

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der hey care App durch Betreuungspersonen

Diese Nutzungsbedingungen gelten ab dem 20. August 2026 für alle Betreuungspersonen (ehemals „Nannys“).

1. Vorbemerkungen & Geltungsbereich

- 1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für die Nutzung des von der heynannyly GmbH (nachfolgend „**HEY**“) betriebenen Vermittlungs-App (nachfolgend „**App**“) im Rechtsverhältnis zwischen HEY und den Betreuungspersonen. Diese App ist über app.hey care.com bzw. mit Download der hey care-App über die gängigen App-Stores erreichbar.
- 1.2. Die App dient der Vermittlung von **Betreuungspersonen** an Nutzer des Benefits hey care. Der Begriff ist geschlechtsneutral zu verstehen und umfasst alle m/w/d Personen, die Kinder im Alter von 0 bis 14 Jahren, Senioren oder Haustiere bedürfnisorientiert betreuen. Betreuung ist weit zu verstehen und umfasst auch die Hausaufgabenbetreuung, Abhol-/Bringdienste und alle weiteren über HEY angebotenen Services. Mit **Nutzer** (ebenfalls geschlechtsneutral zu sehen) sind alle natürlichen und/oder juristischen Personen gemeint, die Betreuungsleistungen nachfragen.
- 1.3. HEY bietet den registrierten Nutzern der App die Möglichkeit, die von den Betreuungspersonen über diese App angebotenen Betreuungsdienstleistungen direkt zu beauftragen und somit ihr Kind bzw. Ihre Kinder bzw. familiennahe Angehörige im Seniorenalter oder Haustiere von der Betreuungsperson entsprechend betreuen zu lassen.
- 1.4. HEY wird hierbei lediglich als Vermittler zwischen den Nutzern (Mitarbeiter von Unternehmenskunden von hey care) und den Betreuungspersonen tätig. Ein Vertrag über die beauftragte Betreuungsleistung kommt ausschließlich im Rechtsverhältnis zwischen Nutzer und Betreuungsperson zustande.
- 1.5. Diese AGB gelten ausschließlich für die Betreuungspersonen. Das Rechtsverhältnis zwischen HEY und den Nutzern wird ergänzend durch gesonderte AGB („**AGB für Nutzer I Mitarbeitende**“) geregelt. Diese können im Footer der Website www.hey care.com abgerufen werden.
- 1.6. Diesen AGB entgegenstehende oder von diesen abweichende AGB des Nutzers erkennt HEY nicht an, es sei denn, der Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

2. Registrierung

- 2.1. Grundlage der Nutzung der App und der diesbezüglichen Dienste ist das Zustandekommen eines Nutzungsvertrages zwischen den Betreuungspersonen und HEY. Die Nutzung der App und der Dienste von HEY bedarf seitens der Betreuungspersonen der vorherigen erfolgreichen Registrierung und Zustimmung zu den aktuell geltenden AGB der Betreuungspersonen sowie der Anlage eines entsprechenden Accounts.
Durch den Abschluss des Registrierungsvorgangs gibt die Betreuungsperson ein Angebot zum Abschluss eines Nutzungsvertrages über die Nutzung der App ab. HEY nimmt dieses Angebot der Betreuungsperson durch Bereitstellung der entsprechenden Dienste an. Erst durch die Annahme kommt der Nutzungsvertrag zwischen der Betreuungsperson und HEY zustande.

