

**Leistungsbeschreibung Service
Kassensysteme und verbundene IT-Systeme
(Vertragsbestandteil Anlage 3)**

**Stand Juli 2026
TELENORMA AG
Johannes-Brahms-Straße 4, 72461 Albstadt**

Allgemeines

1. TELENORMA bietet Unternehmen Dienstleistungen und Systeme zur Planung, Einrichtung, Nutzung, Pflege und Weiterentwicklung von Kassensystemen, Softwarelösungen, Systemkomponenten und damit verbundenen IT-Infrastrukturen an. Das Dienstleistungsprogramm umfasst insbesondere Beratung, Planung, Einrichtung und Inbetriebnahme, Grundeinweisung, Schulung, bedarfsorientierten Service, Softwarepflege, Änderungen und Erweiterungen sowie auf Wunsch die umweltgerechte Entsorgung.
2. Diese Leistungsbeschreibung richtet sich ausschließlich an Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Eine Serviceklasse gilt nur, wenn sie für die betroffenen Systeme, Standorte und Leistungen ausdrücklich vereinbart wurde. Eine Produkt- oder SaaS-Vereinbarung kann eine bestimmte Serviceklasse als Standard festlegen. Im Übrigen entsteht ohne ausdrückliche Vereinbarung keine laufende Service-, Bereitschafts-, Vor-Ort- oder Entstörungsverpflichtung. Individuelle Vereinbarungen, Angebote und Auftragsbestätigungen gehen vor.
3. TELENORMA erbringt die Leistungen mit qualifiziertem Fachpersonal und, soweit erforderlich, unter Einbindung geeigneter Servicepartner. Servicepartner können im Rahmen der Vertragsdurchführung als Erfüllungsgehilfen eingesetzt werden; datenschutzrechtliche und vertraulichkeitsbezogene Anforderungen bleiben unberührt.
4. Beratungs-, Support-, Analyse-, Pflege- und Störungsbearbeitungsleistungen sind grundsätzlich dienstvertraglich geprägt. Ein bestimmter technischer, wirtschaftlicher oder zeitlicher Erfolg, eine bestimmte Behebungs- oder Wiederherstellungszeit oder ein dauerhaft störungsfreier Betrieb ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich als Leistungserfolg, Wiederherstellungszeit oder Garantie vereinbart wurde.

A) Service

A1. Beratung:

TELENORMA analysiert die vom Kunden mitgeteilten Anforderungen an das System. Der Kunde stellt die erforderlichen oder nützlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung und benennt verantwortliche Ansprechpartner.

A2. Planung:

TELENORMA kann dem Kunden ein Konzept zur Prüfung und Zustimmung vorlegen, stellt auf dieser Grundlage die vereinbarten Systemkomponenten zusammen und dokumentiert den geschuldeten Leistungsumfang.

A3. Einrichtung und Inbetriebnahme:

TELENORMA liefert die vereinbarte Software und auf Wunsch Hardware, richtet diese im vereinbarten Umfang ein und übergibt das System betriebsbereit. Die Einrichtung erfolgt nach dem zum Leistungszeitpunkt einschlägigen Stand der Technik und den auf den vereinbarten Leistungsumfang anwendbaren gesetzlichen Anforderungen. Kundeneigene Hardware, Netzwerke, Internetzugänge, Betriebssysteme, Peripherie und Fremdsysteme bleiben nach den hierfür geltenden Vereinbarungen im Verantwortungsbereich des Kunden.

A4. Grundeinweisung:

Soweit vereinbart, weist TELENORMA vom Kunden ausgewähltes Personal einmalig anhand der verfügbaren Bedienungsdokumentation in die Grundfunktionen des Systems ein.

A5. Schulung und zusätzliche Einweisung:

Erweiterte oder wiederholte Einweisungen, Schulungen, Beratungen und die Einarbeitung neuer Mitarbeiter sind zusätzliche Leistungen, sofern sie nicht ausdrücklich einbezogen wurden. Ist eine Nachschulung objektiv erforderlich, um wiederkehrende Bedienungsfehler, Sicherheitsrisiken oder erhebliche Betriebsstörungen zu vermeiden, hat der Kunde die hierfür angemessene, gesondert zu vergütende Schulung zu beauftragen und die betroffenen Mitarbeiter teilnehmen zu lassen.

