

Supplementary Terms for Fees, Commissions, Payment Methods and Ordering Channels

As of 23.05.2026

Notice about this PDF export

This PDF is solely for documenting the respective legal text. It must not be used to contact Eatano or persons named in the imprint outside a concrete legal matter, or to misuse data. For support and general enquiries, please use only the official contact channels on the website.

Eatano Zusatzbestimmungen zu Kosten, Provisionen, Zahlungsarten und Bestellkanälen für Betreiber

```
:root { --bg: #0f1724; --surface: #162235; --surface-2: #1d2b42; --card: #ffffff; --text: #1f2933; --muted: #5f6b7a; --line: #d9dee7; --soft: #f5f7fb; --soft-orange: #fff4e8; --orange: #ff6b1a; --orange-dark: #c84c08; --green: #00b871; --green-dark: #008d57; --danger: #b42318; --warning: #b54708; --shadow: 0 24px 70px rgba(15, 23, 36, 0.18); --radius: 22px; --max: 1160px; } * { box-sizing: border-box; } html { scroll-behavior: smooth; } body { margin: 0; font-family: system-ui, -apple-system, BlinkMacSystemFont, "Segoe UI", sans-serif; line-height: 1.65; color: var(--text); background: radial-gradient(circle at 12% 0%, rgba(255, 107, 26, 0.22), transparent 34rem), radial-gradient(circle at 88% 8%, rgba(0, 184, 113, 0.16), transparent 30rem), linear-gradient(180deg, #101827 0%, #121b2b 23rem, #eef2f7 23rem, #eef2f7 100%); } a { color: var(--orange-dark); text-decoration-thickness: 0.08em; text-underline-offset: 0.22em; } .page { max-width: var(--max); margin: 0 auto; padding: 32px 18px 72px; } .hero { color: #fff; padding: 34px 0 40px; } .eyebrow { display: inline-flex; align-items: center; gap: 10px; margin: 0 0 18px; padding: 8px 14px; border: 1px solid rgba(255, 255, 255, 0.18); border-radius: 999px; background: rgba(255, 255, 255, 0.08); color: rgba(255, 255, 255, 0.84); font-size: 0.92rem; font-weight: 700; letter-spacing: 0.02em; } .hero h1 { max-width: 980px; margin: 0; font-size: clamp(2.1rem, 5vw, 4.7rem); line-height: 1.02; letter-spacing: -0.055em; } .hero p { max-width: 820px; margin: 22px 0 0; color: rgba(255, 255, 255, 0.78); font-size: clamp(1.05rem, 2.2vw, 1.3rem); } .layout { display: grid; grid-template-columns: minmax(0, 270px) minmax(0, 1fr); gap: 22px; align-items: start; } .toc { position: sticky; top: 18px; padding: 18px; border-radius: var(--radius); background: rgba(255, 255, 255, 0.92); box-shadow: var(--shadow); backdrop-filter: blur(12px); } .toc h2 { margin: 0 0 10px; font-size: 1rem; letter-spacing: -0.02em; } .toc nav { display: grid; gap: 2px; max-height: calc(100vh - 120px); overflow: auto; padding-right: 4px; } .toc a { display: block; padding: 7px 9px; border-radius: 10px; color: #334155; font-size: 0.9rem; font-weight: 650; text-decoration: none; } .toc a:hover { background: var(--soft-orange); color: var(--orange-dark); } .document { display: grid; gap: 18px; } .card, section { overflow: hidden; border: 1px solid rgba(217, 222, 231, 0.95); border-radius: var(--
```

```

radius); background: var(--card); box-shadow: 0 18px 50px rgba(15, 23, 36, 0.08); } .meta-card {
padding: 22px; } .meta-grid { display: grid; grid-template-columns: repeat(2, minmax(0, 1fr)); gap:
12px; } .meta-item { padding: 14px; border: 1px solid var(--line); border-radius: 16px; background:
var(--soft); } .meta-label { display: block; margin-bottom: 4px; color: var(--muted); font-size: 0.8rem;
font-weight: 800; text-transform: uppercase; letter-spacing: 0.07em; } .meta-value { font-weight: 750; }
section { padding: 0; scroll-margin-top: 22px; } .section-inner { padding: 28px; } h2 { margin: 0 0 16px;
color: #172033; font-size: clamp(1.42rem, 2.6vw, 2.1rem); line-height: 1.14; letter-spacing: -0.035em; }
h3 { margin: 28px 0 10px; color: #1f2937; font-size: 1.16rem; line-height: 1.25; letter-spacing: -
0.018em; } p { margin: 0 0 14px; } ul, ol { margin: 0 0 16px; padding-left: 1.35rem; } li + li { margin-
top: 0.42rem; } .lead { color: #3b4656; font-size: 1.08rem; } .note, .principle, .warning, .success {
margin: 18px 0; padding: 17px 18px; border-radius: 16px; } .principle { border: 1px solid rgba(255, 107,
26, 0.35); background: linear-gradient(135deg, #fff4e8, #fffaf5); } .principle strong, .note strong,
.warning strong, .success strong { color: #172033; } .note { border: 1px solid #dbe4ef; background:
#f7f9fc; } .warning { border: 1px solid rgba(180, 35, 24, 0.25); background: #fff3f2; } .success { border:
1px solid rgba(0, 184, 113, 0.28); background: #effdf7; } .table-wrap { width: 100%; margin: 18px 0
22px; overflow-x: auto; border: 1px solid var(--line); border-radius: 18px; background: #fff; } table {
width: 100%; border-collapse: collapse; min-width: 720px; } th, td { padding: 15px 16px; border-bottom:
1px solid var(--line); text-align: left; vertical-align: top; } th { background: #f4f7fb; color: #172033; font-
size: 0.92rem; font-weight: 850; letter-spacing: 0.015em; } tr:last-child td { border-bottom: 0; } td:nth-
child(n+2):not(:last-child), th:nth-child(n+2):not(:last-child) { white-space: nowrap; } .badge { display:
inline-flex; align-items: center; justify-content: center; min-width: 46px; padding: 4px 10px; border-
radius: 999px; font-size: 0.83rem; font-weight: 850; white-space: nowrap; } .badge.yes { color:
#045c38; background: #dffbea; } .badge.no { color: #8a210f; background: #ffe4dd; } .price { font-
weight: 850; white-space: nowrap; } .muted { color: var(--muted); } .callout-title { margin: 0 0 7px; font-
weight: 850; } .split { display: grid; grid-template-columns: repeat(2, minmax(0, 1fr)); gap: 16px;
margin-top: 16px; } .mini-card { padding: 18px; border: 1px solid var(--line); border-radius: 18px;
background: #fff; } .mini-card h3 { margin-top: 0; } .legal-footer { margin-top: 24px; padding: 22px;
border-radius: var(--radius); background: #111827; color: rgba(255, 255, 255, 0.8); } .legal-footer strong
{ color: #fff; } @media (max-width: 980px) { .layout { grid-template-columns: 1fr; } .toc { position:
relative; top: auto; } .toc nav { max-height: none; grid-template-columns: repeat(2, minmax(0, 1fr)); } }
@media (max-width: 680px) { .page { padding: 22px 12px 52px; } .hero { padding-top: 22px; }
.section-inner, .meta-card { padding: 20px; } .meta-grid, .split, .toc nav { grid-template-columns: 1fr; }
table { min-width: 640px; } } @media print { body { background: #fff; } .page { max-width: none;
padding: 0; } .hero { color: #111827; padding: 0 0 18px; } .hero p, .eyebrow { color: #374151; } .layout
{ display: block; } .toc { display: none; } .card, section, .legal-footer { box-shadow: none; border-radius:
0; break-inside: avoid; } section { margin-bottom: 14px; } a { color: inherit; } }