- 2.2. Die Registrierung steht allen natürlichen Personen ab dem 16. Lebensjahr offen.
- 2.3. Die Registrierung ist für die Betreuungspersonen kostenlos, d.h. ohne Zahlung eines Entgeltes möglich. Es kann sein, dass HEY später ein Registrierungsentgelt verlangt. Dies würde der Betreuungsperson aber transparent im Rahmen des Registrierungsprozesses bekanntgegeben werden.
- 2.4. Bei der Registrierung muss jede Betreuungsperson ein selbst gewähltes Passwort festlegen und ist zudem verpflichtet, das gewählte Passwort geheim zu halten. HEY weist darauf hin, dass Ansprüche bei Nichteinhaltung der Geheimhaltungspflicht gegenüber der Betreuungsperson möglich sind. Die Betreuungspersonen verpflichten sich, HEY unverzüglich bei einem Verdacht der unbefugten Nutzung des Nutzerkontos zu informieren und umgehend das Passwort zu ändern.
- 2.5. Um sich bei HEY registrieren zu können, muss die Betreuungsperson eine Kopie ihres Personalausweises oder Reisepasses in lesbarer Form mit Vorder- und Rückseite hochladen bzw. der Überprüfungsanleitung über den ID-Check der Firma *Stripe* folgen. Die Betreuungsperson ist verpflichtet, zu jeder Zeit der Tätigkeit auf der Plattform von HEY ein gültiges Reisepass-/Personalausweis-Dokument zu besitzen und auf Anfrage vorweisen zu können.
- 2.6. Die Betreuungsperson ist verpflichtet, ein aktuelles Foto von sich hochzuladen und Angaben zu ihrer Person in der Beschreibung einzutragen.
- 2.7. Die Betreuungsperson kann außerdem ein erweitertes Führungszeugnis, ein Erste-Hilfe Zertifikat für Kinder oder Senioren, einen Ausbildungsschein als Erzieher/in oder Zertifikate von früheren Au-pair- oder Babysitter Tätigkeiten oder ähnliche Referenzdokumente hochladen. HEY behält sich vor, die Vollständigkeit, Qualität und Erkennbarkeit der Informationen zu überprüfen und weist die Betreuungsperson ggf. auf nachzubessernde Unterlagen hin. Eine verpflichtende Abfrage des polizeilich erweiterten Führungszeugnisses erfolgt im Bereich Kleinkinderbetreuung bei allen männlichen Bewerbern ab 18 Jahren. Die vollständige Registrierung kann erst nach Angabe aller in Ziff. 2.8. genannten Informationen und der in dieser Rn. genannten, weiteren Informationen erfolgen.
- 2.8. Bei der Registrierung ist die Betreuungsperson verpflichtet, wahrheitsgemäße Angaben zu ihrer Person zu erstatten.

Es sind folgende Informationen zur Person anzugeben:

- **Allgemeine Informationen**
 - Vorname
 - Name
 - Adresse, PLZ und Ort
 - Geburtsdatum
 - Geburtsort (dies dient steuerlichen Zwecken)
 - Geschlecht (m/w/d)
 - E-Mail-Adresse
 - Mobilnummer
 - Informationen darüber, ob die Betreuungsperson selbstständig tätig ist
 - Informationen darüber, zu welchem Stundenlohn die Betreuungsperson bereit ist, ihre Betreuungsleistungen anzubieten

- Informationen darüber, ob die Betreuungsperson auch am gleichen Tag im Rahmen der Expressbuchung buchbar sein will. Eine „Express-Buchung“ liegt vor, wenn die Betreuungszeit weniger als 12 Std. in der Zukunft liegt.
 - Informationen darüber, welche Sprachen die Betreuungsperson spricht (mit „Sprechen“ ist diesbezüglich gemeint, dass die Betreuungsperson bei Angabe einer Sprache in der Lage sein sollte, sich mit den Kindern in dieser Sprache zu unterhalten)
 - Informationen darüber, ob die Betreuungsperson raucht
 - Informationen darüber, in welchem Umkreis um das eigene Postleitzahlengebiet die Betreuungsperson ihre Betreuungsleistung anbieten will
 - Informationen darüber, ob die Betreuungsperson selber Kinder und Haustiere hat
 - Informationen darüber, wie viele Jahre Erfahrung die Betreuungsperson im entsprechenden Betreuungs-Bereich hat
 - Informationen darüber, welchen Beruf die Betreuungsperson ausübt
 - Informationen darüber, ob die Betreuungsperson eine pädagogische Ausbildung hat
 - **Kinderbetreuung**
 - Informationen darüber, wie viele Kinder die Betreuungsperson gleichzeitig betreuen möchte
 - Informationen darüber, in welchem Alter die zu betreuenden Kinder sein dürfen
 - Informationen darüber, ob die Betreuungsperson eine Hausaufgabenbetreuung anbietet (optionale Angabe)
 - Informationen darüber, ob die Betreuungsperson ein Auto besitzt und dieses auch insoweit einsetzen kann (optionale Angabe)
 - Informationen darüber, ob anwesende Haustiere im Rahmen der Kinderbetreuung für die Betreuungsperson in Ordnung sind
 - **Senioren-Begleitung**
 - Informationen darüber, welche Services im Rahmen der Seniorenbegleitung angeboten werden (wie zum Beispiel Einkaufsbegleitung oder gemeinsame Spaziergänge)
 - Informationen darüber, ob anwesende Haustiere im Rahmen der Seniorenbegleitung für die Betreuungsperson in Ordnung sind
 - **Haustier-Betreuung**
 - Informationen darüber, wie viele Haustiere und welcher Art (Hund oder Katze) die Betreuungsperson gleichzeitig betreuen möchte
 - Informationen darüber, welche Services im Rahmen der Haustierbetreuung angeboten werden wie zum Beispiel Gassi gehen
- 2.9. Betreuungspersonen sind verpflichtet, zu jeder Zeit ihrer Registrierung auf der HEY-Plattform über eine gültige Arbeitserlaubnis für das jeweilige Land, in dem sie tätig sind, zu verfügen. Die Betreuungsperson ist verpflichtet, HEY die Arbeitserlaubnis in elektronischer Form mit allen notwendigen Anlagen vorzulegen. Ein eventueller Nachweis kann jederzeit – auch nach erfolgreicher Registrierung und Freischaltung – von HEY angefordert werden. Sollte keine gültige Arbeitserlaubnis (mehr) vorliegen, kann dies zur sofortigen Löschung des Profils der Betreuungsperson führen.
- 2.10. Sollte die Betreuungsperson professionell selbstständig arbeiten und nicht unter die Kleinunternehmerregelung fallen, ist die Betreuungsperson verpflichtet dies unaufgefordert HEY in schriftlicher Form an team@heycare.com mitzuteilen. Die Betreuungsperson stellt HEY von allen