A6. Entgelte:

Beratungs-, Planungs-, Einrichtungs-, Inbetriebnahme-, Schulungs- und sonstige Zusatzleistungen werden nach den jeweils wirksam vereinbarten Preisen berechnet, soweit sie nicht ausdrücklich in einem Pauschalpreis oder einer Serviceklasse enthalten sind. Ist für eine gesondert beauftragte Zusatzleistung kein Preis ausdrücklich vereinbart, gilt subsidiär die bei Beauftragung gültige TELENORMA-Preisliste.

B) Leistungen innerhalb der Serviceklassen

B1. Leistungsbereitschaft:

TELENORMA hält für die vereinbarten Serviceleistungen qualifiziertes Fachpersonal und, soweit nach der Serviceklasse geschuldet, Servicepartner sowie verfügbare Austausch- oder Ersatzkomponenten bereit. Ein bestimmter Lagerbestand oder eine bestimmte regionale Präsenz ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

B2. Serviceannahme:

Serviceanforderungen werden über die vereinbarten Meldewege, insbesondere Ticketsystem, E-Mail oder Telefon, entgegengenommen. Eine durchgehende Serviceannahme bezeichnet außerhalb der Bereitschaftszeit die technische Erfassung der Meldung; eine durchgehend persönlich besetzte Hotline ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

B3. Bereitschaftszeit und Geschäftszeit:

Leistungen werden innerhalb der für die gewählte Serviceklasse genannten Bereitschaftszeit erbracht. TELENORMA-Geschäftszeit ist Montag bis Freitag von 08:00 bis 16:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von TELENORMA. Einsätze außerhalb der Geschäfts- oder vereinbarten Bereitschaftszeit werden gesondert berechnet, sofern sie nicht ausdrücklich einbezogen sind. Für gesondert zu vergütende Remote-Serviceleistungen gelten ergänzend die Mindestabrechnung und Zuschläge nach Ziffer E3 dieser Leistungsbeschreibung.

B4. Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang einer hinreichend konkreten, dem betroffenen System zuordenbaren Meldung über den vereinbarten Meldeweg innerhalb der Bereitschaftszeit; bei Eingang außerhalb der Bereitschaftszeit beginnt sie mit deren nächstem Beginn. Sie ist die Zeit bis zum Beginn einer qualifizierten Bearbeitung und keine garantierte Behebungs-, Wiederherstellungs- oder Vor-Ort-Zeit. Zeiten, in denen erforderliche Informationen, Zugänge, Freigaben oder Mitwirkungshandlungen fehlen, werden nicht eingerechnet.

B5. Telefonsupport:

TELENORMA unterstützt telefonisch bei der Störungseingrenzung und, soweit möglich, bei deren Beseitigung. Ziel ist die qualifizierte Analyse, die Vermeidung weiterer Beeinträchtigungen und die Einleitung geeigneter Maßnahmen.

B6. Online-Service:

Nach Bereitstellung eines technisch geeigneten und sicher freigegebenen Fernzugangs führt TELENORMA Ferndiagnosen durch und beseitigt Störungen, soweit dies remote möglich und vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst ist. Der Kunde stellt die notwendigen Berechtigungen, Zugänge und Ansprechpartner bereit. Fernzugriffe werden nur für Vertragszwecke und nach den anwendbaren Datenschutz- und Sicherheitsvereinbarungen genutzt.

B7. Softwarepflege:

Softwarepflege umfasst die von TELENORMA für erforderlich gehaltenen Maßnahmen zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft einer unterstützten, unveränderten Programmversion sowie die Beseitigung reproduzierbarer, von TELENORMA zu vertretender Softwarefehler. Die Fehlerbehebung kann durch Korrektur, Update, Übergangs- oder Umgehungslösung erfolgen. Upgrades, zusätzliche Leistungsmerkmale, Individualentwicklungen und Anpassungen wegen kundenseitiger oder fremder Änderungen sind nicht enthalten, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde setzt freigegebene Updates und unterstützte Systemversionen innerhalb angemessener Frist ein; Mehraufwand aufgrund nicht mehr unterstützter oder vom Kunden veränderter Versionen wird gesondert berechnet, soweit TELENORMA die Ursache nicht zu vertreten hat.

B8. Vor-Ort-Service:

Soweit enthalten, erbringt TELENORMA die zur Instandsetzung vereinbarten Arbeiten am Einsatzort. Erfasst sind grundsätzlich Schäden durch natürliche Abnutzung bei sachgemäßem Gebrauch, soweit die betroffenen Teile reparabel sind und das System vom vereinbarten Serviceumfang erfasst ist. Verbrauchsmaterial, irreparable Teile, wirtschaftliche Totalschäden und nicht von TELENORMA zu vertretende Schäden sind nicht enthalten. Austauschbaugruppen können verwendet werden.

