

# Leistungsbeschreibung Telemetrielösung

**ENGELTEC GmbH & Co. KG**

Version: V3.2

Geltungsbereich: Telemetrie-Lösung (Vendon)

## 0. Präambel / Geltungsbereich

Diese Leistungsbeschreibung regelt den Leistungsumfang und die Nutzungsbedingungen der von ENGELTEC GmbH & Co. KG bereitgestellten Telemetrie-Lösung, bestehend aus:

- Telemetrie-Hardware (Vendon-Module inkl. SIM-Karten),
- dem webbasierten Monitoring-System („MS-Portal“),
- der zugehörigen Cloud-Datenbank,
- den damit verbundenen Dienstleistungen (z. B. Einrichtung, Support, Zusatzleistungen).

Diese Leistungsbeschreibung gilt für alle Verträge über Telemetrie-Module und die Nutzung des MS-Portals. Sie ergänzt die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der ENGELTEC GmbH & Co. KG. Bei Abweichungen gehen individuell vereinbarte Regelungen (z. B. im Angebot) dieser Leistungsbeschreibung und den AGB vor.

Das Monitoring-System dient ausschließlich der Erfassung, Übertragung, Bereitstellung und Auswertung von Daten aus Verkaufs- und Leistungsautomaten. ENGELTEC GmbH & Co. KG schuldet keine bestimmte Funktionalität der Automaten oder der Zahlungssysteme selbst und übernimmt keine Verantwortung für deren Betrieb, Konfiguration oder Datenqualität.

## 1. System & Komponenten

### 1.1 Begriffe

#### Telemetrieeinheit / Modul

Von ENGELTEC geliefertes Vendon-Telemetriemodul inkl. integrierter SIM-Karte (sofern vereinbart).

#### MS-Portal

Vom Plattformanbieter Vendon betriebene webbasierte Telemetrie- und Monitoringplattform (z. B. <https://cloud.vendon.net/login>).

#### Datenbank

Vom Plattformanbieter betriebenes Serversystem, auf dem die übermittelten Telemetriedaten gespeichert und bereitgestellt werden.

#### Kunde

Betreiber der Automaten bzw. Erwerber der Telemetrieinheiten und Nutzer des MS-Portals.

#### Automat

Verkaufs- oder Leistungsautomat des Kunden inkl. angeschlossener Peripherie (z. B. Zahlungssysteme, Sensoren).

#### Daten

Vom Automaten erzeugte und über die Telemetrieinheit übertragene Informationen (z. B. Verkäufe, Zustände, Temperaturen, Alarne).

## 1.2 Systemvoraussetzungen beim Kunden

Für die Nutzung der Telemetrie-Lösung stellt der Kunde mindestens sicher:

- Computer oder mobiles Endgerät mit aktuellem Webbrowser,
- aktivierte Cookies,
- stabile Internetverbindung am Arbeitsplatz des Kunden,
- am Automatenstandort eine funktionsfähige Netzwerkverbindung (Mobilfunk oder LAN/WLAN),
- kompatibler Automat mit branchenüblicher Schnittstelle (z. B. MDB, BDV, EXE, CCI/CSI),
- ordnungsgemäße Stromversorgung und funktionsfähige Automatensteuerung.

## Datenübertragung & Netzqualität

Die Datenübertragung ist nur möglich, wenn am Standort der Telemetrieeinheit eine ausreichend stabile Netzwerkverbindung (Mobilfunk oder LAN/WLAN) zur Verfügung steht. Die Qualität, Stabilität und Verfügbarkeit der Netzwerk- oder Mobilfunkverbindung am Automatenstandort liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden. Dies gilt insbesondere bei schwachem Empfang, Funklöchern, dämpfenden Gebäudestrukturen, kundenseitigen Netzwerk-/WLAN-Problemen oder fehlender Internetanbindung.

## 1.3 Plattform & Rechenzentrum

Das MS-Portal und die zugehörige Datenbank werden durch den Plattformanbieter (Vendon) betrieben. ENGELTEC GmbH & Co. KG hat auf Aufbau, Verfügbarkeit, Wartung und Weiterentwicklung der Plattform keinen direkten Einfluss. Von Vendon kommunizierte Verfügbarkeits- oder SLA-Werte sind herstellerseitige Angaben und stellen keine eigene Zusicherung von ENGELTEC dar.

