

# Ihre Dienstleistungs-Rechnung für Sie erklärt!

Stand: 13.5.2022

Dienstleistungen sind Vertrauenssache!

Unsere Preise sind betriebswirtschaftlich im Detail erfasst. Um kostendeckend arbeiten zu können, werden untenstehende Sätze berechnet.

Wir sind uns sicher, dass die Basis für ein partnerschaftliches Zusammenarbeiten nur über Transparenz entstehen kann. Transparenz ist für uns selbstverständlich, daher erläutern wir gerne schon im Vorfeld die häufigsten Fragen und Punkte zu Ihrer Handwerkerrechnung.

## KUNDENDIENST

<b>1. Wie hoch ist der Stundensatz?</b>	(Angaben netto, ohne Umsatzsteuer)	
	<u>Arbeitswert (AW)</u>	<u>Stundensatz</u>
Kundendiensttechniker 1	7,95 EUR	79,50 EUR
Kundendiensttechniker 2	7,95 EUR	79,50 EUR
Kundendienst Helfer	6,55 EUR	65,55 EUR

### 2. Was versteht man unter Abrechnung in Arbeitswerten (AW)?

Um eine möglichst genaue Erfassung und Abrechnung der ausgeführten Arbeiten zu gewährleisten, rechnen wir unsere Leistungen nach Arbeitswerten ab. Ein Arbeitswert entspricht der Arbeitszeit je angefangene 6 Minuten.

### 3. Mindestberechnung Kundendienstesatz

Um den Aufwand für die Geschäftsprozesse, von der Auftrags-Annahme bis zur Fakturierung wenigstens in Teilen decken zu können, stellen wir mindestens in Rechnung:

Mindestkostensatz 32,50 EUR/netto

### 4. Zuschläge Kundendiensttechniker

Wir verzichten auf eine zusätzliche Notdienst-Pauschale.

Arbeiten und Leistungen außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit werden mit folgenden Aufschlägen abgerechnet:

Fr. 12.15 – 17.00 Uhr *	50%
Mo. – Do. 17.00 – 20.00 Uhr *	50%
Mo. – Fr. ab 20.00 Uhr *	150%
Sa. 07.00 – 12.00 Uhr *	100%
Sa. 12.00 – 17.00 Uhr *	150%

\*Arbeiten außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit nur nach Rücksprache.

### 5. Sonstige Kosten

Zusatzkosten für Material, Gerätschaften (außer einfache Handmaschinen), Entsorgung, Fremdfirmeneinsatz, usw. sind nicht im Stundensatz enthalten und werden separat in Rechnung gestellt.

## 6. Fahrtkosten

Wir verzichten wir auf eine zusätzliche Kfz-Pauschale.

Wir berechnen für den Unterhalt der Fahrzeuge lediglich die gefahrenen Kilometer. Diese Kosten stehen in keinem Zusammenhang mit den Anfahrtszeiten der Techniker, sondern stellen eine Umlage für die Anschaffungs-, Verbrauchs- und Unterhaltskosten.

### Anfahrtskosten

Die tatsächlich angefallenen Fahrtzeiten werden vom letzten Einsatzort bis zu Ihrem Einsatzort, sowie dem Rückweg über die Arbeitswerte in Rechnung gestellt.

Kosten je Kilometer 0,95 EUR/netto

## 7. Materialfahrten und Rüstkosten

### Materialfahrten

Unser Kundendienst-Team verfügt über bestens ausgerüstete Kundendienstfahrzeuge mit Handwerkzeug und den gängigsten Ersatzteilen.

Dennoch kann es vorkommen, dass unsere Techniker unvorhergesehen ein besonderes Werkzeug, Ersatzteile aus dem Lager oder von einem Händler für die Reparatur benötigen. Die Fahrtzeiten solcher Materialfahrten werden nach tatsächlichem Aufwand in Arbeitswerten in Rechnung gestellt. Dasselbe gilt für Fahrten in die Werkstatt, wenn Teile speziell angefertigt werden müssen.

### Rüstkosten

Wir verzichten auf eine zusätzliche Rüstkosten-Pauschale.

Die Rüstkosten, welche im Zusammenhang mit Ihrem Kundenauftrag stehen, werden nach tatsächlichem Aufwand über die Arbeitswerte in Rechnung gestellt.

## 8. Kleinteilpauschale

Gemäß BGB fassen wir in unseren Abrechnung Kleinstteile wie Kleber, Leim, Kitt, Schmiermittel, Schrauben, Dübel, Unterlegscheiben etc. in einer Kleinteilepauschale zu 4,90 EUR/netto zusammen.

Bei überdurchschnittlich hohem Verbrauch dieser Kleinmaterialien behalten wir uns eine zusätzliche Berechnung vor.

## 9. Entsorgungskosten

Aufwandsentschädigung für die Entsorgungsgebühren von Ausbaumaterialien, wie Altmaterial, werden nach Aufwand berechnet.

## 10. Kosten für die Angebotserstellung

Die Angebotserstellung ist für unsere Kunden kostenfrei.

Für kleine Reparatur- oder Einstellarbeiten, wie Rollladenreparatur oder Fensterwartungen wird kein Angebot erstellt.

## 11. Aufmaß für Angebotserstellung

Sollte für eine Angebotserstellung ein Aufmaß vor Ort nötig sein, berechnen wir Ihnen, wenn nichts anderes vereinbart ist, eine Aufwandspauschale, die wir Ihnen bei Auftragserteilung wieder gutschreiben.

Aufwandspauschale Angebot 59,00 EUR/netto

## 12. Verbindlichkeit des Kostenvoranschlages

Massen- und Maßangaben in Angebotsunterlagen sind nur annähernd verbindlich, soweit diese Angaben nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

Die den Abrechnungen zugrunde liegenden endgültigen Massen, richten sich nach den durch Aufmaß festzustellenden, tatsächlich ausgeführten Lieferungen und Leistungen, bei Stundenlohnarbeiten nach den tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden.

## 13. Fremdprodukte und Gewährleistung

Für Reparaturen an Fremdprodukten können wir nicht immer dienlich sein, da unter Umständen Ersatzteile nicht verfügbar sind. Bitte wenden Sie sich im Zweifel an den Lieferanten der Bauteile, um Kosten zu vermeiden.

*Für alle Leistungen gelten unsere aktuellen „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (AGB).*

## 14. Wartungsverträge

Für unsere Produkte können Sie mit uns selbstverständlich gerne einen Wartungsvertrag abschließen. Dieser Vertrag wird immer individuell auf Ihre Produkte und Ihre Wünsche hin ausgearbeitet.

## 15. So erreichen Sie uns

Zu unseren Geschäftszeiten erreichen Sie uns telefonisch unter **07622 684749-0**.

Jederzeit können Sie allgemeine Anliegen per E-Mail an [info@itzin.de](mailto:info@itzin.de) korrespondieren.

Anfragen stellen Sie bitte über die Anfrage-Eingabemöglichkeit auf unserer Homepage oder an [anfrage@itzin.de](mailto:anfrage@itzin.de).

Sollten Sie noch Fragen oder Wünsche haben, rufen Sie uns gerne an oder schreiben Sie uns. Wir sind gerne für Sie da.