```

Zahlungsarten und Bestellkanälen für Betreiber

Transparente Regelung, wann welche Kosten entstehen, welche Provision gilt, welche Zahlungsart wie eingeordnet wird und welche Umgehungen unzulässig sind.

Inhalt Dokumentdaten 1. Zweck 2. Verhältnis zu AGB 3. Grundprinzip 4. Tarifpreise 5. Plattform-Standard 6. Standardprovisionen 7. Zahlungsarten 8. Provisionspflichtig 9. Provisionsfrei 10. Telefonbestellungen 11. Umgehungsverbot 12. Eigenwerbung 13. Tisch-QR & Self-Ordering 14. POS-Bestellungen 15. Overrides 16. Bestellwert 17. Storno & Änderungen 18. Dokumentation 19. Prüfung 20. Maßnahmen 21. Beispiele 22. Änderungen 23. Transparenz 24. Schlussbestimmungen Englischer Name Supplementary Terms for Fees, Commissions, Payment Methods and Ordering Channels Empfohlener Slug /zusatzbestimmungen-kosten-provisionen-betreiber Stand 21. Mai 2026 Geltungsbereich Betreiber, Restaurants, Standorte, Partnerbetriebe und gewerbliche Anbieter Diese Zusatzbestimmungen gelten für Betreiber, Restaurants, Standorte, Partnerbetriebe und sonstige gewerbliche Anbieter, die Eatano-Funktionen, Eatano POS, Eatano Online-Bestellung, Eatano QR-Codes, Eatano Payments, Eatano Web-Funktionen oder vergleichbare Eatano-Dienste nutzen. 1. Zweck dieser Zusatzbestimmungen Diese Zusatzbestimmungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Eatano, insbesondere für Betreiber und gewerbliche Anbieter, um transparent festzulegen,

- welche Kosten, Tarifpreise, Plattformprovisionen, Zahlungsgebühren und sonstigen Entgelte anfallen können,
- wann welche Provision gilt,
- wie Bestellkanäle und Zahlungsarten eingestuft werden,
- welche Bestellungen provisionspflichtig oder provisionsfrei sind,
- welche Verhaltensweisen erlaubt oder untersagt sind,
- wie Eatano Umgehungen, fehlerhafte Zuordnungen, Manipulationen oder vertragswidriges Verhalten behandeln darf.