Ansprüchen frei, die aus einer fehlerhaften Angabe über einen möglichen Selbstständigenstatus entstehen können.

- 2.11. HEY bietet eine Kalenderfunktion an. Hierüber können die Betreuungspersonen hinterlegen, wann sie verfügbar sind. Erst wenn der Kalender gefüllt ist, wird die Betreuungsperson den Nutzern in den Suchmasken angezeigt.
- 2.12. Die Betreuungsperson verpflichtet sich während der gesamten Laufzeit des Nutzungsvertrages etwaige Änderungen hinsichtlich der zuvor genannten Daten HEY mitzuteilen und zudem die Daten fortlaufend auf ihre Aktualität und Richtigkeit zu überprüfen.
- 2.13. Die bei der Registrierung zugrunde gelegten AGB liegen den Betreuungspersonen jederzeit in aktueller Fassung auf der Website von HEY unter www.hey care.com vor. Der Hinweis und die Bestätigung zur Akzeptanz der AGB erfolgt durch die Betreuungsperson im Laufe des Anmeldeprozesses.
- 2.14. Jede Betreuungsperson darf sich nur einmal registrieren und darf nur über einen einzelnen Account verfügen. Sollte HEY feststellen, dass eine Betreuungsperson mehrere Accounts besitzt, wird HEY nach Absprache mit der betroffenen Betreuungsperson alle zusätzlichen Accounts löschen.
- 2.15. Es besteht kein allgemeingültiger Anspruch auf eine Registrierung.
- 2.16. HEY behält sich vor, Registrierungsanfragen abzulehnen oder Profile zu löschen und Betreuungspersonen den Zugang zur App und der Jobsuche zu sperren, wenn (i) Nutzer in rechtlich relevanter Art und Weise diskriminiert oder gemobbt werden, (ii) Hasspostings veröffentlicht werden, (iii) Nutzer in strafrechtlich relevanter Art und Weise beleidigt werden oder (iv) die Betreuungsperson wiederholt kurzfristig gebuchte Termine absagen, (v) die Betreuungsperson wiederholt nicht auf Anfragen und Nachrichten von Nutzern reagiert.
- 2.17. Zum Zwecke der Nutzung der Dienste im vertraglich vorgesehenen Umfang räumt HEY den Betreuungspersonen 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 Betreuungspersonen erwerben keinerlei Eigentumsrechte an der App. Sämtliche Rechte an der App und den Diensten verbleiben bei HEY.
- 2.18. Die Betreuungsperson erklärt sich ausdrücklich mit der Kommunikation und Kontaktaufnahme durch HEY einverstanden. Je nach Dringlichkeit des Anliegens kann diese in einzelnen Fällen auch telefonisch erfolgen (z.B. Betreuungsperson erscheint nicht zum bestätigten Termin), jedoch in der Regel per Push, WhatsApp, SMS oder per E-Mail.
- 2.19. Soweit die Betreuungsperson nicht von den Nutzern im Rahmen einer geringfügigen Beschäftigung angemeldet werden, sondern selbstständig auf Basis eines Gewerbescheins tätig wird, erklärt die Betreuungsperson hiermit, dass die in der App angebotene Betreuungsleistung ausschließlich im Rahmen des angemeldeten Gewerbes erbracht wird.

