) angeboten. 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 HEY-Leistungen nachfragen und nutzen.

- 1.7. 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 oder Haustiere (Hunde und Katzen) entsprechend betreuen zu lassen.
- 1.8. HEY wird bei der Nutzung der App durch die Mitarbeiter direkt lediglich als Vermittler zwischen den Mitarbeitern und den Betreuungspersonen tätig. Ein Vertrag über die einzelnen beauftragten Betreuungsleistungen kommt hier im Rechtsverhältnis zwischen Mitarbeiter und Betreuungsperson zustande.
- 1.9. Diese AGB gelten ausschließlich für die Nutzer (Mitarbeiter) der App.
- 1.10. Diesen AGB entgegenstehende oder von diesen abweichende AGB des Nutzers (Mitarbeiter) erkennt HEY nicht an, es sei denn, der Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

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. Grundlage der App-Nutzung und der diesbezüglichen Dienste ist das Zustandekommen eines Nutzungsvertrages zwischen den Nutzern und HEY. Die Nutzung der App und der Dienste von HEY bedarf neben dem rechtsgültigen Angebot seitens der Nutzer der vorherigen erfolgreichen Registrierung und Zustimmung zu den aktuell geltenden AGB der Nutzer sowie der Anlage eines entsprechenden Accounts. Durch den Abschluss des Registrierungsvorgangs gibt der Nutzer ein Angebot zum Abschluss des Vertrages über die Nutzung ab. HEY nimmt dieses Angebot des Nutzers durch Bereitstellung der entsprechenden Dienste an. Erst durch die Annahme kommt der Nutzungsvertrag zwischen dem Nutzer und HEY zustande.
- 2.2. Die Registrierung steht allen natürlichen Personen offen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und denen ein Unternehmens-Code im Rahmen der Vereinbarung zusteht. Die Registrierung einer Person als Nutzer, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet hat, ist nicht möglich.
- 2.3. Bei der Registrierung muss jeder Nutzer ein selbst gewähltes Passwort festlegen und ist zudem verpflichtet, dass gewählte Passwort geheim zu halten.
- 2.4. HEY weist darauf hin, dass Ansprüche bei Nichteinhaltung der Geheimhaltungspflicht gegenüber dem Nutzer möglich sind. Die Nutzer verpflichten sich, HEY unverzüglich bei einem Verdacht der unbefugten Nutzung des Nutzerkontos zu informieren und umgehend das Passwort zu ändern.
- 2.5. Bei der Registrierung ist der Nutzer verpflichtet, wahrheitsgemäße Angaben zu seiner Person zu erstatten. Es sind dabei Vorname, Nachname, PLZ und Wohnort, und die E-Mail-Adresse anzugeben. Die Mobilnummer kann optional hinzugefügt werden, z.B. für den Kontakt durch den HEY-Support. Der Nutzer verpflichtet sich, während der gesamten Laufzeit dieses Nutzungsvertrages etwaige Änderungen in den Stammdaten HEY rechtzeitig mitzuteilen und zudem die angegebenen Daten fortlaufend auf ihre Aktualität hin zu überprüfen.
- 2.6. Die bei der Registrierung zugrunde gelegten AGB sind für den Nutzer auf der Website www.heycares.com offen zugänglich und jederzeit einsehbar.

- 2.7. 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 Accounts bis auf einen einzelnen Account löschen.
- 2.8. Es besteht kein automatischer Anspruch auf eine Registrierung.
- 2.9. 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.
- 2.10. Zum Zwecke der App-Nutzung und der Dienste im vertraglich vorgesehenen Umfang räumt HEY den Nutzern 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.
- 2.11. HEY tritt ausschließlich als technischer Vermittler von Drittleistungen 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.
- 2.12. Alle Stundenlöhne sind als Einzelpreise der Betreuungspersonen in der App zu entnehmen. Diese sind in den Betreuer-Profilen offen ausgewiesen.