Ziel dieser Zusatzbestimmungen ist eine klare, faire und nachvollziehbare Kostenstruktur. Betreiber sollen jederzeit erkennen können, wann eine Plattformgebühr anfällt und warum. Gleichzeitig soll verhindert werden, dass Eatano-Funktionen, Eatano-Reichweite, Eatano-Bestellstrecken oder Eatano-Systeme genutzt werden, um anschließend Plattformentgelte zu umgehen.

2. Verhältnis zu den AGB und individuellen Vereinbarungen

Diese Zusatzbestimmungen sind Bestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen Eatano und dem Betreiber, soweit sie wirksam einbezogen wurden.

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge:

1. individuelle schriftliche Sondervereinbarungen mit dem Betreiber oder Standort,

2. standortbezogene Overrides, Sondertarife, Aktionsvereinbarungen oder individuelle Provisionspakete,
3. diese Zusatzbestimmungen,
4. die allgemeinen Betreiber-AGB von Eatano,
5. sonstige allgemeine Plattformbedingungen von Eatano.

Individuelle Vereinbarungen können insbesondere abweichende Provisionssätze, Mindestlaufzeiten, Tarifpreise, Zahlungsbedingungen, Aktionszeiträume, Freikontingente, Standortregeln oder technische Sonderregeln enthalten.

Fehlt eine individuelle Vereinbarung oder ein Standort-Override, gelten die in diesen Zusatzbestimmungen genannten Standardwerte.

3. Grundprinzip der Provisionsberechnung

Maßgeblich für die Provisionsberechnung ist nicht allein, wo eine Bestellung später technisch verarbeitet wird, sondern insbesondere:

- der Ursprung der Bestellung,
- der genutzte Eatano-Kanal,
- die Art der Bestellung,
- die Art der Zahlungsabwicklung,
- der jeweils aktive Tarif,
- etwaige Standort-Overrides oder Sondervereinbarungen.

Zentraler Grundsatz

Digitale Bestellungen, die über Eatano-Kanäle, Eatano-Funktionen, Eatano-QR-Codes, Eatano-Webseiten, Eatano-App-Funktionen oder sonstige Eatano-Bestellstrecken ausgelöst, angebahnt oder verarbeitet werden, sind grundsätzlich provisionspflichtig.

Davon unabhängig können für bestimmte POS-Funktionen, Hardware, Tarife, Zahlungsabwicklungen, Supportleistungen oder Zusatzmodule weitere Entgelte anfallen.

4. Tarifpreise

Die monatlichen Tarifpreise beeinflussen den jeweils hinterlegten Standard-Provisionssatz. Höhere Tarife können niedrigere Standardprovisionen enthalten.

Die folgenden Preise sind reguläre Listenpreise ohne individuelle Sondervereinbarungen, ohne Standort-Override und ohne temporäre Aktionen.

Tarif Monatliche Zahlung Jährliche Zahlung, rechnerisch pro Monat Jährliche Zahlung, Gesamtbetrag pro Jahr
Basic 0,00 € / Monat 0,00 € / Monat 0,00 € / Jahr **Plus** 19,45 € / Monat 17,45 € / Monat 209,40 € /

Jahr **Maxx** 52,95 € / Monat 44,99 € / Monat 539,88 € / Jahr **Complete** 138,95 € / Monat 114,99 € / Monat 1.379,88 € / Jahr **Complete + Web** 237,95 € / Monat 189,99 € / Monat 2.279,88 € / Jahr Ab dem Tarif **Maxx** kann, sofern angeboten und technisch verfügbar, ein **25%-Early-Access-Rabattcoupon** für das erste Vertragsjahr eingesetzt werden. Der Rabatt gilt nur für den jeweils rabattfähigen Tarifpreis des ersten Jahres und endet automatisch nach Ablauf des Rabattzeitraums. Danach gelten die regulären Listenpreise, sofern keine abweichende Vereinbarung besteht.

Der Rabatt verändert nicht automatisch die hinterlegten Provisionssätze. Eine Reduzierung der Provision erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich im Tarif, in einem Standort-Override oder in einer individuellen Vereinbarung hinterlegt ist.

5. Plattform-Standard ohne Tarif oder Override

Wenn für einen Standort kein Tarif, kein Tarifwert, kein Standort-Override und keine Sondervereinbarung hinterlegt ist, kann Eatano den Plattform-Standard anwenden.