3. Buchungsprozess/Vertragsschluss

- 3.1. Nutzer können anhand der Postleitzahl im Profil und anhand des Datums und der gewünschten Uhrzeit sowie der Altersangabe der Kinder (Baby 0 – 1, Kleinkind 1 – 3, Kita-Kind 3 – 6, Schulkind 6 – 10 (sog. Schulkind Mini), Schulkind 11 – 14 (sog. Schulkind Maxi) eine Betreuungsperson nach den zuvor genannten Kriterien auswählen.

- 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 gematchten Betreuungspersonen an. In der Anzeige einer gematchten Betreuungsperson liegt noch kein Angebot seitens der Betreuungsperson.
- 3.3. Haben sich die Nutzer für eine Betreuungsperson entschieden, können sie durch Klick auf den Button „Buchen“ oder „Buchungsanfrage“ ein verbindliches Angebot abgeben.
- 3.4. Die Betreuungspersonen sind verpflichtet, schnellstmöglich, jedoch spätestens 12 Stunden nach Eingang der Buchungsanfrage der Nutzer oder - bei kurzfristigen Anfragen - 4 Stunden vor dem stattfindenden Buchungstermin diese zu bestätigen oder abzulehnen. Bei Annahme des Angebotes erhalten die Nutzer von HEY eine Buchungsbestätigung zugesendet. Zeitgleich erhalten auch die Betreuungspersonen eine Buchungsbestätigung mit den Kontaktinformationen der Nutzer. Wenn Besonderheiten bei der Betreuung zu berücksichtigen sind, werden die Nutzer dies der Betreuungsperson entsprechend Ziff. 8 der AGB Nutzer rechtzeitig mitteilen. HEY nimmt die Annahmeerklärung von der Betreuungsperson in fremden Namen und mit Wirkung für und gegen den Nutzer entgegen. Wird die Buchungsanfrage nicht innerhalb der oben genannten Annahmefrist beantwortet, gilt das Angebot als abgelehnt. Eine Annahme gilt nicht als neues Angebot. Die Nutzer erhalten bei Ablehnung des Angebotes eine Nachricht, dass das Angebot abgelehnt worden ist und sie sich eine neue Betreuungsperson aussuchen können.
- 3.5. Die Betreuungsperson ist im Falle eines Vertragsschlusses mit einer Weitergabe der persönlichen Kontaktinformationen an den jeweiligen Nutzer im Zusammenhang mit der Durchführung und Abrechnung einer vereinbarten Dienstleistung einverstanden. Die Adresse, die ID und hochgeladenen Dokumente der Betreuungsperson können zu keiner Zeit vom Nutzer eingesehen werden, sondern dienen nur der internen Prüfung und des genauen Matchings der Nutzer und der Betreuungsperson.
- 3.6. Die Betreuungsperson achtet bei der Buchung auf eine angemessene Kleidung und Verhaltensform. Insbesondere im Zusammenhang mit Buchungen über Dritte (Hotel, Unternehmen, Firmenevents) gilt eine besondere Sensibilität. Bei Unklarheiten und Fragen zum Betreuungsrahmen, erklärt sich die Betreuungsperson einverstanden proaktiv über die Chatfunktion der App aktiv nachzufragen.

4. Stornierung gebuchter Termine

- 4.1. 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 oder nicht zum gebuchten Termin erscheint. Die nicht erfolgten Betreuungsstunden werden dann folglich nicht vergütet.
- 4.2. Erfolgt eine Stornierung in weniger als 24 Stunden vor dem gebuchten Termin mit der Betreuungsperson durch den Nutzer, ist die Gesamtgebühr fällig und der Stundenlohn der Betreuungsperson wird nicht zurückgezogen.

