

Merkblatt

zur Nutzung des HANDELSFAKTOR Bestellsystems

Gesponserte TN-Edition, Datenqualität, Customizing und Supportanalyse

Stand Juli 2026

TELENORMA AG | Johannes-Brahms-Straße 4 | 72461 Albstadt

Das HANDELSFAKTOR Bestellsystem unterstützt die Waren- und Lieferantendisposition durch rechnerische Bestellvorschläge.

Die Aussagekraft der Vorschläge hängt unmittelbar von der Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der vom Kunden gepflegten Daten ab. Bestellvorschläge sind unverbindliche Planungshilfen; Datenpflege, Plausibilitätsprüfung und Bestellfreigabe bleiben Aufgabe des Kunden.

Leistungsbereich	Regelung
TN-Edition / Standardversion	Gesponserte Bereitstellung der jeweils freigeschalteten Basis- und Ursprungsversion ohne gesondertes Modulnutzungsentgelt.
Kundenspezifisches Customizing	65,00 EUR netto je Arbeitsstunde zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.
Daten- oder prozessbedingte Analyse	65,00 EUR netto je Arbeitsstunde zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, wenn kein Fehler der Standardversion vorliegt und die Ursache dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzuordnen ist.

1. Gegenstand und Umfang der gesponserten Standardversion

- 1.1 TELENORMA stellt Kunden der TN-Edition das in HANDELSFAKTOR integrierte Bestellsystem, soweit für den jeweiligen Kunden freigeschaltet, in seiner Basis- und Ursprungsversion als gesponserte Standardfunktion bereit. Für diese Standardversion fällt kein gesondertes Modulnutzungsentgelt an.
- 1.2 Das Bestellsystem kann nach den in der Standardversion vorgesehenen Kriterien lieferantenbezogene Bestellvorschläge erzeugen. Grundlage sind insbesondere die im System erfassten Abverkäufe, Bestandsmengen, Artikelstammdaten, Lieferantenzuordnungen und die vom Kunden gewählten oder hinterlegten Parameter.
- 1.3 Die Sponsoring-Leistung umfasst ausschließlich den jeweils freigeschalteten Funktionsumfang der Standardversion. Nicht umfasst sind insbesondere kundenspezifische Berechnungslogiken, Datenbereinigungen, individuelle Auswertungen, Prozessberatung, Sonderberichte, Schnittstellenanpassungen oder sonstige Entwicklungs- und Customizing-Leistungen.
- 1.4 TELENORMA schuldet mit der Standardversion weder eine bestimmte Bestellmenge noch einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg. Die Bereitstellung begründet insbesondere keine Zusage bestimmter Umsätze, Warenverfügbarkeiten, Lagerreichweiten, Abschriften oder Einsparungen.

2. Abgrenzung zu einem individuell entwickelten Bestellsystem

- 2.1 Ein individuell entwickeltes oder kundenspezifisch erweitertes Bestellsystem liegt nur vor, wenn Funktionen, Berechnungsregeln, Schnittstellen, Auswertungen oder besondere Abläufe in einem gesonderten Angebot, einer Auftragsbestätigung oder einer Leistungsbeschreibung ausdrücklich bezeichnet und beauftragt wurden.
- 2.2 Die bloße Mitteilung eines gewünschten Ergebnisses, einer betrieblichen Besonderheit oder einer abweichenden Bestelllogik erweitert den Leistungsumfang der gesponserten Standardversion nicht. Entspricht die Standardlogik nicht den individuellen Abläufen des Kunden, ist dies für sich genommen kein Fehler des Bestellsystems.

- 2.3 Jede von TELENORMA auf Wunsch des Kunden vorgenommene kundenspezifische Anpassung oder Erweiterung wird nach dem tatsächlichen Zeitaufwand mit 65,00 EUR netto je Arbeitsstunde zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer berechnet, sofern nicht im Einzelfall in Textform ein abweichender Stundensatz oder ein Festpreis vereinbart wurde.
- 2.4 Zu den vergütungspflichtigen Anpassungen zählen insbesondere besondere Lieferantenregeln, individuelle Mindest- oder Rundungsmengen, abweichende Reichweiten- und Prognoselogiken, zusätzliche Filter, Sonderauswertungen, Datenimporte oder -exporte, Schnittstellen sowie kundenspezifische Freigabe- und Übermittlungsabläufe, soweit diese nicht bereits Bestandteil der Standardversion sind.
- 2.5 Müssen kundenspezifische Anpassungen infolge späterer Änderungen der Standardsoftware, der Kundenprozesse oder angebundener Fremdsysteme überarbeitet werden, handelt es sich ebenfalls um gesondert zu beauftragende Leistungen, sofern ihre laufende Pflege nicht ausdrücklich vereinbart ist.