## 2. Telemetrie-Funktionsgrenzen

Telemetrie ist ein **Daten-Transport- und Auswertesystem**, kein Ersatz für die Automatensteuerung oder Kassenabrechnung. Die folgenden Funktionsgrenzen sind dem Kunden bekannt und werden von ihm akzeptiert:

### 2.1 Abhängigkeit vom Automaten

- Die Telemetrieeinheit kann nur Daten übertragen, die vom Automaten und dessen Peripherie tatsächlich bereitgestellt werden.
- Art, Umfang und Qualität der Daten hängen von Automatenmodell, Firmware, Schnittstellenimplementierung und Parametrierung ab.
- ENGELTEC übernimmt keine Garantie für eine vollständige oder fehlerfreie Datenbereitstellung des Automaten.

### 2.2 Keine Echtzeit- und Vollständigkeitsgarantie

- Daten werden in Intervallen übertragen, nicht zwingend in Echtzeit.
- Zeitverzögerungen, kurzfristige Unterbrechungen oder Datenlücken sind technisch möglich und stellen keine Leistungsstörung dar.
- Ein Anspruch auf lückenlose, jederzeit aktuelle Datenhistorie besteht nicht.

## 2.3 Portalwerte vs. physische Abrechnung

- Alle Portalwerte basieren ausschließlich auf den Automatenmeldungen.
- Portaldaten sind nicht rechtsverbindlich; maßgeblich bleibt die physische Automatenabrechnung, sofern keine anderslautende gesetzliche Regelung besteht.
- Abweichungen zwischen Portal und Automat begründen allein keinen Mangel der Telemetrie-Leistung.

## 2.4 Remote-Befehle

- Remote-Befehle (z. B. Preisänderungen, Konfigurationen, Neustarts) werden an die Telemetrieinheit übermittelt.
- Viele Automaten bestätigen keine Befehle; eine erfolgreiche Übermittlung bedeutet nicht zwingend eine erfolgreiche Ausführung.
- Der Kunde ist verpflichtet, die Umsetzung von Remote-Befehlen direkt am Automaten (z. B. durch Testkauf, Anzeige, Audit) zu kontrollieren.

## 2.5 Cashless-Funktionen

- Cashless-Funktionen (Closed Loop / Open Loop) hängen technisch vollständig von Payment-Terminal, Acquirer/Bank und Automatenimplementierung ab.
- Autorisierungszeiten, Ablehnungen und Gebühren liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs von ENGELTEC.

## 2.6 Haftungsrelevanz

Die in diesem Kapitel beschriebenen Funktionsgrenzen stellen keine Abweichung von zugesicherten Eigenschaften dar, sondern die technischen Rahmenbedingungen der Telemetrie-Lösung. Die Haftungsregelungen in Kapitel 5 bleiben unberührt.

# 3. Leistungen von ENGELTEC GmbH & Co. KG

## 3.1 Telemetrie-Hardware

ENGELTEC liefert Telemetrieinheiten des Herstellers Vendon, bestehend aus:

- Telemetriemodul,
- integrierter SIM-Karte (sofern vereinbart),
- Standard-Anschlusskabeln, soweit im Herstellerscope enthalten,
- Grundkonfiguration zur Aktivierung der Verbindung zum MS-Portal.

Audit- oder Spezialkabel sind nur enthalten, wenn sie im jeweiligen Angebot ausdrücklich aufgeführt sind.

### Kompatibilität & Datenerfassung

Es wird keine Garantie abgegeben, dass die Telemetrieinheit mit jedem Automaten, jedem Zahlungssystem oder jedem Peripheriegerät vollständig kompatibel ist. Die Kompatibilität hängt insbesondere von Hersteller, Firmware, Schnittstelle und Parametrierung ab. Die Telemetrieinheit überträgt ausschließlich die Daten, die vom Automaten bereitgestellt werden.

## **SIM-Karten**

SIM-Karten bleiben Eigentum von ENGELTEC und dürfen ausschließlich in den zugeordneten Modulen verwendet werden. Missbräuchliche Nutzung (z. B. in Routern, Handys, Hotspots) ist unzulässig und kann zu Sperrung und Mehrkosten führen.

## **3.2 MS-Portal**

ENGELTEC ermöglicht den Zugang zum MS-Portal des Plattformanbieters. Der typische Funktionsumfang umfasst insbesondere:

- Anzeige von Automaten- und Systemdaten,
- Verkaufs- und Umsatzübersichten,
- Füllstands- und Temperaturinformationen (soweit verfügbar),
- Alarme und Statusmeldungen,
- Nutzer- und Rollenverwaltung,
- Standardberichte und Auswertungen.

Der Funktionsumfang wird durch den Plattformanbieter vorgegeben und kann sich ändern. ENGELTEC übernimmt keine Garantie für den dauerhaften Bestand einzelner Funktionen.

## **Datenverbrauch**

Je Modul ist ein monatliches Basis-Datenvolumen inkludiert (SIM). Mehrverbrauch und SMS werden gemäß gültiger Preisliste abgerechnet. Der Verbrauch wird durch das System automatisiert je Modul erfasst.