Zahlungsart Plattform-Standardprovision **Kartenzahlung über Eatano / Stripe** 12,0 % **Offline-/externe Zahlung** 10,0 %

Fehlende Werte in einem Tarif oder Standort können durch den jeweils gültigen Plattform-Standard ersetzt werden.

6. Standardprovisionen nach Tarif

Die folgenden Provisionssätze gelten als Standardwerte je Tarif, soweit keine abweichende individuelle Vereinbarung, kein Standort-Override und keine temporäre Aktion hinterlegt ist.

Tarif Kartenzahlung über Eatano / Stripe Offline-/externe Zahlung **Basic** 11,5 % 9,5 % **Plus** 7,0 % 6,0 % **Maxx** 3,5 % 2,0 % **Complete** 2,0 % 1,5 % **Complete + Web** 1,0 % 1,0 %

Die Provision wird auf den provisionspflichtigen Bestellwert berechnet, soweit keine abweichende Regelung besteht. Maßgeblich ist der im Eatano-System erfasste, abgerechnete oder für die Bestellung relevante Betrag einschließlich bestellbezogener Preisbestandteile, soweit diese nicht ausdrücklich ausgenommen sind.

7. Zahlungsarten und Einordnung 7.1 Kartenzahlung über Eatano / Stripe

Als **Kartenzahlung über Eatano / Stripe** gelten Zahlungen, die über die von Eatano bereitgestellte oder integrierte Stripe-Zahlungsabwicklung oder eine vergleichbare Eatano-Zahlungsintegration verarbeitet werden.

Auf die in diesen Zusatzbestimmungen genannten Provisionssätze kommen die jeweils gültigen Stripe-Gebühren beziehungsweise Zahlungsdienstleistergebühren zusätzlich hinzu, sofern nichts anderes vereinbart ist.

Die Stripe-Gebühren sind keine Plattformprovision von Eatano, sondern Zahlungsabwicklungsgebühren des Zahlungsdienstleisters beziehungsweise Kosten der Zahlungsabwicklung.

7.2 Offline-/externe Zahlung

Als **Offline-/externe Zahlung** gelten insbesondere:

- Barzahlung,
- EC- oder Kartenzahlung über eigene oder externe Kartenterminals des Betreibers,
- Zahlungen über externe Zahlungsanbieter außerhalb der Eatano-Zahlungsabwicklung,
- Rechnung,
- Überweisung,
- Gutscheine, sofern sie außerhalb der Eatano-Zahlungslogik verrechnet werden,
- sonstige Zahlungswege, die nicht über Eatano / Stripe abgewickelt werden.

Externe Kartenzahlung über ein eigenes Terminal des Betreibers wird für die Provisionsberechnung wie eine Offline-/externe Zahlung behandelt. Sie gilt nicht als Kartenzahlung über Eatano / Stripe. 8. Provisionspflichtige Bestellungen

Eine Bestellung ist grundsätzlich provisionspflichtig, wenn sie über einen Eatano-Kanal ausgelöst, angebahnt, erstellt, verarbeitet oder dem Betreiber übermittelt wird.

Provisionspflichtig sind insbesondere:

Fall Provision Begründung Bestellung über Eatano App Ja Eatano stellt Sichtbarkeit, Bestellstrecke, Nutzerzugang und technische Verarbeitung bereit. Bestellung über Eatano Web Ja Die Bestellung nutzt eine digitale Eatano-Bestellstrecke. Bestellung über Eatano Online-Bestellseite des Standorts Ja Der Betreiber nutzt die Eatano-Infrastruktur zur Bestellannahme. Bestellung über Eatano QR-Code Ja Der Gast löst die Bestellung über einen Eatano-Kanal aus. Bestellung über Tisch-QR-Code Ja Auch Tisch-QR-Codes sind digitale Eatano-Self-Ordering-Kanäle und können nicht provisionsfrei gestellt werden. Bestellung über extern platzierten QR-Code Ja Flyer, Plakate, Verpackungen, Social Media, Webseiten oder Karten mit Eatano-QR lösen eine Eatano-Bestellung aus. Bestellung über Eatano Self-Ordering Ja Der Gast nutzt eine digitale Eatano-Funktion zur Bestellung. Online-Bestellung, die später in der POS verarbeitet wird Ja Der Ursprung bleibt Eatano; die POS ist nur das spätere Verarbeitungswerkzeug. Bestellung, die über Eatano begonnen und anschließend manuell nacherfasst wird Ja Die manuelle Erfassung darf nicht zur Umgehung der Provision genutzt werden. Bestellung aus einer Eatano-Aktion, Kampagne oder Empfehlung Ja Eatano hat Nachfrage, Reichweite oder Bestellanbahnung erzeugt. Eine Bestellung bleibt auch dann provisionspflichtig, wenn sie nachträglich in der POS bearbeitet, geändert, gedruckt, kassiert, abgeschlossen, storniert oder erneut erfasst wird.

9. Provisionsfreie Bestellungen

Bestellungen sind nur dann provisionsfrei, wenn sie echte Eigenumsätze des Betreibers sind und keinen Eatano-Ursprung haben.

