

Merkblatt für den Kunden

Verwendung kundeneigener Kassen-, Peripherie- und Mobilhardware im Zusammenhang mit der **HANDELSFAKTOR-Kassenlösung** (Software as a Service)

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

HANDELSFAKTOR kann grundsätzlich auf kundeneigener Hardware genutzt werden, wenn die eingesetzte Systemumgebung die jeweils geltenden technischen, sicherheitsbezogenen und betrieblichen Mindestanforderungen erfüllt und für den vorgesehenen Einsatzzweck geeignet ist.

Dieses Merkblatt ist Bestandteil der wirksam einbezogenen HANDELSFAKTOR SaaS-Vereinbarung und regelt wesentliche Punkte bei Auswahl, Installation, Betrieb, Wartung und Störung kundeneigener Hardware.

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlage

1.1 Dieses Merkblatt gilt für sämtliche Kassen-, Peripherie-, Netzwerk- und Mobilhardware, die im Eigentum des Kunden steht oder die der Kunde aufgrund eines Kauf-, Miet-, Leasing- oder sonstigen Überlassungsverhältnisses mit einem Dritten einsetzt („kundeneigene Hardware“). Hierzu gehört insbesondere auch Hardware, die TELENORMA dem Kunden verkauft und übergeben hat. Nicht als kundeneigene Hardware im Sinne dieses Merkblatts gelten ausschließlich Geräte, die TELENORMA dem Kunden aufgrund eines mit TELENORMA geschlossenen Mietvertrags zur Nutzung überlässt.

1.2 Es ergänzt die wirksam einbezogene HANDELSFAKTOR SaaS-Vereinbarung, die AGB und Ergänzenden Vertragsbestimmungen sowie eine vereinbarte Leistungsbeschreibung Service Kassensysteme. Individuelle und für den jeweiligen Sachbereich speziellere Vereinbarungen gehen vor.

1.3 Die grundsätzliche Hardwareunabhängigkeit der Software begründet keine Garantie für die Kompatibilität jeder beliebigen Hardware-, Betriebssystem-, Treiber- oder Peripheriekombination. Maßgeblich sind die für den konkreten Einsatz freigegebene Konfiguration und der vereinbarte Leistungsumfang.

2. Technische und sicherheitsbezogene Mindestanforderungen

2.1 Die Hardware muss für Anzahl, Art und Belastung der eingesetzten HANDELSFAKTOR-Funktionen ausreichend dimensioniert sein. Sie muss über einen geeigneten Prozessor, ausreichenden Arbeits- und Massenspeicher, funktionsfähige Schnittstellen sowie eine stabile Strom- und Netzwerkversorgung verfügen.

2.2 Erforderlich sind ein vom Hersteller sicherheitsseitig unterstütztes und von TELENORMA für den jeweiligen Einsatzzweck freigegebenes Betriebssystem, ein unterstützter aktueller Browser beziehungsweise der TN Secure Browser, aktuelle Gerätetreiber sowie alle erforderlichen Sicherheitsupdates. Abweichende LTSC-, ESU- oder vergleichbare Sonderkonfigurationen bedürfen der ausdrücklichen Freigabe.

2.3 Der Kunde stellt eine ausreichend leistungsfähige und stabile Internetverbindung, eine korrekte Systemzeit, erforderliche Administratorrechte für Installation und Wartung sowie die Erreichbarkeit der vereinbarten Dienste und Zieladressen sicher. Firewall-, Proxy-, Sicherheits- und Netzwerkregeln dürfen den vertragsgemäßen Betrieb nicht verhindern.

2.4 Für Fernwartung und Support ist ein von TELENORMA akzeptiertes Fernzugriffswerkzeug bereitzustellen. Zugang und Nutzung erfolgen nach den vereinbarten Berechtigungs-, Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben. Die Bereitstellung eines Fernzugriffswerkzeugs und dessen technische Erreichbarkeit begründen für sich genommen keinen Anspruch auf eine bestimmte Serviceklasse, bestimmte Reaktionszeiten oder unentgeltliche Remote-Unterstützung.

