

## Ihre Dienstleistungs-Rechnung für Sie erklärt!

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.

*Bitte beachten Sie: alle Preisangaben sind Nettopreise zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.*

## KUNDENDIENST

### 1. Wie hoch ist der Stundensatz?

	Arbeitswert (AW)	Stundensatz
Kundendiensttechniker 1	8,50 €	85,00 €
Kundendiensttechniker 2	8,50 €	85,00 €
Kundendienst Helfer	6,95 €	69,50 €

*Angaben netto, ohne Umsatzsteuer*

### 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 Kundendienststeinsatz

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 35,00 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 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	0,98 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 Kleinteilpauschale zusammen. Bei überdurchschnittlich hohem Verbrauch dieser Kleinmaterialien behalten wir uns eine zusätzliche Berechnung vor.

Kleinteilpauschale	4,90 EUR/netto (nur Kleinteile)
--------------------	---------------------------------

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 Reparatur- oder Einstellarbeiten, wie Rollladenreparatur, Fensterreparatur oder Wartungsarbeiten 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.

Aufwandspauschale Angebot	95,00 EUR/netto (nur Landkreis Lörrach möglich)
---------------------------	---

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.