B9. Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten:

Soweit in der Serviceklasse enthalten und technisch möglich, sichert TELENORMA die von ihr betreuten Konfigurationsdaten mindestens einmal im Quartal und hält die jeweilige Sicherung bis zur nächsten Sicherung vor. Nicht erfasst sind Geschäfts-, Transaktions- und sonstige Kundendaten sowie Daten kundeneigener Systeme und Peripherie. Die Leistung ersetzt kein kundenseitiges Sicherungs- und Wiederherstellungskonzept. Für SaaS-Produktivdaten gelten die gesondert vereinbarten Datensicherungsregelungen.

B10. Sicherheits- und Störungsmitwirkung:

Beide Parteien informieren sich unverzüglich über erkennbare sicherheitsrelevante Störungen, Schwachstellen oder unbefugte Zugriffe, soweit die jeweils andere Partei oder das betreute System betroffen sein kann. TELENORMA darf erforderliche Sofortmaßnahmen, insbesondere die Einschränkung gefährdeter Fernzugänge oder Komponenten, treffen und informiert den Kunden ohne unangemessene Verzögerung. Gesetzliche Meldepflichten bleiben unberührt.

B11. Besondere Supportzuordnung und Supportketten:

Weist eine vorrangige Rahmen-, Service- oder Supportvereinbarung den 1st- oder 2nd-Level-Support dem Kunden, einem verbundenen Unternehmen oder einem anderen Serviceunternehmen zu, erbringt TELENORMA nur den ihr ausdrücklich zugewiesenen Support-Level und nur über die vereinbarten Melde- und Eskalationswege. Ein vereinbarter Ausschluss des unmittelbaren Kontakts zu Endanwendern oder einzelnen Standorten bleibt verbindlich. Abweichend eingereichte Meldungen können an die zuständige Stelle zurückverwiesen oder, nach vorherigem Hinweis, als gesonderte Zusatzleistung bearbeitet werden. Eine solche Supportzuordnung erweitert weder Servicelevel noch Leistungspflichten von TELENORMA.

C) Serviceklassen mit eingeschlossenem Vor-Ort-Service

C1. Für die nachfolgenden Serviceklassen gelten die in Abschnitt B beschriebenen Leistungen. Die Serviceannahme ist Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr einschließlich Feiertagen möglich; die persönliche Bearbeitung richtet sich nach der Bereitschaftszeit.

Serviceklasse	Serviceannahme	Bereitschaftszeit	Reaktionszeit
Bronze	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	Mo-Fr 08:00-16:00, ausgenommen Feiertage	Beginn in der Regel am nächsten Arbeitstag, spätestens innerhalb von zwei Arbeitstagen
Silber	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	Mo-Fr 08:00-16:00, ausgenommen Feiertage	Eingang bis 12:00 Uhr: in der Regel am selben Arbeitstag; sonst am nächsten Arbeitstag
Gold	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	Mo-Sa 08:00-22:00, ausgenommen Feiertage	4 Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit
Platin	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	2 Stunden

Serviceklasse	Telefon	Online	Vor Ort	Softwarepflege	Konfig.-Sicherung
Bronze	enthalten	-	enthalten	enthalten	-
Silber	enthalten	enthalten	enthalten	enthalten	-
Gold	enthalten	enthalten	enthalten	enthalten	enthalten
Platin	enthalten	enthalten	enthalten	enthalten	enthalten

D) Serviceklassen ohne Vor-Ort-Service

D1. Bei den folgenden Serviceklassen ist der Vor-Ort-Service nicht Bestandteil der laufenden Serviceleistung. Vor-Ort-Einsätze werden nach den jeweils wirksam vereinbarten Preisen gesondert berechnet.