Provisionsfrei sind insbesondere:

Fall Provision Voraussetzung Manuell vor Ort durch Personal in der POS erfasste Bestellung Nein Der Gast bestellt direkt beim Personal und nicht über einen Eatano-Kanal. Walk-in-Bestellung am Tresen Nein Die Bestellung entsteht vollständig vor Ort ohne Eatano-Bestellstrecke. Telefonische Direktbestellung beim Betreiber Nein Der Kunde nutzt einen eigenen Kanal des Betreibers ohne erkennbare Eatano-Anbahnung. Stammkundenbestellung über eigene Telefonnummer Nein Kein Eatano-Ursprung, keine Eatano-Umleitung, keine Eatano-Bestellstrecke. Bestellung über eigene interne Prozesse des Betreibers Nein Keine Nutzung von Eatano als Bestellkanal oder Vermittlungsstrecke. Die spätere Erfassung einer provisionsfreien Direktbestellung in der Eatano POS macht die Bestellung nicht automatisch provisionspflichtig, solange sie tatsächlich ohne Eatano-Ursprung zustande gekommen ist.

10. Telefonbestellungen und Betreiber-Eigenkanäle

Telefonische Bestellungen und eigene Betreiberkanäle bleiben grundsätzlich provisionsfrei, soweit sie echte Eigenkanäle des Betreibers sind.

Erlaubt sind insbesondere:

- die Nutzung einer eigenen Telefonnummer,
- telefonische Bestellungen durch Stammkunden,
- telefonische Bestellungen nach eigener Werbung des Betreibers,
- eigene Flyer, eigene Speisekarten und eigene Webseiten,
- manuelle Erfassung solcher Bestellungen in der POS.

Nicht erlaubt ist es jedoch, Eatano als Sichtbarkeits-, Speisekarten-, QR-, Marketing- oder Bestellplattform zu nutzen und Nutzer anschließend gezielt auf provisionsfreie externe Kanäle umzuleiten.

Maßgeblich ist daher nicht allein, ob eine Bestellung telefonisch oder manuell erfasst wurde, sondern ob sie tatsächlich unabhängig von Eatano entstanden ist.

11. Verbot der Provisionsumgehung

Betreiber dürfen keine Maßnahmen ergreifen, die darauf gerichtet sind, Eatano-Gebühren, Plattformprovisionen, Zahlungsgebühren oder sonstige Entgelte zu umgehen.

Untersagt ist insbesondere:

1. Nutzer, die über Eatano auf den Betrieb, die Speisekarte, Angebote, Bilder, Bewertungen, QR-Codes, Bestellseiten oder sonstige Eatano-Funktionen aufmerksam geworden sind, gezielt auf externe Bestellwege umzuleiten.
2. Innerhalb von Eatano-Profilen, Eatano-Speisekarten, Eatano-Bestellstrecken oder Eatano-QR-Materialien Hinweise zu platzieren wie: „Bitte telefonisch bestellen“, „Telefonisch günstiger“, „Bestellung per WhatsApp bevorzugt“, „Nicht über Eatano bestellen“ oder sinngleiche Hinweise.
3. Rabatte, Vorteile, Gutscheine oder Sonderpreise gezielt dafür zu gewähren, dass Nutzer eine über Eatano begonnene oder angebahnte Bestellung außerhalb von Eatano abschließen.
4. Eatano als digitale Speisekarte oder Preisübersicht zu verwenden und anschließend die Bestellung telefonisch, per WhatsApp, per eigener Website oder auf anderem externen Weg abzuwickeln.
5. Eatano-QR-Codes, Tisch-QR-Codes oder Eatano-Bestelllinks so einzusetzen, dass Bestellungen absichtlich falsch klassifiziert werden.
6. Eatano-Bestellungen manuell in der POS neu zu erfassen, um sie als provisionsfreie Direktbestellungen erscheinen zu lassen.
7. Bestellquellen in der POS bewusst falsch anzugeben.
8. Zahlungsarten bewusst falsch zu klassifizieren, um niedrigere Provisionen oder Gebühren auszulösen.
9. Standort- oder Tarifdaten zu umgehen, indem Bestellungen einem anderen Standort, Tarif, Gerät oder Account zugeordnet werden.
10. Nutzer aktiv dazu anzuhalten, Eatano zu umgehen, nachdem Eatano den Kontakt, die Sichtbarkeit oder den Bestellprozess bereitgestellt hat.

Eine Umgehung liegt nicht erst dann vor, wenn Eatano ein finanzieller Schaden bereits endgültig entstanden ist. Bereits der Versuch, die Aufforderung oder eine geeignete Maßnahme zur Umgehung kann als vertragswidriges Verhalten gelten.

12. Zulässige Eigenwerbung des Betreibers

Betreiber dürfen weiterhin eigene Marketingkanäle nutzen und eigene Direktbestellungen generieren.