## **3.3 Cashless (Kurzfassung)**

- **Closed Loop:** interne Medien (Mitarbeiterausweise, Karten, Chips) – abhängig von Automaten-/Paymentkonfiguration.
- **Open Loop:** z. B. Kredit-/Debitkarten, Wallets – abhängig von Terminal, Acquirer, Kartenart.

Die technischen und vertraglichen Details (z. B. Gebührenmodell, Interchange++) werden im Rahmen der jeweiligen Payment-Verträge geregelt und liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs von ENGELTEC.

## **3.4 Zugang, Benutzerkonten & SIM-Nutzung**

Der Kunde erhält persönliche Zugangsdaten zum MS-Portal. ENGELTEC richtet auf Wunsch Benutzer mit unterschiedlichen Rollen und Berechtigungen ein. Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln; der Kunde haftet für alle Aktivitäten, die über seine Benutzerkonten erfolgen.

ENGELTEC behält sich vor, einen internen Supportzugang zu nutzen, um Konfigurationen zu prüfen oder Support zu leisten.

## **Sperrung & Deaktivierung bei Zahlungsverzug**

- Bei Zahlungsverzug kann der Zugriff auf das Portal vorübergehend gesperrt werden, während Module technisch weiter Daten senden.
- Bei anhaltendem Verzug können Module vollständig deaktiviert werden; in dieser Zeit anfallende Daten werden nicht gespeichert und sind nicht nachlieferbar.

Reaktivierungen können nach Zahlungseingang und gegen Gebühr erfolgen.

### 3.5 Betrieb, Wartung & Verfügbarkeit

Wartung, Updates und Weiterentwicklung des MS-Portals erfolgen durch den Plattformanbieter. Wartungsarbeiten (geplant oder ungeplant) können vorübergehend zu eingeschränkter Funktion oder Nichtverfügbarkeit führen. ENGELTEC schuldet keine bestimmte Verfügbarkeit und keine ununterbrochene oder fehlerfreie Datenübertragung.

## 4. Support & Zusatzleistungen

### 4.1 Supportumfang

ENGELTEC stellt technischen Support für die Telemetrie-Lösung zur Verfügung. Dieser umfasst hauptsächlich:

- Unterstützung bei der Nutzung des MS-Portals,
- Unterstützung bei der Inbetriebnahme und Zuordnung von Modulen,
- Analyse von im Portal erkennbaren Telemetrieproblemen.

Support wird zu den üblichen Geschäftszeiten erbracht. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten oder garantierte telefonische Erreichbarkeit.

### 4.2 Abgrenzung

Nicht zum kostenlosen Supportumfang gehören insbesondere:

- Fehler und Störungen am Automaten selbst,
- Probleme an Zahlungssystemen, Sensorik, MDB/BDV/EXE/CCI/CSI-Schnittstellen,
- Netzwerk-/WLAN-/IT-Probleme des Kunden,
- Vor-Ort-Arbeiten, Umbauten, Neuverkabelungen,
- betriebswirtschaftliche Auswertungen, Sortiments- oder Tourenplanung,
- Korrektur oder Pflege von Stammdaten (Produkte, Preise, Standorte).

### 4.3 Zusatzleistungen

Leistungen außerhalb des genannten Supportumfangs können – sofern gewünscht und technisch möglich – als kostenpflichtige Zusatzleistungen nach gültiger Preisliste oder individueller Vereinbarung erbracht werden (z. B. Vor-Ort-Service, Schulungen, Sonderauswertungen, Reaktivierungen).

## 5. Pflichten des Kunden

Der Kunde stellt die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für den Betrieb der Telemetrie-Lösung sicher und wirkt bei der Fehleranalyse mit.

- Sicherstellung der Funktionsfähigkeit von Automat und Peripherie,
- fachgerechter Einbau der Telemetrieinheit (sofern kein ENGELTEC-Einbau beauftragt wurde),

Seite 5 von 7

- Sicherstellung einer ausreichenden Netzwerk- / Mobilfunkverbindung am Standort,
- korrekte Pflege von Stammdaten (Produkte, Preise, Standorte) im Portal,
- regelmäßiger Abgleich von Portalwerten mit der physischen Automatenabrechnung,
- Kontrolle der Umsetzung von Remote-Befehlen am Automaten,
- Vertrauliche Handhabung von Zugangsdaten und Verwaltung der Benutzerkonten,
- rechtzeitige und vollständige Meldung von Störungen inkl. relevanter Informationen (Modell, Fehlerbild, Netzzustand etc.).

Unterlassene Mitwirkung oder fehlende Informationen können die Bearbeitung verzögern oder verhindern.

