



NUTZUNGSBEDINGUNGEN

„ALLES CLARA“

Fassung von Oktober 2023

1. ANWENDUNGSBEREICH

Alles Clara ist eine Plattform, die Menschen, die sich um Familienmitglieder oder andere nahestehende Personen kümmern, sie etwa beim Waschen unterstützen, Arztbesuche organisieren, ihnen beim Essen helfen oder einfach nur zuhören, professionelle Berater:innen zur Seite stellt. In virtuellen Beratungsräumen stehen Berater:innen in direktem und persönlichem Kontakt mit den Nutzer:innen. Alles Clara ermöglicht den Austausch über Chat, Telefonie, Sprach- und Bildnachrichten (in der Folge „*Dienste*“ oder „*Plattform*“). Die Dienste werden für Nutzer:innen über in den jeweiligen App Stores zu beziehenden iOS- und Android-Applikationen sowie eine Web-Applikation und für Berater:innen nur über eine Web-Applikation zur Verfügung gestellt (alle gemeinsam in der Folge „*App*“).

Diese Nutzungsbedingungen bestimmen, unter welchen Voraussetzungen und welchen Beschränkungen die Dienste genutzt werden dürfen. Sie gelten sowohl für Nutzer:innen, die das Beratungsangebot über die Plattform in Anspruch nehmen, als auch für Berater:innen, die über die Plattform Beratungsleistungen erbringen, unabhängig davon, ob Sie diese Leistungen selbstständig oder für eine Trägerorganisation (etwa im Rahmen eines Anstellungsverhältnisses) erbringen (alle gemeinsam in der Folge „*Sie*“, „*Ihnen*“ oder „*Nutzer:in*“). Diese Nutzungsbedingungen gelten für alle Vertragsverhältnisse über die von uns im Rahmen der App angebotenen Dienste und ergänzen allfällige sonstige Vereinbarungen. Bitte beachten Sie auch unsere [Datenschutzerklärung](#).

Eine Nutzung der Dienste ist nur bei Akzeptanz und Einhaltung der jeweils aktuellen Fassung dieser Nutzungsbedingungen möglich.

2. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Durch Erstellung eines Kontos und Nutzung der App schließen Sie mit Alles Clara – Verein zur Entlastung pflegender Angehöriger, Am Belvedere 1, 1100 Wien (in der Folge auch „*Alles Clara*“, „*wir*“ oder „*uns*“) ein Vertragsverhältnis über die Nutzung der Dienste. Dieses wird im Zuge eines Betriebsübergangs mit 1.1.2024 vom Alles Clara – Verein zur Entlastung pflegender Angehöriger, an die Alles Clara gemeinnützige GmbH – Gesellschaft zur Entlastung pflegender Angehöriger übergehen. Durch das Setzen des entsprechenden Häkchens im Zuge der Registrierung stimmen Sie diesem Vertragsübergang und diesen Nutzungsbedingungen bereits jetzt ausdrücklich zu, wodurch insbesondere die Nutzungsbedingungen Vertragsbestandteil werden.



Nutzungsberechtigt sind ausschließlich Personen, die bei Registrierung das 18. (achtzehnte) Lebensjahr vollendet haben.

Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Dauer des Bestehens Ihres Kontos. Sie haben jederzeit das Recht, die Löschung Ihres Kontos zu beantragen oder die Löschung selbst im Rahmen der Kontoeinstellungen vorzunehmen.

Wir behalten uns das Recht vor, Ihr Konto jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu löschen und die Erstellung eines neuen Kontos zu verweigern. Dies gilt insbesondere, wenn Sie gegen allgemeine Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen, die Nutzungsbeschränkungen (siehe Punkt 8.) und/oder Gesetze verstoßen. Nach eigenem Ermessen können wir statt einer Kündigung Ihr Konto auch zeitlich begrenzt sperren.

Durch die Löschung des Kontos endet auch der Vertrag über die Nutzung der Plattform.

Einzelne Nachrichten können aufgrund gesetzlicher Dokumentationsanforderungen grundsätzlich nicht gelöscht werden. Davon ausgenommen sind von Berater:innen gesendete, jedoch noch nicht vom/von dem/der jeweiligen Adressat:in gelesene Nachrichten. Von derart gelöschten Nachrichten bleibt im Beratungsraum lediglich ein Hinweis auf die erfolgte Löschung erhalten.

3. TECHNISCHE ANFORDERUNGEN

Um die Dienste nutzen zu können, sind möglicherweise bestimmte Mindestvoraussetzungen für die von Ihnen genutzte Hard- und Software zu erfüllen.