Zulässig sind insbesondere:

- eigene Flyer,
- eigene Papier-Speisekarten,
- eigene Telefonnummern,
- eigene Webseiten,
- eigene Social-Media-Kanäle,
- eigene Stammkundenaktionen,
- allgemeine Rabatte außerhalb von Eatano,
- telefonische Bestellung durch Kunden, die nicht über Eatano angebahnt wurde.

Allgemeine Betreiberwerbung wird nicht allein deshalb unzulässig, weil sie auch telefonische Bestellungen ermöglicht.

Unzulässig wird eine Maßnahme jedoch dann, wenn sie gezielt Eatano-Nutzer, Eatano-Bestellungen, Eatano-Sichtbarkeit, Eatano-QR-Codes oder Eatano-Bestellstrecken ausnutzt, um Plattformgebühren zu vermeiden.

13. Tisch-QR-Codes und Self-Ordering

Tisch-QR-Codes, QR-Codes auf Speisekarten, QR-Codes am Tresen, QR-Codes auf Flyern, QR-Codes in Verpackungen sowie sonstige QR-Codes, die eine Eatano-Bestellstrecke öffnen, gelten als digitale Eatano-Bestellkanäle.

Bestellungen über solche QR-Codes sind grundsätzlich provisionspflichtig.

Dies gilt auch dann, wenn:

- der Gast bereits im Restaurant sitzt,
- die Bestellung als Dine-in-Bestellung erfolgt,
- die Bestellung später in der POS erscheint,
- die Zahlung vor Ort erfolgt,
- der Betreiber den QR-Code selbst ausgedruckt, platziert oder beworben hat,
- der QR-Code in einer Papier-Speisekarte eingebunden ist.

Der Grund hierfür ist, dass QR-Codes technisch und praktisch nicht zuverlässig von anderen digitalen Bestellkanälen abgegrenzt werden können und ein provisionsfreier QR-Kanal erhebliches Manipulations- und Umgehungspotenzial hätte.

14. POS-Bestellungen

Die Eatano POS kann sowohl provisionsfreie als auch provisionspflichtige Bestellungen verarbeiten.

Entscheidend ist nicht, dass eine Bestellung in der POS sichtbar ist, sondern wie sie entstanden ist.

14.1 Provisionsfreie POS-Bestellungen

Provisionsfrei sind echte Direktbestellungen, die durch Personal des Betreibers manuell in der POS erfasst werden, zum Beispiel:

- Bestellung am Tresen,
- Bestellung am Tisch durch Servicepersonal,
- telefonische Direktbestellung ohne Eatano-Ursprung,
- Stammkundenbestellung über eigene Betreiberkanäle.

14.2 Provisionspflichtige POS-Bestellungen

Provisionspflichtig bleiben Bestellungen, die zwar in der POS verarbeitet werden, aber ursprünglich über Eatano entstanden sind, zum Beispiel:

- Eatano-App-Bestellungen,
- Eatano-Web-Bestellungen,
- Eatano-QR-Bestellungen,
- Tisch-QR-Bestellungen,
- Self-Ordering-Bestellungen,
- Online-Bestellungen zur Abholung oder Lieferung,
- über Eatano angebahnte und anschließend manuell nacherfasste Bestellungen.

Die POS ist in diesen Fällen nur ein Verarbeitungs-, Anzeige-, Druck-, Kassen- oder Fulfillment-Werkzeug. Sie verändert nicht den Ursprung der Bestellung.

15. Standort-Overrides, Sondertarife und Aktionen

Eatano kann für einzelne Betreiber, Standorte, Unternehmensgruppen oder Kooperationspartner individuelle Provisionssätze, Sondertarife, Aktionspreise oder Standort-Overrides hinterlegen.

Solche Sonderregelungen können insbesondere betreffen:

- Kartenzahlungsprovisionen,
- Offline-/externe Zahlungsprovisionen,
- Tarifpreise,
- Mindestlaufzeiten,
- Rabattzeiträume,
- Freikontingente,
- provisionsfreie Testphasen,
- reduzierte Einführungsprovisionen,
- gesonderte Zahlungsbedingungen,
- Standort- oder Filialmodelle,
- Partner- oder Enterprise-Vereinbarungen.

Ein Anspruch auf einen Sondertarif besteht nicht. Sondertarife gelten nur, wenn sie von Eatano ausdrücklich bestätigt oder im System wirksam hinterlegt wurden.

Temporäre Aktionen enden automatisch mit Ablauf des jeweiligen Aktionszeitraums. Danach gelten die regulären Konditionen, sofern keine Verlängerung oder abweichende Vereinbarung besteht.

16. Bestellwert, Berechnungsgrundlage und Gebühren

Die Plattformprovision wird grundsätzlich auf Grundlage des provisionspflichtigen Bestellwerts berechnet.

