

# Bestell- und Reservierungsbedingungen

---

As of 15.05.2026

## 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.

Bestell- und Reservierungsbedingungen

**Englischer Name:** Order and Reservation Terms

**Empfohlener Slug:** /bestell-und-reservierungsbedingungen

**Stand:** 15. Mai 2026

## 1. Zweck und Verhältnis zu den AGB

Diese Bestell- und Reservierungsbedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Eatano („AGB“) für Bestellungen, Abholungen, Lieferungen, Reservierungen und vergleichbare Restaurantleistungen, die über Eatano angebahnt, übermittelt oder verwaltet werden.

Diese Zusatzbedingungen konkretisieren insbesondere die Plattformrolle von Eatano, den Vertragsschluss mit Restaurants, Nutzerpflichten, Betreiberpflichten, Stornierungen, Rückerstattungen, Beschwerden und den Umgang mit Allergenen, Sonderwünschen und Verfügbarkeiten.

## 2. Rolle von Eatano bei Bestellungen und Reservierungen

Eatano stellt technische Funktionen bereit, mit denen Nutzer Restaurants finden, Bestellungen aufgeben, Reservierungen anfragen, Restaurantinformationen einsehen und mit Restaurants interagieren können.

Soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, kommt der Vertrag über Speisen, Getränke, Lieferung, Abholung, Reservierung oder sonstige Restaurantleistungen direkt zwischen dem Nutzer und dem jeweiligen Restaurant zustande. Eatano ist in diesem Fall technischer Plattformanbieter und nicht selbst Anbieter der Restaurantleistung.

## 3. Restaurantinformationen und Verfügbarkeiten

Restaurants sind für die Richtigkeit und Aktualität ihrer Angaben verantwortlich. Dazu gehören insbesondere Speisekarten, Preise, Öffnungszeiten, Lieferzeiten, Liefergebiete, Abholzeiten, Reservierungskapazitäten, Produktbeschreibungen, Bilder, Allergene, Zusatzstoffe und sonstige

Pflichtinformationen.

Eatano bemüht sich um eine zuverlässige technische Darstellung, übernimmt jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität von Restaurantangaben, soweit diese von Restaurants, Betreibern oder Dritten stammen.

#### 4. Ablauf einer Bestellung

Nutzer wählen über Eatano ein Restaurant, Produkte, Optionen, Liefer- oder Abholinformationen und gegebenenfalls eine Zahlungsart aus. Vor Abschluss der Bestellung werden die wesentlichen Bestelldaten angezeigt, soweit dies technisch vorgesehen ist.

Eine Bestellung wird erst verbindlich, wenn sie nach den jeweiligen technischen Abläufen abgesendet und vom Restaurant angenommen oder automatisch bestätigt wird, soweit ein entsprechender Prozess vorgesehen ist. Bis zur Annahme kann das Restaurant die Bestellung ablehnen, etwa wegen Überlastung, fehlender Verfügbarkeit, geschlossenem Betrieb, Lieferproblemen oder Plausibilitätsproblemen.

#### 5. Pflichten der Nutzer bei Bestellungen

Nutzer sind verpflichtet, alle erforderlichen Angaben korrekt und vollständig zu machen. Dazu gehören insbesondere Name, Kontaktmöglichkeit, Lieferadresse, Abholzeit, Zahlungsdaten, besondere Hinweise und gegebenenfalls Zugangsinformationen für die Lieferung.

Nutzer müssen erreichbar bleiben, insbesondere wenn Rückfragen zur Bestellung, Lieferung, Zahlung oder Verfügbarkeit bestehen. Falsche, unvollständige oder nicht erreichbare Angaben können dazu führen, dass eine Bestellung nicht, verspätet oder nur eingeschränkt bearbeitet werden kann.

#### 6. Lieferung und Abholung

Liefer- und Abholzeiten sind grundsätzlich voraussichtliche Zeiten, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Verzögerungen können insbesondere durch Auslastung, Verkehr, Wetter, technische Störungen, Personalengpässe, Lieferdienstprobleme oder höhere Gewalt entstehen.

Bei Abholbestellungen ist der Nutzer verpflichtet, die Bestellung innerhalb eines angemessenen Zeitraums abzuholen. Bei Lieferbestellungen muss der Nutzer sicherstellen, dass die Lieferung an der angegebenen Adresse angenommen werden kann.

Ist eine Lieferung aufgrund falscher Angaben, Nichterreichbarkeit oder fehlender Annahme nicht möglich, können dennoch Kosten entstehen, soweit dies gesetzlich zulässig ist und das Restaurant die Leistung ordnungsgemäß bereitgestellt hat.

#### 7. Reservierungen

Eatano kann Reservierungsanfragen oder Reservierungsbestätigungen ermöglichen. Eine Reservierung ist erst verbindlich, wenn sie vom Restaurant bestätigt wird oder nach dem jeweiligen technischen Prozess als bestätigt gilt.

Nutzer sind verpflichtet, Reservierungen pünktlich wahrzunehmen oder rechtzeitig zu stornieren, wenn sie den Termin nicht einhalten können. Restaurants können Reservierungen nach angemessener Wartezeit freigeben, wenn Nutzer nicht erscheinen und nicht erreichbar sind.

Restaurants sind für die tatsächliche Bereitstellung von Reservierungskapazitäten verantwortlich. Eatano haftet nicht für Überbuchungen, Wartezeiten, geänderte Tischverfügbarkeiten oder operative Entscheidungen des Restaurants, soweit Eatano diese nicht zu vertreten hat.