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. HEY ermittelt auf Basis der angegebenen Parameter der Nutzer die Betreuungspersonen, die anhand der Abfragekriterien geeignet sind und zeigt den Nutzern die entsprechenden Profile der Betreuer an. Zusätzlich bietet HEY eine On-Demand Vermittlungsmöglichkeit, bei der nach Angabe der individuellen Suchparameter gezielt Betreuungspersonen gesucht und vorgeschlagen werden. In beiden Varianten enthält die Profilübersicht, zu welcher Vergütung pro Stunde die Betreuungsperson die Betreuungsleistung anbietet und ob diese auch kurzfristig im Rahmen der „Express-Buchung“ zur Verfügung steht. Dies stellt jedoch noch kein Angebot seitens der Betreuungspersonen dar.
- 3.3. Weitere Informationen zu den Betreuungspersonen lassen sich den entsprechenden Profilen entnehmen. HEY übernimmt keine Gewähr für Angaben, die Betreuungspersonen in ihren Profilen machen.
- 3.4. Haben sich die Nutzer für eine Betreuungsperson entschieden, können sie durch Klick auf den Button „Buchen“ oder „Buchungsanfrage“ ein verbindliches Angebot abgeben.
- 3.5. HEY übermittelt dieses Angebot umgehend der Betreuungsperson, die sodann verpflichtet ist innerhalb der in den „AGB Betreuungsperson“ geregelten Beantwortungszeit die Annahme zu erklären. Wird innerhalb der Beantwortungszeit keine Annahme erklärt, gilt das Angebot als nicht

angenommen. HEY informiert den Nutzer umgehend über die Annahme bzgl. Ablehnung des Angebots und schickt dem Nutzer im Fall der Annahme eine entsprechende Buchungsbestätigung. HEY speichert den Vertragstext nach dem Vertragsschluss.

- 3.6. Eine Express-Buchung liegt vor, wenn die angefragte Betreuungszeit weniger als 12 Std. in der Zukunft liegt. Die dafür fälligen Zusatzgebühren werden bei der Buchung angezeigt, alle aktuellen Preise sind in der App einsehbar.
- 3.7. Dem Nutzer obliegt die Auswahl, sich für eine selbstständig arbeitende Betreuungsperson oder eine Betreuungsperson auf Basis einer geringfügigen Beschäftigung zu entscheiden. HEY bietet beide Optionen in der App, steht jedoch nicht dafür ein, welche vertragliche Nutzung zwischen Betreuungsperson und Nutzer zum Einsatz kommt. Eine rechtliche Beratung zu den verschiedenen Beschäftigungsoptionen findet seitens HEY zu keinem Zeitpunkt statt.
- 3.8. 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.

4. Beratungsservice

- 4.1. Nutzer können innerhalb der im Unternehmensvertrag vereinbarten Kontingente kostenfrei auf Beratungsangebote der (sozial-)pädagogischen und psychologischen Berater und Coaches in verschiedenen Themenbereichen 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. Neben der sozialpädagogischen und psychologischen Beratung können Nutzer - wenn entsprechend vom Unternehmen gebucht - auf Coaching-Angebote zu beruflichen und persönlichen Themenfeldern zugreifen. Die jeweiligen Kontingente für Beratung und Coaching sind im Unternehmensvertrag gesondert festgelegt.
- 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. Dies gilt entsprechend für Coaching-Gespräche im Themenbereich "Mentale Gesundheit"; auch hier weist HEY im Bedarfsfall aktiv auf geeignete medizinische oder therapeutische Fachkräfte sowie Krisenanlaufstellen hin.
- 4.8. Die Beratung durch die HEY-Berater stellt keine Rechtsberatung und keine ärztliche Beratung dar. Haftungen in dieser Form werden ausgeschlossen. Dies gilt gleichermaßen für Coaching-Gespräche,

Kurse und strukturierte Lernpfade im Rahmen des HEY-Angebots: Diese ersetzen keine Psychotherapie, keine medizinische Diagnose, keine ärztliche Behandlung und keinen Anwalt bei Rechtsfragen.

5. Online-Wissen | Ratgeber

- 5.1. Nutzer können innerhalb der im Unternehmensvertrag vereinbarten Kontingente kostenfrei auf alle Ratgeber im Self-Service zugreifen (Artikel, Live-Webinare, Kurse, Videos).
- 5.2. Die Informationen im Ratgeber stellen keine Rechtsberatung und keine ärztliche Beratung dar. Haftungen in dieser Form werden ausgeschlossen.
- 5.3. Kurse und strukturierte Lernpfade werden nach bestem Wissen und mit qualifiziertem Fachpersonal erstellt. Sie ersetzen jedoch keine individuelle professionelle Beratung, keine medizinische Diagnose und keine Therapie.
- 5.4. Mood-Check & Wohlbefindlichkeits-Fragebögen
 - 5.4.1. Die App bietet Nutzern die Möglichkeit, ihren aktuellen Gemütszustand über einen Mood-Check zu erfassen. Die Teilnahme ist freiwillig.
 - 5.4.2. Optional können Nutzer standardisierte Fragebögen zur Selbsteinschätzung des Wohlbefindens ausfüllen (u. a. PHQ-9, GAD-7). Diese Fragebögen sind klinisch validierte Screening-Instrumente und dienen ausschließlich der persönlichen Reflexion und der Anpassung von Inhaltsempfehlungen. Sie stellen keine medizinische Diagnose dar und ersetzen keine ärztliche oder therapeutische Behandlung.
 - 5.4.3. Ergeben sich aus den Fragebögen Hinweise auf eine schwerwiegende psychische Belastung, weist die App den Nutzer aktiv auf geeignete Beratungs- und Krisenanlaufstellen hin.
 - 5.4.4. Die Ergebnisse der Fragebögen werden nicht an den Arbeitgeber übermittelt und fließen nicht in ein Unternehmensreporting ein. Die Speicherdauer sowie das Recht auf Löschung ergeben sich aus der Datenschutzerklärung.