3. Verantwortung des Kunden für Daten und Bestände

- 3.1 Der Kunde ist für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Eindeutigkeit und zeitnahe Pflege sämtlicher Daten verantwortlich, die in die Erstellung eines Bestellvorschlags einfließen. Dies betrifft insbesondere Artikel-, Lieferanten-, Verkaufs-, Einkaufs-, Bestands-, Inventur-, Retouren-, Umlagerungs- und Korrekturdaten.
- 3.2 Typische Ursachen unzutreffender oder unplausibler Bestellvorschläge sind insbesondere nicht oder verspätet verbuchte Lieferscheine, doppelt angelegte Artikel, unrichtige oder nicht ordnungsgemäß durchgeführte Inventuren, fehlende Retouren oder Umlagerungen, nicht erfasster Schwund, unzutreffende Lieferantenzuordnungen, falsche Bestelleinheiten oder Mindestmengen sowie nicht berücksichtigte offene Bestellungen.
- 3.3 Werden Bestellvorschläge auf Grundlage unrichtiger, unvollständiger, mehrdeutiger oder veralteter Kundendaten nach der vorgesehenen Standardlogik erzeugt, liegt darin kein Mangel oder Fehler des Bestellsystems.
- 3.4 Der Kunde hat die im System geführten Bestände regelmäßig mit den tatsächlichen Beständen und den zugrunde liegenden Geschäftsvorfällen abzugleichen. TELENORMA schuldet ohne gesonderte Beauftragung weder eine laufende Prüfung noch eine Bereinigung oder betriebswirtschaftliche Bewertung der Kundendaten.

4. Störungsmeldungen, Ursachenanalyse und Vergütung

- 4.1 Vor einer Störungsmeldung prüft der Kunde seinen Verantwortungsbereich und insbesondere die betroffenen Buchungen, Bestände, Artikelstammdaten, Lieferantenzuordnungen, Einstellungen und offenen Vorgänge. Die Meldung soll mindestens den betroffenen Artikel, Lieferanten und Standort, den Zeitraum, das erwartete und das tatsächlich angezeigte Ergebnis sowie geeignete Belege oder Bildschirmabbildungen enthalten.
- 4.2 Eine Störungsmeldung oder die Aufnahme einer Prüfung stellt kein Anerkenntnis eines Softwarefehlers dar. Wird ein von TELENORMA zu vertretender Fehler der bereitgestellten Standardversion festgestellt, erfolgt die Bearbeitung nach Maßgabe der vereinbarten Support- und Mängelregelungen.
- 4.3 Ergibt die Prüfung, dass kein Fehler der bereitgestellten Standardversion vorliegt und die Ursache ganz oder teilweise im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, ist der hierfür erforderliche und nachvollziehbar dokumentierte Analyseaufwand mit 65,00 EUR netto je Arbeitsstunde zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer zu vergüten.
- 4.4 Zum Verantwortungsbereich des Kunden zählen insbesondere unrichtige, unvollständige oder nicht gepflegte Daten, Buchungs- oder Prozessfehler, unpassende kundenseitige Einstellungen, Fehlbedienungen, unzureichend durchgeführte Inventuren, Fremdsysteme, kundenseitige Schnittstellen sowie sonstige Umstände außerhalb der von TELENORMA bereitgestellten Standardfunktion.
- 4.5 Der vergütungspflichtige Aufwand kann insbesondere die Reproduktion des Sachverhalts, Datenbank- und Protokollauswertungen, die Prüfung von Artikel- und Lieferantenzuordnungen, die Nachverfolgung von Buchungs- und Bestandsketten, Abstimmungen mit dem Kunden oder Dritten sowie die Dokumentation des Prüfergebnisses umfassen.
- 4.6 TELENORMA weist den Kunden, soweit die Kostenpflicht bereits vor einer vertieften Analyse erkennbar ist, hierauf hin. Kann die kundenseitige Ursache erst durch die Untersuchung festgestellt werden, bleibt der bis zur Ursachenfeststellung objektiv erforderliche und dokumentierte Aufwand vergütungspflichtig. Bei gemischten Ursachen wird nur der dem Verantwortungsbereich des Kunden zurechenbare Anteil berechnet.

