

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der hey care Benefit-App

Diese Nutzungsbedingungen gelten ab dem 20. August 2026 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.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 einsehbar und fließen nicht in das Unternehmensreporting ein
 - Materialien für Employer Branding (u.a. Siegelnutzung)
 - 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 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 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. 2.3 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, Haustiere (Hunde und Katzen) oder im Rahmen der Firmenevents Kinder von Mitarbeitenden und Kunden von den Betreuungspersonen entsprechend betreuen zu lassen.

- 1.8. 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.
- 1.9. Diese AGB gelten ausschließlich für Unternehmenskunden der App.
- 1.10. Diesen AGB entgegenstehende oder von diesen abweichende AGB erkennt HEY nicht an, es sei denn, der Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.11. 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 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.
- 2.2. 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 gegenseitigem Einverständnis mit den Unternehmenskunden in Einzelfällen 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 und Coaches 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 im Rahmen des EAP auf Coaching-Angebote zu beruflichen und persönlichen Themenfeldern zugreifen. Die jeweiligen Kontingente für Beratung und Coaching sind im Unternehmensvertrag gesondert ausgewiesen.
- 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 Rahmen des EAP; 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 EAP: Diese ersetzen keine Psychotherapie, keine medizinische Diagnose, keine ärztliche Behandlung und keinen Anwalt bei Rechtsfragen.

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 steuerrechtliche Behandlung (inkl. Nachweis- und Dokumentationspflichten) der jeweiligen Zuschüsse und Vorteile obliegt dem Unternehmenskunden; HEY erbringt hierzu keine Steuer- oder Rechtsberatung.
- 5.4. HEY sichert eine Systemverfügbarkeit von 99,97% im Jahresmittel zu. Hiervon ausgenommen sind (i) angekündigte Wartungsfenster, (ii) Störungen, die auf Ereignissen außerhalb des Einflussbereichs von HEY beruhen (z.B. Ausfälle von Telekommunikationsnetzen, App-Store-/Cloud-Infrastruktur, höhere Gewalt), sowie (iii) Störungen, die durch Fehlbedienung oder Systemumgebungen des Unternehmenskunden bzw. der Nutzer verursacht werden.

6. Kein Widerrufsrecht (Unternehmenskunden)

- 6.1. Ein Widerrufsrecht besteht nicht, da sich diese AGB ausschließlich an Unternehmenskunden richten.

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 von Betreuungspersonen auch über die App stattfinden und generell keine Abwerbung stattfindet. Unternehmenskunden dürfen den durch HEY eröffneten Kontakt zu den Betreuungspersonen nicht an Dritte weitergeben, nicht ausnutzen und das Vermittlungssystem von HEY umgehen.
- 8.2. Sollten die Unternehmenskunden dem zuwiderhandeln, ist HEY berechtigt, den Vertrag 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.

- 8.3. Die Unternehmen sind zudem im Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen Ziff. 8.1 dieser AGB verpflichtet, an HEY einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 5.000 EUR je Verstoß 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 genannte Pauschale.
- 8.4. Ansprüche gegen bestimmte Nutzer wegen Nichteinhaltung der Bedingungen werden direkt gegen den Nutzer/Mitarbeitenden 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.
- 9.3. HEY verarbeitet personenbezogene Daten der Mitarbeitenden des Unternehmenskunden im Rahmen der App-Nutzung grundsätzlich als eigenständig Verantwortlicher im Sinne der DSGVO. Das Unternehmen erhält keinen Zugriff auf individuelle Nutzungsdaten, Beratungs- und Coachingthemen, Ergebnisse von Wohlbefindens-Fragebögen oder sonstige Daten, die Rückschlüsse auf die physische oder mentale Gesundheit einzelner Mitarbeitender ermöglichen. Soweit für einzelne Verarbeitungstätigkeiten ein Auftragsverhältnis nach Art. 28 DSGVO begründet wird, gilt ergänzend der AVV.
- 9.4. Das Unternehmensreporting enthält ausschließlich aggregierte, nicht personenbezogene Nutzungsstatistiken (z.B. Gesamtnutzungsquote der App, Anzahl gebuchter Beratungstermine). Eine Identifizierung einzelner Mitarbeitender ist auf Basis des Reportings nicht möglich.
- 9.5. Soweit für einzelne Verarbeitungstätigkeiten ein Auftragsverhältnis nach Art. 28 DSGVO begründet wird, schließen die Parteien einen gesonderten Auftragsvertragsvertrag (AVV) ab. Der AVV ist Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung zwischen HEY und dem Unternehmenskunden.

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 Garantieversprechen, 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 in der App oder auf der 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.
- 10.6. HEY übernimmt keine Haftung dafür, dass die im Rahmen des EAP angebotenen Coaching-Gespräche, Kurse oder Wohlbefindens-Features eine medizinische Behandlung, Psychotherapie oder sonstige ärztliche Versorgung ersetzen. Das Unternehmen ist verpflichtet, seine Mitarbeitenden über den präventiven und unterstützenden (nicht therapeutischen) Charakter der EAP-Leistungen zu informieren.
- 10.7. HEY haftet nicht für Schäden, die entstehen, weil Mitarbeitende 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.

11. Versicherung

- 11.1. 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.
- 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 bzw. dem Unternehmen, diesen unverzüglich den betroffenen Betreuungspersonen mitzuteilen. HEY ist über den Schadensfall gleichfalls unverzüglich zu informieren.
- 11.4. 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.

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 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.
- 13.3. 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.

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.