#### 8. Änderungen, Stornierungen und Ablehnungen

Ob eine Bestellung oder Reservierung geändert oder storniert werden kann, hängt vom Status des Vorgangs, den technischen Möglichkeiten, den gesetzlichen Vorgaben und den Bedingungen des jeweiligen Restaurants ab.

Restaurants können Bestellungen oder Reservierungen ablehnen oder stornieren, wenn sachliche Gründe bestehen, etwa fehlende Verfügbarkeit, geschlossener Betrieb, falsche Angaben, Zahlungsprobleme, Sicherheitsbedenken, Missbrauchsverdacht, Überlastung oder höhere Gewalt.

Nutzer sollten Änderungs- oder Stornierungswünsche möglichst frühzeitig über die bereitgestellten Funktionen oder den Support übermitteln.

#### 9. Rückerstattungen und Reklamationen

Rückerstattungen richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften, dem jeweiligen Vertragsverhältnis, den Bedingungen des Restaurants, dem Zahlungsstatus und den technischen Möglichkeiten der Plattform.

Bei Problemen mit einer Bestellung oder Reservierung sollten Nutzer Eatano oder das Restaurant zeitnah kontaktieren und relevante Informationen bereitstellen, etwa Bestellnummer, Restaurant, Zeitpunkt, Beschreibung des Problems, Zahlungsnachweis und gegebenenfalls Bilder.

Eatano kann bei der Kommunikation und technischen Abwicklung unterstützen. Soweit Eatano nicht selbst Vertragspartner der Restaurantleistung ist, entscheidet grundsätzlich das Restaurant über Erfüllung, Ersatz, Kulanz, Storno oder Rückerstattung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.

#### 10. Allergene, Zusatzstoffe und Sonderwünsche

Angaben zu Allergenen, Zusatzstoffen, Inhaltsstoffen, Nährwerten oder sonstigen Produkteigenschaften stammen grundsätzlich vom jeweiligen Restaurant. Nutzer mit Allergien, Unverträglichkeiten, gesundheitlichen Einschränkungen, religiösen Ernährungsvorgaben oder besonderen Anforderungen

sollten kritische Angaben vor der Bestellung direkt beim Restaurant prüfen.

Sonderwünsche, Hinweise oder Freitexte werden an das Restaurant übermittelt, soweit die Funktion verfügbar ist. Eine Umsetzung von Sonderwünschen ist jedoch nur verbindlich, wenn das Restaurant diese ausdrücklich bestätigt oder nach dem jeweiligen Prozess übernimmt.

Eatano erbringt keine medizinische, allergologische oder ernährungsbezogene Beratung und übernimmt keine Verantwortung für die inhaltliche Richtigkeit von Restaurantangaben, soweit Eatano diese nicht selbst erstellt hat.

#### 11. Preise, Gebühren und Zahlungsstatus

Die angezeigten Preise und Gebühren ergeben sich aus den Angaben des Restaurants und den von Eatano ausgewiesenen Plattform-, Service-, Liefer- oder Zahlungsinformationen. Maßgeblich sind die bei Abschluss angezeigten Bedingungen, soweit keine offensichtlichen Fehler vorliegen.

Zahlungen können über externe Zahlungsdienstleister verarbeitet werden. Eine Bestellung kann von erfolgreicher Zahlungsautorisierung, Betrugsprüfung oder Bestätigung des Zahlungsdienstleisters abhängen.

Bei Zahlungsproblemen, Rückbuchungen, Missbrauchsverdacht oder technischen Fehlern kann Eatano Vorgänge prüfen, einschränken, stornieren oder zusätzliche Nachweise verlangen, soweit dies sachlich gerechtfertigt ist.

#### 12. Gutscheine und Rabatte bei Bestellungen

Gutscheine, Coupons, Rewards oder Rabatte können nur nach den jeweils geltenden Aktionsbedingungen eingelöst werden. Bei Stornierung, Rückerstattung, Teilrückerstattung oder Missbrauch können Vorteile entfallen, zurückgenommen oder angepasst werden.

Ein Anspruch auf Auszahlung von Gutscheinen, Coupons oder Rewards besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.

#### 13. Supportrolle von Eatano

Eatano kann Nutzern und Restaurants bei Fragen, Problemen oder Streitigkeiten unterstützen. Dies kann insbesondere technische Prüfung, Weiterleitung von Informationen, Kommunikation, Statusklärung oder Zahlungsabwicklung umfassen.

Eine Unterstützung durch Eatano bedeutet nicht, dass Eatano Vertragspartner der Restaurantleistung wird oder die Verantwortung des Restaurants übernimmt.

#### 14. Missbrauchsschutz

Eatano kann Bestellungen, Reservierungen, Gutscheinnutzungen, Konten oder Zahlungsmittel prüfen und einschränken, wenn Hinweise auf Missbrauch, Betrug, Manipulation, Mehrfachkonten,

Zahlungsrisiken, Fake-Bestellungen, Gutscheinmissbrauch oder sonstige Sicherheitsrisiken bestehen.

Bei schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen können Nutzer- oder Betreiberkonten eingeschränkt, gesperrt oder gekündigt werden.

#### 15. Änderungen dieser Bestell- und Reservierungsbedingungen

Eatano kann diese Zusatzbedingungen ändern, wenn ein sachlicher Grund besteht, insbesondere bei neuen Bestellfunktionen, Reservierungsfunktionen, Zahlungsprozessen, gesetzlichen Änderungen, Sicherheitsanforderungen oder Weiterentwicklung der Plattform.

---

PDF generated on 12.10.2026 09:34 · <https://eatano.net>

Corresponding web page: <https://www.eatano.net/legal/zusatzbestimmung/bestell-und-reservierungsbedingungen>