2.5 TELENORMA kann vor Freigabe oder Installation technische Informationen, Systemberichte, Testzugänge oder einen Kompatibilitätstest verlangen. Die Freigabe kann auf eine konkrete Geräte-, Treiber-, Firmware- und Betriebssystemkonfiguration beschränkt werden.

3. Verantwortungsbereich des Kunden

3.1 Der Kunde verantwortet Auswahl, Beschaffung, Lizenzierung, fachgerechten Anschluss, sichere Konfiguration, Betrieb, Wartung, Hersteller-Support und rechtzeitigen Ersatz der kundeneigenen Hardware und der darauf betriebenen Fremdsoftware, soweit nicht ausdrücklich eine bestimmte Leistung durch TELENORMA übernommen wurde. Dies gilt auch für von TELENORMA gelieferte und vom Kunden gekaufte Hardware ab deren Übergabe. Etwaige gesetzliche oder ausdrücklich vereinbarte Mängelrechte aus dem Kaufvertrag bleiben unberührt.

3.2 Der Kunde installiert erforderliche Betriebssystem-, Sicherheits-, Treiber- und Firmwareupdates rechtzeitig. Änderungen an Hardware, Betriebssystem, Treibern, Netzwerk, Sicherheitssoftware oder Peripherie sind vor dem produktiven Einsatz auf Kompatibilität zu prüfen; wesentliche Änderungen sind TELENORMA rechtzeitig mitzuteilen.

3.3 Der Kunde stellt sicher, dass TELENORMA die vereinbarte Software und erforderliche Hilfsprogramme rechtmäßig installieren, konfigurieren und für Supportzwecke nutzen darf. Er hält erforderliche Lizenzen, Freigaben, Zugangsdaten und Herstellerinformationen bereit.

3.4 Vor Installations-, Wartungs- oder Reparaturarbeiten sichert der Kunde seine lokal gespeicherten Daten und Konfigurationen in angemessener Weise. TELENORMA übernimmt eine Datensicherung nur, wenn dies ausdrücklich beauftragt wurde.

4. Installation, Inbetriebnahme und Entgelte

4.1 Die Installation und Wartung einer Offline-Version auf der Hardware des Kunden wird nach Aufwand zu 65,00 EUR je Stunde berechnet.

4.2 Die Installation von Treibern oder die Inbetriebnahme von Peripheriegeräten des Kunden, insbesondere Druckern und Scannern, wird nach Aufwand zu 65,00 EUR je Stunde berechnet.

4.3 Eine Prüfung, Installation oder Freigabe kundeneigener Hardware ist keine

Beschaffenheitsgarantie und keine Zusage dauerhafter Kompatibilität. Änderungen durch Hersteller oder Dritte können eine erneute Prüfung, Anpassung oder Freigabe erforderlich machen.

4.4 Über den beschriebenen Umfang hinausgehende Leistungen, Vor-Ort-Einsätze, Materialien und Fremdkosten werden nur nach Maßgabe einer Beauftragung und der hierfür wirksam vereinbarten Preise berechnet.

5. Offline-Version und lokaler Betrieb

5.1 Eine Offline-Version ist nur geschuldet, wenn sie für die betreffende Konfiguration verfügbar und ausdrücklich vereinbart oder freigeschaltet ist. Sie ersetzt weder eine funktionsfähige lokale Systemumgebung noch die vereinbarte Internetanbindung.

5.2 Der Kunde hält ausreichend lokalen Speicher bereit und stellt sicher, dass Offline-Daten, noch nicht übertragene Vorgänge und lokale Konfigurationen gegen Verlust, Manipulation und unbefugten Zugriff geschützt werden. Nach Wiederherstellung der Verbindung ist die Synchronisation zu kontrollieren.