Sie sind für die für den Zugriff auf die Plattform notwendige Infrastruktur sowie die genutzte Hardware und Software selbst verantwortlich. Alle im Zuge der Nutzung anfallenden Gebühren Dritter, etwa für den Internetzugang, sind von Ihnen zu bezahlen. Sie sind ferner für die Implementierung und Wartung/Aktualisierung aller notwendigen und ordnungsgemäßen Softwarelösungen und Vorkehrungen zum Schutz vor Computerinfektionen, Viren und anderer Malware verantwortlich.

4. ÄNDERUNGEN UND VERFÜGBARKEIT

Diese Nutzungsbedingungen können von uns jederzeit ergänzt, geändert oder ersetzt werden. Darauf werden wir Sie ausdrücklich hinweisen. Die geänderten Nutzungsbedingungen gelten für die darauffolgende Nutzung. Sind Sie mit den geänderten Nutzungsbedingungen nicht einverstanden, können Sie durch Löschen Ihres Kontos und Deinstallation der App jederzeit von der weiteren Nutzung Abstand nehmen.

Wir sind zudem berechtigt, jederzeit den Umfang und den Inhalt unserer Dienste zu verändern. Solche Änderungen können sich etwa aufgrund von Änderungen der Rechtslage sowie der Anforderungen an unsere Dienste oder unseres Geschäftsbetriebes ergeben. Wir werden Sie über wesentliche Änderungen rechtzeitig vorab informieren. Sofern Sie mit den Änderungen nicht einverstanden sind, können Sie Ihr Vertragsverhältnis mit uns jederzeit lösen, indem Sie Ihr Konto in den Einstellungen der App dauerhaft löschen.



Wir sichern keine Verfügbarkeit der Dienste rund um die Uhr zu. Wir versuchen jedoch, dass unsere Dienste so gut wie möglich dauerhaft zur Verfügung stehen. Insbesondere aufgrund von Wartungsarbeiten, Kapazitätsgrenzen, Sicherheitsvorfällen oder Ereignissen, die außerhalb unseres Einflussbereiches stehen (z.B. bei Stromausfällen oder Ausfällen des Telekommunikationsnetzes), kann es zu Störungen oder einer vorübergehenden Nichtverfügbarkeit der Dienste kommen.

5. BERATUNGSLEISTUNGEN

Die Plattform ermöglicht es, professionellen Berater:innen, sowohl selbstständig als auch im Rahmen ihrer Tätigkeit für bestimmte Trägerorganisationen, Beratungsleistungen zu erbringen. Zu diesem Zweck schließen Berater:innen bzw. dessen/deren Trägerorganisation und ratsuchende Nutzer:innen direkt eine Beratungsvereinbarung ab, die auf das jeweilige Beratungsverhältnis anwendbar ist. Sowohl für den Inhalt dieser Vereinbarung, die Beratungsleistung selbst als auch für die Datenverarbeitung im Zuge der Beratung ist allein der/die Berater:in bzw. dessen/deren Trägerorganisation verantwortlich.

Alles Clara fungiert in diesem Zusammenhang ausschließlich als Vermittler. Wir sind weder Vertragspartner noch Vertreter einer der beiden Vertragsparteien. Allfällige Ansprüche aus dem Beratungsverhältnis sind daher direkt gegen den/die Berater:in bzw. deren/dessen Trägerorganisation geltend zu machen.

Beratungsleistungen sind für Nutzer:innen kostenlos. Alles Clara behält sich jedoch die spätere Einführung kostenpflichtiger Leistungen vor.

6. GEISTIGES EIGENTUM UND LIZENZ

Alles Clara ist der alleinige Eigentümer der Plattform und jeglicher Software, einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte, und besitzt alle erforderlichen Rechte, Titel und Ansprüche an der Software und den damit in Verbindung stehenden Materialien, vorbehaltlich aller Einschränkungen in Verbindung mit geistigen Eigentumsrechten Dritter, zum Betrieb und der Verwertung der Plattform. Das umfasst die Software und App selbst sowie ihre Codes und ihre Marken, Kennzeichen, Bilder, etc. Die untenstehend eingeräumte Lizenz zur Nutzung der Software berechtigt Sie nicht zur Nutzung dieses geistigen Eigentums in welcher Form auch immer und bewirkt in keiner Form und in keiner Weise eine Übertragung der Eigentumsrechte an diesem geistigen Eigentum. Wir behalten uns alle Rechte vor, auch wenn sie hier nicht ausdrücklich erwähnt werden.