Soweit keine abweichende Vereinbarung besteht, kann der provisionspflichtige Bestellwert insbesondere umfassen:

- Speisen,
- Getränke,
- Produktpreise,
- Menüpreise,
- Zusatzoptionen,
- Extras,
- Verpackungsentgelte,
- Servicebestandteile,
- Liefer- oder Abholgebühren, soweit sie über Eatano erhoben oder bestellbezogen abgerechnet werden.

Nicht oder gesondert berücksichtigte Bestandteile können insbesondere sein:

- Trinkgelder,
- externe Gutscheine,
- reine durchlaufende Posten,
- gesetzlich zwingend getrennt auszuweisende Beträge,
- Beträge, die ausdrücklich durch individuelle Vereinbarung von der Provisionsberechnung ausgenommen sind.

Steuern, Netto-/Brutto-Behandlung und Ausweislogik richten sich nach der jeweiligen Systemkonfiguration, Rechnungstellung und gesetzlichen Anforderungen. Eatano kann die Berechnungslogik zur korrekten steuerlichen Abbildung anpassen, soweit dies erforderlich ist.

17. Stornierungen, Rückerstattungen und Änderungen

Bei Stornierungen, Rückerstattungen, Teilrückerstattungen oder nachträglichen Änderungen kann Eatano die Provision korrigieren, gutschreiben, anteilig berechnen oder nachberechnen.

Dabei kann Eatano insbesondere berücksichtigen:

- ob die Bestellung vollständig storniert wurde,
- ob die Leistung bereits erbracht wurde,
- ob eine Rückerstattung an den Nutzer erfolgt ist,
- ob der Betreiber die Bestellung angenommen, vorbereitet oder erfüllt hat,
- ob Kosten bei Zahlungsdienstleistern angefallen sind,
- ob die Stornierung missbräuchlich oder zur Gebührenumgehung eingesetzt wurde.

Zahlungsdienstleistergebühren können auch dann anfallen oder nicht vollständig erstattet werden, wenn eine Bestellung später storniert oder erstattet wird.

18. Dokumentationspflicht und Bestellquellen

Der Betreiber ist verpflichtet, Bestellungen, Zahlungsarten und Bestellquellen korrekt zu erfassen, soweit das Eatano-System entsprechende Eingabemöglichkeiten bereitstellt.

Insbesondere dürfen folgende Angaben nicht bewusst falsch oder irreführend erfasst werden:

- Bestellquelle,
- Zahlungsart,
- Standort,
- Tarifbezug,
- Kundenzuordnung,
- Bestellkanal,
- Storno- oder Rückerstattungsgrund,
- manuelle Nachbuchungen oder Nacherfassungen.

Wenn eine Bestellung manuell erfasst wird, kann Eatano verlangen oder technisch vorsehen, dass eine Bestellquelle ausgewählt wird, zum Beispiel:

- Vor Ort,
- Telefon direkt,
- Stammkunde,
- eigene Website,
- Eatano-Kontakt,
- Sonstiges.

Falsche oder unvollständige Angaben können als vertragswidrig gelten, wenn sie Gebühren, Provisionsberechnung, Abrechnung, Nachvollziehbarkeit oder Missbrauchserkennung beeinflussen.

19. Prüf-, Auswertungs- und Nachweismöglichkeiten durch Eatano

Eatano darf zur korrekten Abrechnung, Missbrauchserkennung und Vertragsdurchsetzung technische und kaufmännische Daten auswerten.

Dazu können insbesondere gehören:

- Bestellhistorie,
- Bestellquellen,
- Zahlungsarten,
- POS-Erfassungen,

- QR-Code-Nutzungen,
- Online-Bestellverläufe,
- Standortdaten auf Systemebene,
- Tarif- und Override-Daten,
- Nutzerbeschwerden,
- Supportfälle,
- Auffälligkeiten bei Stornos,
- Auffälligkeiten bei manueller Nacherfassung,
- Auffälligkeiten zwischen Profilaufrufen, QR-Scans und tatsächlichen Bestellungen.

Eatano ist nicht verpflichtet, jede einzelne Umgehung technisch vollständig nachzuweisen, wenn aufgrund objektiver Umstände, Systemdaten, wiederholter Muster, Nutzerhinweise oder Dokumentation ein begründeter Verdacht auf vertragswidriges Verhalten besteht.

Bei begründetem Verdacht kann Eatano vom Betreiber eine Stellungnahme, Korrektur, Nachmeldung oder geeignete Nachweise verlangen.

20. Maßnahmen bei Verstößen

Bei Verstößen gegen diese Zusatzbestimmungen kann Eatano angemessene Maßnahmen ergreifen.