5.3 Die Verfügbarkeit der SaaS-Software im Rechenzentrum lässt keine Rückschlüsse auf die Funktionsfähigkeit der kundeneigenen Hardware, Netzverbindung, Offline-Installation oder Peripherie zu.

5.4 Der Kunde führt mindestens einmal je Kalendermonat einen dokumentierten Funktionstest der für den jeweiligen Kassenplatz bereitgestellten Offline-Version durch. Der Test umfasst mindestens den Wechsel in den Offline-Betrieb, die Erfassung eines geeigneten Testvorgangs, soweit einschlägig dessen TSE-Signierung, sowie die Rückkehr in den Online-Betrieb und die Kontrolle der anschließenden Synchronisation. Der Kunde bewahrt das Testprotokoll mit Datum, Kassenkennung, Ergebnis und festgestellten Auffälligkeiten für mindestens zwölf Monate auf und stellt es TELENORMA auf berechtigtes Verlangen zur Verfügung.

5.5 Fehler oder Auffälligkeiten aus dem Funktionstest sind TELENORMA beziehungsweise dem vertraglich zuständigen Support unverzüglich über den vereinbarten Meldeweg anzuzeigen. Unterlässt der Kunde den monatlichen Test, die Dokumentation oder die unverzügliche Meldung, ist TELENORMA für hierdurch verursachte oder vergrößerte Funktionsbeeinträchtigungen, Ausfallzeiten und Schäden nicht verantwortlich. Gesetzliche und vertragliche Ansprüche wegen eines von TELENORMA zu vertretenden Mangels bleiben unberührt; ein Mitverschulden des Kunden und die fehlende Möglichkeit zur rechtzeitigen Fehlererkennung oder Schadensbegrenzung sind angemessen zu berücksichtigen.

6. Peripherie, mobile Endgeräte und regulierte Geräte

6.1 Peripherie und mobile Endgeräte sind nur in der ausdrücklich getesteten oder freigegebenen Konfiguration unterstützt. Der Kunde beachtet Herstellervorgaben, Schnittstellen, Treiberstände und Berechtigungsanforderungen.

6.2 Bei Waagen, TSE-Komponenten oder sonstigen gesetzlich oder technisch regulierten Geräten stellt der Kunde sicher, dass Gerät, Anschluss, Eichung, Zertifikate, Sicherheitsmodule und Betrieb den anwendbaren

Vorgaben entsprechen. Die Kompatibilität mit HANDELSFAKTOR bedarf der ausdrücklichen Freigabe.

6.3 Nachträgliche Firmware-, Treiber- oder Betriebssystemänderungen können die Funktionsfähigkeit beeinflussen. Der Kunde darf freigegebene Konfigurationen nur nach angemessener Prüfung ändern.

7. Störungsmeldungen und Support

7.1 Störungen sind unverzüglich über den vereinbarten Meldeweg an TELENORMA zu melden. Die Meldung soll mindestens Standort, Gerät, Betriebssystem, Software- und Treiberstand, Zeitpunkt, Fehlerbild, Fehlermeldung, Netzwerkstatus und zuletzt vorgenommene Änderungen enthalten, soweit diese Informationen verfügbar sind.

7.2 Sind gemeldete Störungen oder Supportleistungen nicht auf die Verfügbarkeit oder einen von TELENORMA zu vertretenden Fehler der SaaS-Software zurückzuführen, insbesondere weil die Ursache in kundeneigener Hardware, Fremdsoftware, Treibern, Peripherie, Netzwerk oder Bedienung liegt, werden diese nach Aufwand zu 65,00 EUR je Stunde berechnet.

7.3 TELENORMA kann Installationen und Supportleistungen für kundeneigene Hardware verweigern oder aussetzen, wenn diese nicht den Mindestanforderungen genügt, unerwartete technische Probleme auftreten, die notwendige Mitwirkung nicht gegeben ist oder der Kunde mit fälligen Zahlungen in Verzug ist. Gleiches gilt bei konkreten Sicherheits-, Datenschutz-, Integritäts- oder Rechtsrisiken.