5. Aussetzung, Einschränkung oder Beendigung der Vermittlungsmöglichkeit

- 5.1. HEY ist berechtigt, die Bereitstellung der App für eine Betreuungsperson unverzüglich einzuschränken oder auszusetzen, wenn
- die Betreuungsperson fehlerhafte Informationen oder sonstige unzutreffende und/oder unvollständige Informationen zur Verfügung gestellt hat
 - Beschwerden von Nutzern bezüglich der über die App vermittelten Betreuungsperson eingehen
 - die Betreuungsperson die Voraussetzung zur Vermittlung der Dienstleistungen für die App nicht mehr erfüllt (z.B. gültiges Ausweisdokument, gültige Arbeitserlaubnis, o.Ä.)
 - die Betreuungsperson mehrfach nicht auf eine Buchungsanfrage binnen der in diesen AGB genannten Frist reagiert hat
 - die Betreuungsperson ein schweres Fehlverhalten gezeigt hat (unabgemeldet nicht zum zugesagten Termin erschienen ist o.ä.) ohne nachweisbaren Grund (z.B. Unfall, Krankmeldung)
 - HEY gesetzlichen oder behördlich angeordneten Verpflichtungen unterliegt, die eine Aussetzung oder Einschränkung der App für eine bestimmte Betreuungsperson erfordern.
- 5.2. HEY ist berechtigt, die Bereitstellung der App für eine Betreuungsperson unter Einhaltung der nachstehenden Vorgabe vollständig zu beenden, wenn die Betreuungsperson wiederholt fehlerhafte Informationen über HEY oder die zu vermittelnden Dienstleistungen zur Verfügung stellt.
- 5.3. Sofern sich HEY dazu entscheidet, die Bereitstellung der App für die Vermittlung von Betreuungsleistungen einer Betreuungsperson vollständig zu beenden, so übermittelt sie der betroffenen Betreuungsperson mindestens 3 Tage vor dem Wirksamwerden der Beendigung auf einem dauerhaften Datenträger eine Begründung dieser Entscheidung.
- 5.4. HEY ist berechtigt, die zur Verfügungstellung der App insgesamt unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Tagen einzuschränken oder zu beenden.

6. Versicherung

- 6.1. HEY hat eine Haftpflichtversicherung für Personen- und Sachschäden abgeschlossen, die alle über die App vermittelten Betreuungspersonen als versicherte Person für etwaige Schäden einschließt und mitversichert.
- 6.2. Bei dieser Versicherung ist jede registrierte vermittelte Betreuungsperson mitversichert, soweit die Betreuungsperson nicht gegenüber HEY angibt, dass diese im Besitz einer gültigen Haftpflichtversicherung ist.
- 6.3. HEY weist klarstellend darauf hin, dass im Versicherungsfall seitens der Betreuungsperson ein Selbstbehalt in Höhe von EUR 100,00 zu zahlen ist.
- 6.4. Die Betreuungsperson ist mit der Weitergabe ihrer persönlichen Daten sowie der Daten zur vermittelnden Betreuungsleistung (Ort, Zeit und Dauer der vermittelten Betreuungsleistung) an das Versicherungsunternehmen einverstanden.
- 6.5. Die Schadensabwicklung und Geltendmachung eines Anspruchs gegen die Betreuungsperson und/oder die Versicherung liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Nutzers. HEY wird hierbei – ohne Übernahme einer Verpflichtung – so weit wie möglich im Bedarfsfall unterstützen.
- 6.6. Die Betreuungsperson ist verpflichtet, sich beim Tierbesitzer darüber zu informieren, ob für das betreute Haustier ein angemessener und fortlaufender Versicherungsschutz besteht, sowie welche regional gültigen Gesetze und Verordnungen einzuhalten sind.

7. Zahlungsabwicklung

- 7.1. Die Zahlungsabwicklung 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. Die komplette Zahlungsabwicklung erfolgt online. Entstehende Stripe-Kosten können bei Bedarf künftig anteilig bei der Zahlung angerechnet werden.
- 7.2. Ein gewünschter Zahlungsbeleg über erfolgte Betreuungsbuchungen ist bei Bedarf direkt durch die jeweilige Betreuungsperson auszustellen. heycare kann Betreuungspersonen hierfür auf Anfrage eine unverbindliche Vorlage bereitstellen.

8. Datenschutz

- 8.1. Die datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung.
- 8.2. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt im Einklang mit der DatenschutzGrundverordnung (DSGVO) und weiteren geltenden Datenschutzbestimmungen.