Mögliche Maßnahmen sind insbesondere:

1. Hinweis oder Verwarnung,
2. Aufforderung zur Entfernung unzulässiger Hinweise, Materialien oder Umleitungen,
3. Korrektur der Bestell- oder Zahlungszuordnung,
4. Nachberechnung nicht oder falsch berechneter Provisionen,
5. pauschale Nachberechnung bei nicht mehr eindeutig aufklärbarer Umgehung, soweit angemessen,
6. Sperrung einzelner Funktionen,
7. Einschränkung der Sichtbarkeit des Standorts,
8. Ausschluss von Aktionen, Rabatten oder Sondertarifen,
9. Umstellung auf einen anderen Tarif oder Standardprovisionssatz, soweit vertraglich vorgesehen,
10. Aussetzung von Auszahlungen, soweit dies zur Prüfung offener Forderungen oder Missbrauchsfälle erforderlich und angemessen ist,
11. Kündigung oder außerordentliche Kündigung bei schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen,
12. Geltendmachung weiterer vertraglicher oder gesetzlicher Ansprüche.

Eatano wird bei der Auswahl der Maßnahme die Schwere, Häufigkeit, Dauer, wirtschaftliche Relevanz und Kooperationsbereitschaft des Betreibers berücksichtigen.

21. Beispiele für zulässiges und unzulässiges Verhalten 21.1 Zulässig

- Ein Stammkunde ruft direkt beim Restaurant an und der Betreiber erfasst die Bestellung manuell in der POS.
- Ein Gast steht im Laden und bestellt beim Personal.
- Der Betreiber betreibt eine eigene Website mit eigener Telefonnummer.
- Der Betreiber verteilt eigene Flyer mit eigener Telefonnummer, ohne Eatano-Materialien oder Eatano-Bestellstrecken zur Umgehung zu verwenden.
- Der Betreiber bietet allgemeine Rabatte auf eigenen Kanälen an, ohne gezielt Eatano-Nutzer aus Eatano heraus umzuleiten.

21.2 Unzulässig

- Auf dem Eatano-Profil steht: „Bitte telefonisch bestellen, dann günstiger.“
- In einer Eatano-Speisekarte steht: „Bestellung per WhatsApp bevorzugt.“
- Ein Tisch-QR-Code führt zur Eatano-Bestellstrecke, wird aber intern als provisionsfreie POS-Bestellung behandelt.
- Eine über Eatano begonnene Bestellung wird abgebrochen und anschließend manuell in der POS als Telefonbestellung neu erfasst.
- Der Betreiber nutzt Eatano-Bilder, Eatano-Bewertungen oder Eatano-Menüs, um Kunden anzuziehen, fordert sie dann aber aktiv zur externen Bestellung auf.
- Externe Kartenzahlung wird fälschlich als Eatano-/Stripe-Zahlung oder umgekehrt angegeben, um Gebühren zu beeinflussen.
- Bestellungen werden absichtlich einem anderen Standort oder Tarif zugeordnet.

22. Änderungen von Preisen, Provisionen und Konditionen

Eatano kann Preise, Provisionssätze, Zahlungsbedingungen, Tarifbestandteile oder Gebührenmodelle ändern, soweit dies vertraglich zulässig ist und Betreiber hierüber in geeigneter Weise informiert werden.

Für bestehende Verträge, Mindestlaufzeiten, laufende Rabattzeiträume oder individuelle Vereinbarungen können abweichende Übergangsregelungen gelten.

Soweit ein Betreiber eine Änderung nicht akzeptieren möchte, gelten die jeweils in den AGB, im Vertrag oder in der Änderungsmitteilung genannten Rechte und Fristen.

23. Transparenzhinweis

Eatano stellt die Kostenstruktur so bereit, dass Betreiber die wesentlichen Preisbestandteile erkennen können:

- monatlicher Tarifpreis,
- Standardprovisionssatz je Tarif,
- Zahlungsartabhängigkeit,

- Stripe- oder Zahlungsdienstleistergebühren,
- mögliche Standort-Overrides,
- mögliche Sondervereinbarungen,
- provisionspflichtige und provisionsfreie Bestellkanäle.

Betreiber sind verpflichtet, sich vor Nutzung kostenpflichtiger Funktionen mit den jeweils geltenden Konditionen vertraut zu machen. Bei Unklarheiten können Betreiber vor Nutzung der jeweiligen Funktion eine Klärung durch Eatano verlangen.

24. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Regelungen dieser Zusatzbestimmungen unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt.

Eatano kann diese Zusatzbestimmungen in Textform, im Betreiberportal, auf der Website oder in anderer geeigneter Weise bereitstellen.

Diese Zusatzbestimmungen gelten ergänzend zu den Betreiber-AGB und sonstigen einschlägigen Vertragsdokumenten von Eatano.

Hinweis: Dieses Dokument ist als Ergänzungsdokument zu den Betreiber-AGB konzipiert und sollte vor produktiver Nutzung rechtlich geprüft werden, insbesondere hinsichtlich AGB-Kontrolle, Transparenz, Nachberechnung, Sperrrechten und individuellen Sondervereinbarungen.