Wir gewähren Ihnen eine persönliche, weltweite, kostenlose, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, nicht exklusive und jederzeit widerrufliche Lizenz für den Zugriff auf unsere Dienste und deren Nutzung ausschließlich gemäß den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen. Jeder Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen führt zum automatischen Erlöschen dieser Lizenz.

7. NUTZER:INNEN-KONTO

Zur Nutzung der Dienste ist eine Registrierung und die Erstellung eines Nutzer:innen-Kontos (in der Folge auch kurz „Konto“) erforderlich. Dazu sind E-Mail-Adresse, Vorname, Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum, Postleitzahl und Passwort anzugeben. Diese Pflichtangaben sind für die Registrierung



erforderlich. Wenn Sie diese Daten nicht angeben, können Sie kein Konto erstellen. Darüber hinaus ordnen wir Ihnen eine individuelle Nutzer:innen-ID zu und können Sie im Rahmen der Registrierung auch freiwillige Angaben machen, wie etwa ein Foto hochladen.

Für Berater:innen wird dieses Konto initial von Alles Clara erstellt.

Die Zugangsdaten zu Ihrem Konto dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Für Aktivitäten, die auf oder über Ihr Konto erfolgen, sind Sie allein verantwortlich. Über etwaige Sicherheitsverletzungen in Bezug auf Ihr Konto haben Sie Alles Clara umgehend zu informieren. Alles Clara haftet nicht für Schäden, die aus der unbefugten Nutzung Ihres Kontos resultieren.

Das Konto ist nicht übertragbar. Im Todesfall können dazu berechtigte Personen unter Vorlage der Sterbeurkunde die Löschung des Kontos beantragen.

8. NUTZUNGSBESCHRÄNKUNGEN

Bei der Nutzung unserer Dienste verpflichten Sie sich zur Einhaltung folgender Beschränkungen:

- a) Sie nutzen unsere Dienste ausschließlich in der von uns beabsichtigten Weise und zu den vorgesehenen Zwecken (siehe dazu insbesondere die Beschreibung unter Punkt 1.).
- b) Sie erstellen Ihr Konto unter Ihrem eigenen Vor- und Nachnamen und überlassen dieses Konto weder dauerhaft noch kurzfristig Dritten. Sie geben auch Ihr Passwort für Ihr Konto nicht an Dritte weiter.
- c) Sofern Ihr Konto gelöscht oder dauerhaft oder zeitlich begrenzt gesperrt wurde, dürfen Sie ohne unsere Zustimmung kein neues Konto eröffnen.
- d) Sie dürfen keine technischen Hilfsmittel (Software oder Hardware), wie etwa Bots, Spider oder Crawler, entwickeln oder nutzen, um (geschützte) Inhalte aus unseren Diensten herunterzuladen bzw. zu kopieren oder um auf die Struktur der App und ihrer Inhalte zuzugreifen und diese in welcher Form auch immer zu vervielfältigen (einschließlich Reverse Engineering).
- e) Sie dürfen die App nicht modifizieren, disassemblieren, zerlegen, dekompileieren oder rekonstruieren.
- f) Sie dürfen unsere Dienste nur in einer Weise nutzen, die diese Dienste, die App, unsere Server und Netzwerke nicht beeinträchtigt oder stört. Sie dürfen keine Handlungen setzen, welche die Funktionsweise, die Sicherheit oder das Erscheinungsbild unserer Dienste beeinträchtigen könnten, wie insbesondere Viren oder anderen Malware hochladen.



- g) Sie dürfen keine Sicherheitsmaßnahmen oder Zugangsbeschränkungen überwinden oder umgehen.
- h) Sämtliche Inhalte und Informationen, die Sie über sich in unseren Diensten zur Verfügung stellen, müssen richtig sein.
- i) Sie werden in der Kommunikation mit anderen Nutzer:innen, insbesondere im Rahmen der Beratungen, stets respektvoll, freundlich und höflich sein und werden jegliche Beleidigungen wie auch sämtliche Formen von Stalking, Mobbing, Belästigung, Herabsetzung oder Diffamierung unterlassen.
- j) Sie dürfen keine rechts- oder sittenwidrigen, irreführenden, diskriminierenden, herabsetzenden, beleidigenden oder betrügerischen Aussagen tätigen oder Handlungen setzen. Insbesondere verboten sind anzügliche, sexuell explizite, sexistische, pornographische und homophobe Äußerungen, diskriminierende Äußerungen gegenüber Non-Binären sowie rassistische oder nationalsozialistische Inhalte. Sie dürfen nicht zu Gewalt aufrufen oder die vorstehenden Inhalte fördern.
- k) Sie dürfen nicht gegen Rechte Dritter verstoßen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich geistiger Eigentumsrechte, Persönlichkeitsrechte sowie des Rechts auf Datenschutz. Insbesondere darf urheberrechtlich geschütztes Material, wie etwa Bilder, und anderes geistiges Eigentum, wie etwa Marken oder Handelsnamen, ohne die Zustimmung des jeweiligen Rechteinhabers nicht kopiert, geändert, veröffentlicht, bearbeitet, vervielfältigt oder in sonstiger Weise rechtswidrig verwendet werden.