6. Leistungen von HEY

- 6.1. HEY verpflichtet sich zur Abwicklung des Nutzungsvertrages entsprechend dieser AGB.
- 6.2. HEY stellt die App in der jeweils vorhandenen Form und mit den zur Verfügung stehenden Funktionen zur Nutzung bereit.
- 6.3. Eine Bezuschussung der Betreuungsstunden obliegt den Arbeitgebern im Einzelfall.
- 6.4. 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 Plattform.

7. Widerrufsrecht

- 7.1. Verbrauchern steht grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Die Einzelheiten ergeben sich aus der [Widerrufsbelehrung](#) von HEY.

8. Verpflichtungen des Nutzers

- 8.1. Der Nutzer ist verpflichtet, die Betreuungsperson auf etwaige bestehende besondere Abläufe, Rituale oder Gewohnheiten der zu betreuenden Person oder des zu betreuenden Haustieres (Katzen oder Hunde) hinzuweisen. Insbesondere besteht die Verpflichtung, auf akute und ansteckende Krankheiten der zu betreuenden Person oder des zu betreuenden Haustieres vor Antritt der Betreuungszeit hinzuweisen und das Einverständnis der Betreuungsperson dafür einzuholen. Weiterhin besteht die Verpflichtung, auf die regional gültigen Gesetze und Verordnung vor Antritt der Betreuungszeit hinzuweisen.
- 8.2. Der Nutzer ist verpflichtet sicherzustellen, dass die zu betreuenden Haustiere geimpft, lizenziert, gekennzeichnet und/oder mit einem Mikrochip versehen sind. Dabei sind die regional gültigen Gesetze und Verordnungen einzuhalten. Eine Betreuung ist nur für Hunde und Katzen vorgesehen.
- 8.3. Sollte sich der Nutzer verspäten, muss er dies der Betreuungsperson über die Chatfunktion im internen Bereich mitteilen.
- 8.4. Der Nutzer verpflichtet sich zum respektvollen und höflichen Umgang mit der Betreuungsperson. Es gelten die jeweils direkt in der App zur Verfügung gestellten Nutzer Policies.
- 8.5. Verstößt der Nutzer gegen die vorstehenden Verpflichtungen, scheidet eine Haftung unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen aus.

9. Gebühren und Zahlungsabwicklung von Betreuungsleistungen

- 9.1. HEY zeigt dem Nutzer im Buchungsprozess den von ihm zu entrichtenden Gesamtpreis für die jeweils ausgewählte Betreuungsleistung mit der ausgewählten Betreuungsperson an. Dieser enthält ebenfalls die darauf entfallende Umsatzsteuer, soweit diese anfällt.
- 9.2. Der Nutzer erhält nach Zahlung der Betreuungsperson über den Zahlungsanbieter Stripe (siehe unter 7.3) einen Beleg in Höhe der Gesamtgebühr.
- 9.3. Die Zahlungsabwicklung mit dem Nutzer erfolgt über Stripe Payments Europe, Ltd., c/o A&I Goodbody, Ifsc, North Wall Quay, Dublin 1, Ireland (nachfolgend „Stripe“), unter Geltung der Stripe-Nutzungsbedingungen, einsehbar unter <https://stripe.com/de/terms>, an die HEY seine Zahlungsforderung abtritt. Stripe zieht den Rechnungsbetrag vom angegebenen Konto des Nutzers ein. Im Falle der Abtretung kann nur an Stripe mit schuldbefreiender Wirkung geleistet werden.
- 9.4. Stripe verarbeitet personenbezogene Daten des Nutzers in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortung. Weitere Informationen finden sich unter <https://stripe.com/de/privacy>