7.4 Reaktions- und Servicezeiten richten sich nach der vereinbarten Serviceklasse. Zeiten, in denen erforderliche Zugänge, Informationen, Ersatzteile oder Mitwirkungen des Kunden oder eines Dritten fehlen, werden bei der Leistungserbringung angemessen berücksichtigt.

8. Gewährleistung und Haftung

8.1 Für kundeneigene Hardware, die nicht von TELENORMA verkauft wurde, übernimmt TELENORMA keine Gewährleistung. Bei von TELENORMA verkaufter Hardware bleiben die gesetzlichen und ausdrücklich vereinbarten Mängelrechte aus dem Kaufvertrag unberührt. Weder die Lieferung oder frühere Einrichtung noch die Freigabe für HANDELSFAKTOR begründet jedoch eine darüber hinausgehende Verpflichtung von TELENORMA, die Hardware fortlaufend zu konfigurieren, zu warten, zu aktualisieren oder dauerhaft mit späteren Software-, Betriebssystem-, Treiber- oder Peripherieständen kompatibel zu halten, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde. TELENORMA bleibt für die vertragsgemäße Verfügbarkeit der SaaS-Software im Rechenzentrum und für ausdrücklich übernommene Leistungen in ihrer Einflussosphäre verantwortlich.

8.2 Soweit TELENORMA Installations-, Konfigurations- oder Wartungsleistungen an kundeneigener Hardware übernimmt, bleiben die vertraglichen Rechte des Kunden wegen Mängeln dieser konkreten Leistung unberührt. Eine Verantwortung für nicht von TELENORMA verursachte Hardware- oder Fremdsystemfehler wird dadurch nicht begründet.

8.3 Im Übrigen richtet sich die Haftung nach den wirksam einbezogenen AGB und Ergänzenden Vertragsbestimmungen. Zwingende Haftung, insbesondere für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, arglistiges Verschweigen,

übernommene Garantien und nach dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.

9. Produktlebenszyklus, Änderungen und Aussetzung

9.1 Endet der Hersteller-Support für eingesetzte Hardware, Betriebssysteme, Treiber, Browser oder Sicherheitssoftware, kann TELENORMA nach angemessener Ankündigung die weitere Unterstützung von einer Aktualisierung, Migration oder Ersatzbeschaffung abhängig machen.

9.2 Bei akuten Sicherheitsrisiken, fehlenden Sicherheitsupdates oder einer Gefährdung der Plattform oder anderer Systeme darf TELENORMA betroffene Zugänge, Funktionen oder Supportmöglichkeiten im erforderlichen Umfang auch ohne vorherige Ankündigung vorübergehend einschränken. TELENORMA informiert den Kunden unverzüglich und stellt die Leistung nach Wegfall des Hindernisses wieder her.

9.3 Der Kunde plant notwendige Aktualisierungen und Ersatzbeschaffungen so, dass der Geschäftsbetrieb, gesetzliche Pflichten und der sichere Betrieb der Kassenlösung nicht beeinträchtigt werden.

10. Preise und Preiswidersprüche

10.1 Die Neufassung Stand Juli 2026 bewirkt für bestehende Verträge für sich genommen keine Preiserhöhung. Unterschiedliche Preise und Stundensätze bleiben bestehen, wenn sie unterschiedliche Leistungen, Produkte, Qualifikationen oder Vertragsstände betreffen. Individuelle Preisabreden und Sonderkonditionen gehen vor.

10.2 Bestehen für dieselbe Leistung mehrere wirksam einbezogene Preisangaben, ist der Widerspruch zunächst nach Vorrang, Spezialität und zeitlicher Reihenfolge aufzulösen. Nur wenn danach ein echter Widerspruch verbleibt, gilt der höhere der bereits vereinbarten Stundensätze oder Preise; die Neufassung schafft keinen neuen Preis.