9. Haftung

- 9.1. Für die Durchführung und deren Qualität der von HEY vermittelten Dienstleistung übernimmt HEY keine Verantwortung. HEY haftet auch nicht für etwaige Schäden, die bei der Betreuungsperson, dem Nutzer und/oder Dritten auf Grund und/oder im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung durch die Betreuungsperson entstanden sind.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.

- 9.5. Betreuungspersonen sind dazu angehalten, die jeweils aktuellste Version der App zu verwenden. HEY behält sich vor, die App technisch weiterzuentwickeln und Inhalte regelmäßig zu verbessern.
- 9.6. HEY ist bemüht, eine möglichst unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der App zu gewährleisten. Wartungsarbeiten, Updates oder technische Störungen können zu temporären Einschränkungen führen.

10. Umgehungsverbot

- 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. Nutzer dürfen den durch HEY eröffneten Kontakt zur Betreuungsperson nicht an Dritte weitergeben, nicht ausnutzen und das Vermittlungssystem von HEY umgehen.
- 10.2. Die Betreuungspersonen sind verpflichtet, das vorstehend genannte Verbot zu beachten und die Nutzer weder direkt noch indirekt dazu anzuhalten, hiergegen zu verstoßen.
- 10.3. Sollten die Betreuungspersonen den vorstehend genannten Regelungen zuwiderhandeln, ist HEY berechtigt, den Nutzungsvertrag mit HEY fristlos zu kündigen. Etwaige Schadensersatzansprüche behält sich HEY ausdrücklich vor.
- 10.4. Die Betreuungspersonen sind zudem verpflichtet an HEY einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 1.000 EUR zu zahlen. Der Betreuungsperson ist der Nachweis gestattet, dass überhaupt kein Schaden bzw. ein geringerer Schaden entstanden ist.

11. Bewertung

- 11.1. HEY behält sich vor dem Nutzer nach Abschluss der vermittelten Dienstleistung die Möglichkeit der Bewertung anzubieten. Dies kann über alle Kommunikationskanäle von HEY erfolgen und/oder über eine Bewertungsfunktion in der App selbst.
- 11.2. Die anonyme Meldung bei Beschwerden ist sowohl für Betreuungspersonen als auch Nutzer von HEY möglich.

12. Beendigung des Nutzungsverhältnisses

- 12.1. Das Nutzungsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Es kann von der Betreuungsperson durch Kündigung in Textform ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beendet werden. Bestätigte Buchungen sind unabhängig von der Kündigung in jedem Fall noch vollständig auszuführen. Andernfalls behält sich HEY die Geltendmachung entsprechender Ersatzansprüche vor.
- 12.2. Dafür genügt es, wenn der Nutzer in seinem Profil in der App bzw. unter app.heycare.com im Account unter Profil auf den Link „Account löschen“ geht.

13. Immaterialgüterrechte

- 13.1. HEY ist Inhaberin sämtlicher Immaterialgüterrechte der App. Das betrifft insbesondere die Urheberrechte am Softwarecode der App, die Marke und Domain sowie Rechte an den eingestellten Fotos, Texten, Videos und Marketingmaterialien in der App und auf der Website.
- 13.2. Sämtliche Immaterialgüterrechte verbleiben ausschließlich bei HEY. Es ist der Betreuungsperson insbesondere nicht gestattet, die Inhalte von HEY ohne Zustimmung von HEY zu vervielfältigen, zu verbreiten oder kommerziell zu nutzen.
- 13.3. HEY räumt den Betreuungspersonen zum Zwecke der Nutzung der App und der Dienste im vertraglich vorgesehenen Umfang das einfache, räumlich unbeschränkte, zeitlich auf die Laufzeit des jeweiligen Nutzungsvertrages beschränkte, widerrufliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung der App sowie der entsprechenden Dienste HEY zur Verfügung gestellten Version ein. Die Betreuungspersonen erwerben keinerlei Eigentumsrechte an der App. Sämtliche Rechte an der Plattform und Diensten verbleiben bei HEY.

14. Änderung der AGB

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.

15. Schlussbestimmung

- 15.1. Diese AGB unterliegen ausschließlich deutschem Recht.
- 15.2. 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.
- 15.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten zwischen HEY mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlicher Sondervermögen aus Verträgen, ist der Geschäftssitz von HEY.
- 15.4. HEY ist weder bereit noch verpflichtet an Streitbeilegungsverfahren mit Verbrauchern vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG).
- 15.5. HEY ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.
- 15.6. 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.