10. Umgehungsverbot bei Betreuungsleistungen

- 10.1. Wir bei HEY versuchen den bestmöglichen Service für unsere Nutzer zu bieten. Daher ist es für unser Geschäftsmodell von wesentlicher Bedeutung, dass die Buchungen auch über die App stattfinden und generell keine Abwerbung stattfindet. Nutzer (Mitarbeiter) dürfen den durch HEY eröffneten Kontakt zur Betreuungsperson nicht an Dritte weitergeben, nicht ausnutzen und das Vermittlungssystem von HEY umgehen.
- 10.2. Sollten die Mitarbeiter dem zuwiderhandeln, ist HEY berechtigt, den Nutzungsvertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Soweit gesetzlich erforderlich oder zumutbar, erfolgt zuvor eine

Abmahnung mit angemessener Frist zur Abhilfe. Etwaige Schadensersatzansprüche behält sich HEY ausdrücklich vor.

- 10.3. Die Nutzer sind jeweils zudem im Fall der Zuwiderhandlung gegen Ziff. 10.1 dieser AGB verpflichtet an HEY einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 1.000 EUR zu zahlen. Dem Nutzer 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 genannte Pauschale.
- 10.4. Ansprüche gegen bestimmte Nutzer wegen Nichteinhaltung der Bedingungen werden direkt gegen den Nutzer/Mitarbeitende und nicht gegen das einkaufende Unternehmen geltend gemacht.

11. Stornierung gebuchter Betreuungstermine

- 11.1. Nutzer können die beauftragten Dienstleistungen in ihrem Profil in der App stornieren. Wenn die Stornierung bis zu 24 Stunden vor dem gebuchten Termin erfolgt, dann erhält der Nutzer von HEY die vorab online eingezogene Gesamtgebühr zurückerstattet. Gleiches gilt, wenn die Betreuungsperson storniert (unabhängig davon zu welchem Zeitpunkt vor dem Termin) oder nicht zum gebuchten Termin erscheint. Dies ist dann an team@heycare.com zu melden, um die Gesamtgebühr zurück erstattet zu bekommen.
- 11.2. Erfolgt eine Stornierung in weniger als 24 Stunden vor dem gebuchten Termin mit der Betreuungsperson, ist die Gesamtgebühr fällig.

12. Datenschutz

- 12.1. Die datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung.
- 12.2. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und weiteren geltenden Datenschutzbestimmungen.
- 12.3. Im Rahmen des optionalen Onboardings in der HEY-App kann der Nutzer Themenfelder auswählen, die für seine Lebenssituation relevant sind. Diese Angaben werden ausschließlich zur Personalisierung der App-Inhalte genutzt. Die Verarbeitung der Themenfelder erfolgt auf Basis der ausdrücklichen Einwilligung des Nutzers gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Soweit der Nutzer Themenfelder mit Bezug zu körperlicher oder mentaler Gesundheit auswählt, erfolgt die Verarbeitung auf Basis einer gesonderten ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO. Jede Einwilligung kann jederzeit in den App-Einstellungen widerrufen werden, ohne dass dem Nutzer daraus Nachteile entstehen. Im Falle des Widerrufs werden die betreffenden Profildaten gelöscht und die App ohne Personalisierung genutzt. Die im Onboarding gemachten Angaben werden nicht an den Arbeitgeber übermittelt und fließen nicht in das Unternehmensreporting ein.
- 12.4. Die Verarbeitung von Daten aus dem Mood-Check sowie aus optionalen Wohlbefindens-Fragebögen (PHQ-9, GAD-7) erfolgt ausschließlich auf Basis einer gesonderten ausdrücklichen Einwilligung des Nutzers gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO. Mood-Check und Fragebögen erfordern jeweils eine separate Einwilligung. Beide Einwilligungen können jederzeit in den App-Einstellungen widerrufen werden. Im Falle des Widerrufs werden alle gespeicherten Ergebnisse gelöscht. Die Daten werden nicht an den Arbeitgeber weitergegeben.

13. Haftung

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.
- 13.3. HEY übernimmt keinerlei Verantwortung für Inhalte fremder Webseiten, auf die aus Gründen der erleichterten Navigation in der App oder auf der Website von HEY verlinkt wird.
- 13.4. 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.
- 13.5. HEY ist bemüht, eine möglichst unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der App zu gewährleisten. Wartungsarbeiten, Updates oder technische Störungen können zu temporären Einschränkungen führen.
- 13.6. HEY übernimmt keine Haftung dafür, dass die angebotenen Coaching-Gespräche, Kurse oder Wohlbefindens-Features eine medizinische Behandlung, Psychotherapie oder sonstige ärztliche Versorgung ersetzen.
- 13.7. HEY haftet nicht für Schäden, die entstehen, weil Mitarbeiter die Wohlbefindens-Features (Mood-Check, Fragebögen) als Diagnoseinstrument interpretiert haben, sofern HEY im Produkt und in den Nutzer-AGB auf deren nicht-diagnostischen Charakter hingewiesen hat.