## 6. Vergütung, Abrechnung & Preisanpassung

Die Nutzung der Telemetrie-Lösung erfolgt gegen Zahlung der im Angebot oder in der gültigen Preisliste ausgewiesenen Entgelte. Die Abrechnung erfolgt – je nach Umfang – in der Regel jährlich oder monatlich im Voraus.

Rechnungen sind sofort ohne Abzug zur Zahlung fällig. Skonto wird nur gewährt, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen; ENGELTEC kann Mahnkosten erheben sowie Leistungen sperren oder Module deaktivieren (vgl. Abschnitt 3.4).

Störungen, Funktionsbeeinträchtigungen oder Ausfälle – unabhängig von ihrer Ursache – berechtigen nicht zu Preisreduzierungen, Gutschriften, Zurückbehaltungen oder Schadensersatzansprüchen, insbesondere wenn sie auf Plattformprobleme, Netzstörungen, Wartungsarbeiten, Datenverlust oder fehlerhafte Automatenwerte zurückzuführen sind.

ENGELTEC ist berechtigt, Preise anzupassen, insbesondere bei gestiegenen Herstellerpreisen, Infrastruktur- oder Mobilfunkkosten oder geänderten gesetzlichen Rahmenbedingungen. Preisänderungen werden dem Kunden mit angemessener Frist mitgeteilt. Bei wesentlicher Preiserhöhung besteht ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung.

## 7. Haftung

ENGELTEC GmbH & Co. KG haftet nur für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen. Eine Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

Keine Haftung besteht insbesondere für:

- fehlende, verspätete oder unvollständige Daten,
- fehlerhafte Automaten- oder Sensordaten,
- Datenverluste oder nicht rekonstruierbare Verlaufsdaten,
- Ausfälle oder Störungen des MS-Portals oder der Vendon-Infrastruktur,
- Netz- und Mobilfunkprobleme,
- Fehlfunktionen von Automaten, Zahlungssystemen oder Peripheriegeräten,
- wirtschaftliche Folgeschäden (entgangene Umsätze, Kühlwarenverderb, Fehlbestände, Fehlabrechnungen etc.),
- nicht ausgeführte, verspätete oder fehlerhafte Remote-Befehle.

Soweit eine Haftung gesetzlich nicht ausgeschlossen werden kann, ist sie der Höhe nach begrenzt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden und maximal auf die jährliche Nutzungsgebühr des betroffenen Telemetriedatums. Zwingende gesetzliche Haftungsregelungen – insbesondere bei Personenschäden – bleiben unberührt.

## 8. Datenschutz

ENGELTEC verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich im Rahmen der DSGVO und nur, soweit dies zur Bereitstellung, Abwicklung und Abrechnung der Telemetrie-Dienstleistungen erforderlich ist.

Die im Rahmen der Telemetrie übertragenen Daten (z. B. Verkaufsdaten, Zustände, Temperaturen, Alarne) werden durch den Plattformanbieter (Vendon) verarbeitet und gespeichert. Für diese Verarbeitung gelten die Datenschutzbestimmungen des Plattformanbieters. ENGELTEC ist nicht Verantwortlicher für die Verarbeitung der Telemetriedaten im Vendon-System.

Soweit ENGELTEC im Einzelfall als Auftragsverarbeiter tätig wird, schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.

## 9. Vertragslaufzeit & Kündigung

Sofern im Angebot nicht anders vereinbart, beträgt die Mindestvertragslaufzeit für die Nutzung der Telemetrie-Lösung 24 Monate ab Bereitstellung des Zugangs. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende schriftlich oder in Textform gekündigt wird.

Eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ist ausgeschlossen. Bei wesentlichen Preiserhöhungen (vgl. Abschnitt 6) besteht ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt der Anpassung.

Nach Vertragsende werden der Zugang zum Portal deaktiviert, Module abgemeldet und SIM-Karten deaktiviert. Nicht übermittelte Daten können nicht rekonstruiert werden. Soweit Module nicht gekauft, sondern zur Nutzung überlassen wurden, sind diese nach Vertragsende unverzüglich an ENGELTEC zurückzugeben.

## 10. Schlussbestimmungen

Ergänzend zu dieser Leistungsbeschreibung gelten die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der ENGELTEC GmbH & Co. KG. Bei Widersprüchen zwischen dieser Leistungsbeschreibung und den AGB gehen die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung vor. Individuelle vertragliche Vereinbarungen im Angebot gehen beiden Dokumenten vor.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ergeben sich aus den AGB von ENGELTEC GmbH & Co. KG. Soweit rechtlich zulässig, gilt der dort geregelte Gerichtsstand.