

Kundeninfo:

Kundendienstabrechnung

Ihre Rechnung: Vertrauenssache!

Unser Kundendienst-Team: Freundlich, flexibel, kompetent und bestens ausgerüstet mit Erfahrung, komplett eingerichteten Werkstattwagen, Spezialwerkzeugen, mobilen Datenerfassungsgeräten und - nicht zuletzt - mit einem freundlichen Lächeln.

Diese Spezialisten helfen Ihnen auch bei schwierigen Problemen weiter!

Kompetente und speziell geschulte Mitarbeiter kümmern sich um Ihre Wünsche und sorgen für eine rasche Behebung Ihres Problems - an allen Tagen des Jahres.

Ein Anruf unter der Rufnummer **03377 – 30 60 10** genügt.

Auch außerhalb unserer Bürozeiten erreichen Sie z.B. unseren Notdiensttechniker ebenfalls unter **03377 – 30 60 10** hierfür arbeiten wir mit einem externen Telefondienstleister zusammen, welcher jederzeit Ihren Notfall entgegennimmt, zusammenfasst und unserem Notdienst per Mail mit allen erforderlichen Inhalten weiterleitet.

Wir möchten Ihnen hier einen kleinen Leitfaden an die Hand geben, der Ihnen die verschiedenen Positionen Ihrer Kundendienstrechnung erklärt. Unsere Rechnung soll transparent, verständlich und fair sein!

Ihre Rechnung: Die Lohnkosten, Pauschalen und sonstigen Kosten

Um eine genaue Abrechnung der ausgeführten Arbeiten zu gewährleisten, rechnen wir unsere Leistungen wie folgt ab.

Unsere Preise im Jahr 2021 für eine Reparatur:

Stundenverrechnungssatz	Nettopreis	Bruttopreis
Kleinauftragspauschale: Arbeitseinsätze bis 1h werden incl. Anfahrt pauschal berechnet Arbeitseinsätze länger als 1h werden im 15min Takt gemäß untenstehenden Stundenverrechnungssätzen abgerechnet	115,97 €	138,00 €
Kundendiensttechniker	64,70 €	77,00 €
Montagehelfer pro Stunde	45,50 €	54,15 €
Auszubildender pro Stunde im 1.-2. Lehrjahr	33,00 €	39,27 €
Auszubildender pro Stunde im 3.-4. Lehrjahr	38,00 €	45,22 €

Ihre Rechnung: Die Anfahrtkosten (Fahrzeiten der Techniker)

Die effektiven Anfahrtkosten sind von den sehr unterschiedlichen Entfernungen, der Verkehrslage und der Auftragsfolge abhängig. Sie unterliegen daher sehr großen Schwankungen. Damit nicht einzelne Kunden durch die unbeeinflussbare Verkehrslage und Auftragsfolge benachteiligt werden, haben wir eine Pauschalierung vorgenommen. Die An- bzw. Abfahrtszeit wird nach folgender Zoneneinteilung pauschal in Rechnung gestellt.

Unsere Anfahrtspauschalen im Jahr 2021:

Zone	Entfernung ausgehend vom Firmensitz	Nettopreis	Bruttopreis
1	0 km – 20 km	25,00 €	29,75 €
2	21 km – 30 km	35,00 €	41,65 €
3	31 km – 40 km	40,00 €	47,60 €
4	41 km - 50 km	50,00 €	59,50 €

Besonderheit: Materialfahrten

Unser Kundendienst-Team verfügt über bestens ausgerüstete Kundendienstfahrzeuge mit Spezialwerkzeugen, Messgeräten und Ersatzteilen. Dennoch kann es vorkommen, dass unser Techniker ein besonderes Werkzeug oder Ersatzteil aus unserem Lager oder sogar von einem Händler bzw. Hersteller für die Reparatur Ihrer Anlage benötigt.

Die Fahrzeiten solcher Materialfahrten werden nach tatsächlich angefallener Zeit im 15min Takt für die Hin- und Rückfahrt in Rechnung gestellt. Unsere Techniker werden dies, wenn es möglich ist, jedoch vorher immer mit Ihnen besprechen.

Ihre Rechnung: Der Materialverbrauch

Das zur Ausführung der Arbeiten benötigte Material wird nach den jeweils gültigen Preislisten des Großhandels abgerechnet. Diese können Sie gerne jederzeit bei uns einsehen.

Notdienstpauschale und Zuschläge außerhalb der normalen Geschäftszeiten:

Pauschale oder Zuschlag	Nettopreis	Bruttopreis
Notdienstpauschale bei Einsätzen außerhalb der Bürozeiten (zusätzlich zum Stundenlohn und den Überstundenzuschlägen) beinhaltet: Vorhalten eines Fahrzeugs sowie des benötigten Werkzeugs, Richtzeit, Bereitschafts- sowie Anfahrtspauschale	90,00 €	107,10 €
Zuschlag zum Stundenlohn bei NICHT Servicevertragskunden Werktags 17:00 - 20:00 Uhr (50%)	32,50 €	38,50 €
Zuschlag zum Stundenlohn bei NICHT Servicevertragskunden Werktags 20:00 - 07:00 Uhr und Samstags (100%)	64,70 €	77,00 €
Zuschlag zum Stundenlohn bei NICHT Servicevertragskunden Sonn- und Feiertags (200%)	129,40 €	153,99 €

oben angeführte Zuschläge zum Stundenlohn werden bei unseren Servicevertragskunden nicht berechnet