14. Versicherung

- 14.1. HEY unterhält eine Haftpflichtversicherung für Personen-, Sach- und Vermögensschäden mit Deckungssumme über 5Mio€. Der Umfang des Versicherungsschutzes, versicherte Personen und etwaige Ausschlüsse ergeben sich aus dem jeweiligen Versicherungsvertrag; ein unmittelbarer Anspruch des Nutzers oder Unternehmenskunden gegen die Versicherung wird hierdurch nicht begründet.
- 14.2. Im Falle eines Schadens obliegt es dem Nutzer, diesen unverzüglich der betroffenen Betreuungsperson mitzuteilen. HEY ist über den Schadensfall gleichfalls unverzüglich zu informieren.
- 14.3. Die Schadensabwicklung und Geltendmachung etwaiger Ansprüche gegen die Betreuungsperson und/oder die Versicherung liegt im Verantwortungsbereich des Nutzers. HEY unterstützt im Bedarfsfall nach Möglichkeit, ohne hierdurch eine Rechtspflicht oder eine eigene Einstandspflicht zu übernehmen.
- 14.4. Die Haftpflichtversicherung von HEY ersetzt nicht die Pflichten des Nutzers, die regional gültigen Gesetze und Verordnungen einzuhalten. Insbesondere ist der Nutzer verpflichtet, sicherzustellen, dass für die Haustiere, deren Betreuung eine Betreuungsperson anvertraut wird, ein angemessener und

fortlaufender Versicherungsschutz besteht. Dieser Versicherungsschutz muss Dritten, einschließlich der Betreuungsperson, in gleichem Umfang zugutekommen wie dem Nutzer selbst.

15. Bewertung von Betreuungsleistungen

- 15.1. HEY bietet den Nutzern nach Abschluss der vermittelten Dienstleistung die Möglichkeit über die App eine Bewertung (Sternebewertung und Kommentar) für das Profil von Betreuungspersonen abzugeben und öffentlich zur Verfügung zu stellen.
- 15.2. Die Bewertungen sind generell sachlich zu fassen und dürfen keine rechtsradikalen, sexistischen, beleidigenden, verleumderischen oder sonst einen rechtswidrigen Inhalt enthalten und dürfen auch sonst keine Rechte Dritter verletzen.
- 15.3. HEY behält sich das Recht vor, diese Bewertung in der App zu veröffentlichen und bei Verstoß gegen die vorstehend genannten Kriterien zu entfernen.
- 15.4. Der Nutzer erklärt sich damit einverstanden, dass HEY mit Absenden der Bewertung ein zeitlich räumliches und zeitlich unbegrenztes Nutzungsrecht an dem Bewertungstext erhält.

16. Beendigung des Nutzungsverhältnisses

- 16.1. Das Nutzungsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Es beginnt mit dem Abschluss der Registrierung und kann vom Nutzer ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beendet werden.
- 16.2. Dafür genügt es, wenn der Nutzer in seinem Profil im Account unter Profil auf „Account löschen“ geht.
- 16.3. Das Nutzungsverhältnis endet jedoch automatisch bei Kündigung des Unternehmensvertrags durch das Unternehmen zu den im Vertrag ausgewiesenen Modalitäten.

17. Änderung der AGB

- 17.1. 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.
- 17.2. HEY teilt dem Nutzer etwaige Änderungen der AGB vor dem Wirksamwerden in Textform mit. Ist der Nutzer mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann er diesen 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.
- 17.3. Bei Widerspruch bezüglich der Änderung der AGB ist HEY berechtigt, das Nutzungsverhältnis ordentlich mit angemessener Frist zu kündigen, sofern eine Fortsetzung des Vertrags zu unveränderten Bedingungen für HEY unzumutbar ist.

18. Schlussbestimmung

- 18.1. Diese AGB unterliegen ausschließlich deutschem Recht.
- 18.2. 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.

- 18.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten zwischen HEY mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlicher Sondervermögen aus Verträgen, ist der Geschäftssitz von HEY.
- 18.4. HEY ist weder bereit noch verpflichtet an Streitbeilegungsverfahren mit Verbrauchern vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG).
- 18.5. HEY ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.
- 18.6. 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.