Serviceklasse	Serviceannahme	Bereitschaftszeit	Reaktionszeit
Basis	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	Mo-Fr 08:00-16:00, ausgenommen Feiertage	Beginn in der Regel am nächsten Arbeitstag, spätestens innerhalb von zwei Arbeitstagen
Remote	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	Mo-Fr 08:00-16:00, ausgenommen Feiertage	1 Arbeitstag innerhalb der Bereitschaftszeit
Expert	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	Mo-Fr 08:00-16:00, ausgenommen Feiertage	1 Stunde innerhalb der Bereitschaftszeit
Retail+	Mo-So 00:00-24:00, einschließlich Feiertage	Mo-Sa 08:00-22:00, ausgenommen Feiertage	1 Stunde innerhalb der Bereitschaftszeit

Serviceklasse	Telefon	Online	Vor Ort	Softwarepflege	Konfig.-Sicherung
Basis	enthalten	-	-	-	-
Remote	enthalten	enthalten	-	-	-
Expert	enthalten	enthalten	-	enthalten	-
Retail+	enthalten	enthalten	-	enthalten	-

D2. Die Serviceklassen Expert und Retail+ richten sich insbesondere an Kunden, deren eigenes qualifiziertes Personal die laufende Betreuung des Systems übernimmt. Die vereinbarte Reaktionszeit bezeichnet den Rückruf oder den Beginn der Bearbeitung durch einen qualifizierten Systemexperten innerhalb der Bereitschaftszeit.

E) Leistungen gegen gesonderte Berechnung

E1. Alle in der jeweiligen Serviceklasse nicht ausdrücklich enthaltenen Leistungen werden nach den jeweils wirksam vereinbarten Preisen gesondert berechnet. Dies gilt insbesondere für die nachfolgend aufgeführten Leistungsgruppen.

Leistungsgruppe	Gesondert berechnete Leistung
Bedienung und Nutzung	Anwendungsberatung, Rückfragen zu Bedienung, Nutzung und kaufmännischen Vorgängen, soweit keine Störung vorliegt.
Schulung	Erweiterte, zusätzliche oder wiederholte Einweisungen und Mitarbeiterschulungen.
Kunden- und Fremdersachen	Analyse und Beseitigung von Störungen oder Schäden durch Eingriffe, unsachgemäßen Gebrauch, kundeneigene Hardware, Fremdsysteme, Netzwerke, Malware, Cyberangriffe oder sonstige nicht von TELENORMA zu vertretende Einwirkungen.
Reinigung und Verbrauch	Reinigung verschmutzter Systeme sowie Lieferung und Austausch von Verbrauchsmaterial, insbesondere Batterien, Farbbändern, Patronen, Druckköpfen und Akkus.
Änderungen und Daten	Beratung und Planung bei Erweiterungen, Eingabe und Pflege von Kunden- oder Stammdaten, Konfigurationsänderungen sowie zusätzliche Sicherungs- und Wiederherstellungsmaßnahmen.
Monitoring und Sonderzeiten	Laufende Überwachung oder Management des Systems oder Netzwerks sowie Einsätze außerhalb der Geschäfts- oder vereinbarten Bereitschaftszeit.
Hardware und Prüfung	Austausch irreparabler Teile, Generalüberholungen, Prüfung bereits betriebener oder wieder in Betrieb zu nehmender Systeme sowie behördlich oder gesetzlich veranlasste Prüfungen.
Rechtliche und technische Änderungen	Anpassungen an neue oder geänderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien, Normen, Fremdsysteme oder technische Schnittstellen, soweit die Anpassung nicht ausdrücklich von einer vereinbarten Softwarepflege umfasst ist.
Entsorgung	Umweltgerechte Entsorgung des Systems oder einzelner Teile einschließlich gegebenenfalls erforderlicher Datenlöschung und Nachweise.

E2. Stellt sich nach angemessener Prüfung heraus, dass eine gemeldete Störung eindeutig auf einen von TELENORMA zu vertretenden Fehler einer geschuldeten Leistung zurückzuführen ist, wird die vertragsgemäße Fehlerbeseitigung nicht als Zusatzleistung berechnet. Der Kunde bleibt zur zumutbaren Mitwirkung verpflichtet.

E3. Gesondert zu vergütende Remote-Serviceleistungen werden nach dem jeweils wirksam vereinbarten Stundensatz abgerechnet. Je Servicefall gilt eine Mindestabrechnung von 0,5 Stunden; ein darüber hinausgehender Aufwand wird nach dem tatsächlichen Zeitaufwand berechnet. Für Leistungen, die an Samstagen, Sonntagen oder gesetzlichen Feiertagen am Sitz von TELENORMA erbracht werden, wird auf das zeitabhängige Arbeits- und Serviceentgelt ein Zuschlag von 100 % erhoben. Die Mindestabrechnung wird vor Anwendung des Zuschlags ermittelt. Der Zuschlag entfällt, soweit für den betreffenden Zeitraum eine gesondert vergütete Bereitschaft oder eine Serviceklasse vereinbart ist, welche die betreffende Leistung ausdrücklich ohne Zuschlag einschließt. Die Regelung gilt nicht für bereits durch eine laufende Servicepauschale abgegoltene Leistungen und nicht für die unentgeltliche Fehlerbeseitigung nach E2.