9. HAFTUNG

Wir haften für Schäden durch die bzw. infolge der Nutzung der App (einschließlich aller Schäden, die aus Nutzungsausfall, Verlust oder Beschädigung von Software oder Daten resultieren sowie entgangener Gewinn), mit Ausnahme von Personenschäden, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Ihnen ist bewusst und Sie akzeptieren, dass Alles Clara nicht für die Kontrolle, Überprüfung, Vorbereitung oder Durchführung von Beratungsleistungen verantwortlich ist, auch wenn diese über die Plattform erbracht werden. Wir haften keinesfalls für Schäden oder sonstige Nachteile, die aus einer (Fehl-)Beratung resultieren.

Wir haften zudem nicht für die Inhalte Dritter, insbesondere anderer App-Nutzer:innen. Bitte teilen Sie uns mit, wenn im Rahmen der Plattform verbreitete Inhalte gegen Gesetze oder diese Nutzungsbedingungen verstoßen oder Ihre oder die Rechte Dritter verletzen, damit wir diese Inhalte bzw. dazugehörige Konten prüfen und gegebenenfalls unverzüglich sperren oder löschen können.



Wir sind nicht verantwortlich und haften nicht für Links oder die Inhalte oder die Verfügbarkeit von verlinkten Seiten und Inhalten.

10. DATENSCHUTZ

Im Rahmen der Zurverfügungstellung der Plattform verarbeiten wir personenbezogene Daten von Ihnen. Wir halten diesbezüglich die Bestimmungen des österreichischen Datenschutzgesetzes („DSG“), der Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“) sowie allfälliger weiterer gesetzlicher Verpflichtungen ein. Näheres dazu finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

11. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

11.1 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Sämtliche unter diesen Nutzungsbedingungen geschlossene Vertragsverhältnisse unterliegen österreichischem Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Verbraucher:innen mit gewöhnlichem Aufenthalt in der EU genießen zudem den Schutz der zwingenden Bestimmungen des Rechtes des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts.

Das für den am Sitz von Alles Clara örtlich und sachlich zuständige Gericht ist alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder in Zusammenhang mit einem diesen Nutzungsbedingungen unterliegenden Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergeben. Verbraucher:innen mit gewöhnlichem Aufenthalt in der EU können Klagen zudem auch bei dem für ihren Wohnsitz zuständigen Gericht einbringen.

Wir weisen Sie auf die Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Kommission hin, die Sie unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichen können. Wir nehmen jedoch nicht an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

11.2 Mitteilungen

Alle Erklärungen rechtsverbindlicher Art in Zusammenhang mit diesen Nutzungsbedingungen (etwa Mitteilungen im Zusammenhang mit der Plattform, einschließlich Änderungen der Dienste oder diesen Nutzungsbedingungen) haben per E-Mail an die zuletzt bekannt gegebene Adresse des jeweils anderen Vertragspartners zu erfolgen. Wird eine Erklärung an die zuletzt schriftlich bekannt gegebene Adresse übermittelt, so gilt diese als dem jeweiligen Vertragspartner zugegangen.

Sie sind verpflichtet, Änderungen Ihrer Kontaktdaten, insbesondere der E-Mail-Adresse, unverzüglich bekanntzugeben. Wird die Mitteilung unterlassen, so gelten Erklärungen auch dann als zugegangen, falls sie an die zuletzt bekanntgegebene Adresse gesendet werden.

11.3 Salvatorische Klausel



Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies nicht die Rechtswirksamkeit der anderen Bestimmungen. Die Vertragsparteien werden die rechtsunwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame und durchführbare Bestimmung ersetzen, die gemäß Inhalt und Zweck der rechtsunwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung möglichst nahekommt.