5. Eigenverantwortliche Nutzung und Haftungsabgrenzung

- 5.1 Bestellvorschläge sind unverbindliche, rechnerisch erzeugte Entscheidungshilfen. Sie ersetzen weder die tatsächliche Bestandskontrolle noch die kaufmännische Prüfung und Freigabe einer Bestellung durch eine hierfür qualifizierte und berechnigte Person des Kunden.
- 5.2 Vor Übernahme oder Übermittlung eines Bestellvorschlags prüft der Kunde insbesondere den tatsächlichen Bestand, offene Bestellungen und Lieferungen, Lieferzeiten, Mindest- und Verpackungseinheiten, Saisonverläufe, Aktionen,

außergewöhnliche Abverkäufe, Lagerkapazitäten, Verderb- und Abschriftenrisiken sowie seine wirtschaftlichen und betrieblichen Rahmenbedingungen.

- 5.3 Die Verwendung, Änderung, Freigabe und Übermittlung der Bestellvorschläge erfolgt in eigener kaufmännischer Verantwortung des Kunden. Der Kunde entscheidet im Einzelfall, ob ein Vorschlag übernommen, angepasst oder verworfen wird.
- 5.4 TELENORMA übernimmt keine Beschaffenheits- oder Erfolgsgarantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Wirtschaftlichkeit oder Bedarfsgerechtigkeit eines Bestellvorschlags. Eine solche Garantie bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung in Textform.
- 5.5 TELENORMA haftet nicht für Fehl-, Über- oder Unterbestellungen, Lieferengpässe, Überbestände, Verderb, Abschriften oder sonstige wirtschaftliche Nachteile, soweit diese auf unrichtigen, unvollständigen oder veralteten Kundendaten, kundenseitigen Einstellungen, unterlassenen Prüfungen oder der ungeprüften Umsetzung eines Bestellvorschlags beruhen und TELENORMA keine eigene Pflichtverletzung zu vertreten hat.
- 5.6 Im Übrigen richtet sich die Haftung von TELENORMA nach den wirksam einbezogenen Vertragsbedingungen. Die gesetzlich zwingende Haftung, insbesondere für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für die schuldhafte Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aufgrund einer ausdrücklich übernommenen Garantie, bleibt unberührt.

6. Prüfschritte vor der Freigabe eines Bestellvorschlags

Prüfpunkt	Vor Freigabe kontrollieren
Wareneingänge	Sind sämtliche Lieferungen und Lieferscheine vollständig und dem richtigen Buchungsdatum zugeordnet?
Bestandsbewegungen	Sind Retouren, Umlagerungen, Schwund, Abschriften und sonstige Bestandskorrekturen vollständig verbucht?
Inventur	Entsprechen die im System geführten Bestände der letzten ordnungsgemäß erfassten Inventur und den seitherigen Bewegungen?
Artikelstammdaten	Sind Doppelanlagen ausgeschlossen und EAN, Lieferant, Bestelleinheit, Packungsgröße sowie Mindestmenge richtig hinterlegt?
Offene Vorgänge	Sind offene Bestellungen, noch nicht gebuchte Lieferungen und Rückstände bei der Bewertung berücksichtigt?
Sondereffekte	Wurden Aktionen, Saisonverläufe, außergewöhnliche Abverkäufe, Lieferzeiten, Lagerkapazität und Verderb angemessen berücksichtigt?

7. Geltung und Rangfolge

- 7.1 Dieses Merkblatt gilt für Unternehmer und wird Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung, wenn in einem Angebot, einer Auftragsbestätigung, einem Vertrag, einer Leistungsbeschreibung oder bei der Freischaltung des Bestellsystems hierauf Bezug genommen wird.
- 7.2 Individuell ausgehandelte Vereinbarungen gehen diesem Merkblatt vor. Im Übrigen ergänzt es die für HANDELSFAKTOR geltenden Vereinbarungen, Leistungsbeschreibungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen; deren Regelungen bleiben unberührt.
- 7.3 Abweichende Preise oder Leistungsumfänge gelten nur, wenn sie im Einzelfall ausdrücklich vereinbart wurden. Die gesponserte Bereitstellung der Standardversion begründet keinen Anspruch auf unentgeltliches Customizing, Datenbereinigung, Ursachenanalyse oder sonstige zusätzliche Dienstleistungen.