F) Auszutauschende Teile

F1. Im Rahmen einer Serviceleistung ausgetauschte Teile gehen mit dem Austausch in das Eigentum von TELENORMA über, soweit sie nicht im Eigentum eines Herstellers, Leasinggebers oder sonstigen Dritten stehen und keine zwingenden Rechte des Kunden entgegenstehen.

F2. Vor Übergabe oder Austausch von Datenträgern sichert der Kunde seine Daten und entfernt personenbezogene Daten und Geschäftsgeheimnisse, soweit dies technisch möglich und zumutbar ist. Ist eine Löschung nicht möglich, weist der Kunde TELENORMA vorab darauf hin. TELENORMA behandelt zugänglich werdende Daten vertraulich und veranlasst eine angemessene Löschung oder Vernichtung nach den anwendbaren Vereinbarungen.

G) Bedingungen und Konditionen

Bring-In-Abwicklung

Regelungsbereich	Bedingung
Grundsatz	Soweit nicht anders vereinbart, werden Geräte im Bring-In-Verfahren bearbeitet. Gesetzliche Mängelrechte und ausdrücklich übernommene Garantien bleiben unberührt.
Einsendung	Der Kunde sendet das Gerät fachgerecht verpackt und auf eigene Kosten an die von TELENORMA benannte Stelle. Erkannte Garantie- oder von TELENORMA zu vertretende Mängelfälle werden innerhalb Deutschlands, Österreichs und der Schweiz auf Kosten von TELENORMA repariert und zurückgesandt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.
Kein Garantie- oder Mängelfall	Liegt kein von TELENORMA zu vertretender Mangel- oder Garantiefall vor oder ist die Garantie abgelaufen, trägt der Kunde die Versand-, Prüf- und Reparaturkosten nach den vereinbarten Konditionen.
Kostenvoranschlag	Nach Wareneingang erhält der Kunde auf Wunsch einen kostenlosen Kostenvoranschlag. Erfolgt innerhalb von zehn Tagen keine Freigabe, darf TELENORMA das Gerät unrepariert und kostenpflichtig zurücksenden.
Transportrisiko	Für Schäden oder Verlust auf dem Versandweg zu TELENORMA haftet TELENORMA nur, soweit TELENORMA den Transport beauftragt oder den Schaden zu vertreten hat.
Verpackung	Bei nicht fachgerechter Verpackung kann eine Pauschale von 35,00 EUR für erforderliches Verpackungsmaterial berechnet werden. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind.
Reinigung	Für stark verschmutzte eingesandte Systeme kann eine Reinigungspauschale von 59,00 EUR berechnet werden. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind.

H) Ersatzgeräteprogramm

H1. Soweit das Ersatzgeräteprogramm vereinbart oder im Einzelfall bestätigt ist, stellt TELENORMA für die Dauer einer Garantie- oder Reparaturabwicklung ein funktional geeignetes Ersatzgerät nach Verfügbarkeit bereit. Ein Anspruch auf ein fabrikneues oder identisches Modell besteht nicht, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

Regelungsbereich	Bedingung
Versand und Handling	Der Kunde trägt die anfallenden Versandkosten sowie die Handlingpauschale.
Bereitstellung	Für jedes bereitgestellte Ersatzgerät fällt für den Bereitstellungszeitraum die vereinbarte Bereitstellungspauschale an.
Verpackung	Bei nicht fachgerechter Verpackung oder fehlender Originalverpackung kann eine Pauschale von 35,00 EUR für Verpackungsmaterial berechnet werden. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind.
Reinigung	Für verschmutzt zurückgesandte Ersatzgeräte kann eine Reinigungspauschale von 59,00 EUR berechnet werden. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind.
Beschädigung	Bei beschädigter Rückgabe trägt der Kunde die erforderlichen Prüf-, Reparatur-, Wertminderungs- und Wiederbeschaffungskosten bis zur Höhe des maßgeblichen Neupreises. TELENORMA kann bei erheblicher, aber reparabler Beschädigung 50 % und bei Verlust, Zerstörung oder wirtschaftlichem Totalschaden 100 % des maßgeblichen Neupreises als Schadenspauschale ansetzen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist; TELENORMA bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.
Rücksendung	Das Ersatzgerät ist innerhalb von vier Werktagen nach Rücklieferung oder Zustellung des reparierten Geräts zurückzusenden. Bei Verzug kann eine Bereitstellungspauschale von 15,00 EUR je Tag berechnet werden. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden oder Nutzungsausfall entstanden ist.
Komponenten	Die Bereitstellungspauschale für einzelne Hardwarekomponenten (insbesondere Kassensystem, Scanner, Drucker, Kassenlade oder MDE-Gerät) beträgt 15,00 EUR je Komponente.
Handling	Die Handlingpauschale für Hardware beträgt 10,00 EUR je Servicefall.

I) Listenpreise Serviceklassen

Serviceklasse	Vor-Ort-Service	Zusätzliche Servicepauschale
Bronze	enthalten	30 %
Silber	enthalten	40 %
Gold	enthalten	50 %
Platin	enthalten	70 %
Basis	nicht enthalten	0 %
Remote	nicht enthalten	20 %
Expert	nicht enthalten	40 %
Retail+	nicht enthalten	60 %

I1. Die ausgewiesene zusätzliche Servicepauschale wird zusätzlich zur monatlichen SaaS-Servicegebühr oder der in der jeweiligen Vereinbarung bestimmten vergleichbaren Preisbasis berechnet.

I2. Für Serviceklassen mit eingeschlossenem Vor-Ort-Service fällt zusätzlich eine Anfahrtspauschale von 260,00 EUR je Servicefall an, soweit nicht individuell etwas Abweichendes vereinbart ist.

I3. Die Neufassung Stand Juli 2026 bewirkt für bestehende Verträge für sich genommen keine Preiserhöhung. Unterschiedliche Preise, Stundensätze und Pauschalen bleiben bestehen, wenn sie unterschiedliche Leistungen, Produkte, Qualifikationen, Servicezeiten oder Vertragsstände betreffen. Individuelle Preisabreden und Sonderkonditionen gehen vor. Bei einem echten, anderweitig nicht auflösbaren Widerspruch für dieselbe Leistung gilt die hierfür wirksam vereinbarte Preiswiderspruchsregelung.

I4. Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer sowie, soweit einschlägig, vereinbarter Auslagen und Drittentgelte.

I5. Erbringt TELENORMA außerhalb einer ausdrücklich vereinbarten und vergüteten Serviceklasse im Einzelfall Remote-Unterstützung, erfolgt dies freiwillig und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Auch eine wiederholte Leistungserbringung begründet keinen Anspruch auf zukünftige Remote-Unterstützung, bestimmte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten oder unentgeltliche Leistungserbringung.

J) Ergänzende Bestimmungen

J1. Ergänzend gelten die wirksam einbezogenen allgemeinen und besonderen Vertragsbedingungen, insbesondere die zugrunde liegende SaaS-, Service-, Hardware- oder Mietvereinbarung sowie einschlägige Merkblätter. Bei Widersprüchen geht die individuellere und für den jeweiligen Sachbereich speziellere Regelung vor.

J2. Zwingende gesetzliche Mängel-, Garantie-, Haftungs-, Datenschutz-, Sicherheits- und Meldepflichten werden durch diese Leistungsbeschreibung nicht eingeschränkt. Soweit personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden, gilt die vereinbarte Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

J3. Diese Leistungsbeschreibung kann durch ausdrückliche Bezugnahme in Angebot, Auftragsbestätigung oder Vertrag sowie durch eine gesonderte aktive elektronische Bestätigung im TELENORMA Kunden- oder Kassen-Backend wirksam einbezogen werden. Bei der elektronischen Bestätigung werden Titel, Versionsstand und Geltungsdatum angezeigt; der vollständige Text wird vor Bestätigung abrufbar und speicherbar bereitgestellt. Die Bestätigung darf nicht vorangekreuzt sein und wird mit Vertragspartner, Nutzerkennung, Zeitpunkt und Dokumentversion protokolliert. Der bestätigte Text wird dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt oder dauerhaft zugänglich gemacht. Die bloße Veröffentlichung, die fortgesetzte Nutzung oder das Schweigen des Kunden ersetzt eine erforderliche aktive Bestätigung nicht.

J4. HANDELSFAKTOR ist eine Marke der TELENORMA AG.