ALLESTEAM

BENUTZERHANDBUCH

Kunden-Handbuch

So buchen Sie Dienstleistungen auf AllesTeam

Version: 1.0
Datum: 14. April 2025
Zielgruppe: Endkunden (CUSTOMER)

INHALTSVERZEICHNIS

1. Willkommen bei AllesTeam

2. Erste Schritte

- 2.1 Registrierung & Login (OTP)
- 2.2 Konto verwalten

3. Dienstleistung buchen

- 3.1 Service auswählen
- 3.2 Fotos & Informationen hochladen
- 3.3 Angebot prüfen & akzeptieren

4. Bezahlung

- 4.1 Stripe-Zahlung (Kreditkarte & Co.)
- 4.2 Manuelle Überweisung (SEPA)

5. Auftragsverfolgung

- 5.1 Status-Übersicht
- 5.2 Benachrichtigungen

6. Qualität & Garantie

- 6.1 14-Tage-Garantie
- 6.2 Reklamation einreichen

7. Kontakt & Support

1. Willkommen bei AllesTeam

AllesTeam ist die Plattform für handwerksintensive und technische Dienstleistungen. Wir verbinden Sie mit hochqualifizierten Meister- und Fachbetrieben zu verbindlichen Festpreisen und mit voller Transparenz.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- **Keine versteckten Kosten:** Sie erhalten vor der Beauftragung ein verbindliches Angebot.
- **Kein Passwort nötig:** Sie loggen sich bequem mit Ihrer E-Mail-Adresse und einem Einmal-Code ein (OTP).
- **Volle Transparenz:** Sie verfolgen jederzeit den Status Ihres Auftrags — live.
- **14 Tage Garantie:** Sind Sie nicht zufrieden, melden Sie sich innerhalb von 14 Tagen. Wir regeln das.
- **Sicher bezahlen:** Ihre Zahlung wird treuhänderisch verwaltet. Der Partner erhält das Geld erst, wenn Sie zufrieden sind.

2. Erste Schritte

2.1 Registrierung & Login (OTP)

Die Anmeldung erfolgt passwortlos — Sie benötigen nur Ihre E-Mail-Adresse:

1. **E-Mail eingeben:** Gehen Sie auf `/de/login` und geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.
2. **Code abrufen:** Sie erhalten innerhalb weniger Sekunden einen 6-stelligen Bestätigungs-Code per E-Mail. Der Code ist 15 Minuten gültig.
3. **Code eingeben:** Geben Sie den Code auf der Login-Seite ein. Sie sind nun angemeldet.

> **Hinweis:** Aus Sicherheitsgründen ist die Anzahl der Login-Versuche begrenzt. Sollten Sie den Code nicht erhalten haben, prüfen Sie Ihren Spam-Ordner oder versuchen Sie es nach 15 Minuten erneut.

2.2 Konto verwalten

Nach dem Login gelangen Sie zu Ihrem persönlichen Bereich (`/de/profile`). Dort können Sie:

- Ihre persönlichen Daten (Name, Adresse, Telefon) verwalten.
- Ihre aktiven und abgeschlossenen Buchungen einsehen.
- Ihre Rechnungen herunterladen.
- Ihr Konto löschen (*siehe Datenschutzerklärung*).

> **Wichtig für die Rechnungsstellung:** Bitte hinterlegen Sie eine vollständige Adresse (*„address“*, *„zipCode“*, *„city“*, *„country“*), damit Ihre Rechnung korrekt ausgestellt werden kann.

3. Dienstleistung buchen

3.1 Service auswählen

Durchsuchen Sie unsere Service-Kategorien auf der Startseite oder nutzen Sie die Suchfunktion. Jeder Service zeigt einen **Startpreis (Ankerpreis)** an. Der endgültige Preis wird nach Prüfung Ihrer Angaben berechnet.

3.2 Fotos & Informationen hochladen

Um ein präzises Angebot zu erhalten, müssen Sie **bestimmte Angaben** zum Auftragsgegenstand machen. Je nach Service sind dies:

Angabe	Wofür wird sie benötigt?	Tipp
Übersichtsfoto (*„PHOTO_DAMAGE_OVERVIEW“*)	Erste Schätzung des Schadensausmasses	Fotografieren Sie das Objekt aus ca. 1 m Entfernung
Makro-Aufnahme (*„PHOTO_DAMAGE_MACRO“*)	Detailanalyse für Materialkosten	Nutzen Sie den Makro-Modus Ihrer Kamera
Seriennummer / VIN (*„PHOTO_VIN / PHOTO_SERIAL“*)	Vermeidung von Fehlbestellungen	Achten Sie auf Lesbarkeit und Schärfe
Masse / Fläche (*„MEASUREMENT_M2 / MEASUREMENT_LM“*)	Flächen-/Längenbasierte Preisberechnung	Messen Sie exakt — unplausible Angaben führen zu Rückfragen
Fehlercode (*„TEXT_ERROR_CODE“*)	Diagnose bei Reparaturen	Notieren Sie den Code vor dem Ausschalten des Geräts

Achtung: Unscharfe, unterbelichtete oder unvollständige Fotos führen zur Ablehnung des Angebots durch unseren Administrator. Sie erhalten dann eine Benachrichtigung mit der Bitte um erneute Aufnahmen. Das verzögert Ihre Anfrage.

3.3 Angebot prüfen & akzeptieren

Nachdem Sie Ihre Anfrage eingereicht haben, prüft ein Administrator die Unterlagen und erstellt ein **verbindliches Angebot**:

1. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, sobald Ihr Angebot zur Ansicht bereit ist.
2. In Ihrem Profil unter *„Meine Buchungen“* sehen Sie den Status `QUOTE_READY` und können das Angebot einsehen.
3. Das Angebot zeigt den verbindlichen **Endpreis** (ohne USt.-Ausweis), die Service-Beschreibung und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.
4. Sie haben nun die Wahl: **Annehmen** (Sie gelangen direkt zur Zahlung) oder **Ablehnen** (die Anfrage wird geschlossen).

Angebot gilt unbefristet? Grundsätzlich bleiben Angebote dauerhaft gültig, allerdings kann der Administrator ein Angebot nach 7 Tagen ohne Reaktion stornieren. Entscheiden Sie sich zeitnah.

4. Bezahlung

Sie haben zwei Möglichkeiten zu bezahlen:

4.1 Stripe-Zahlung (Kreditkarte, Apple Pay, Google Pay)

Die bevorzugte Zahlungsmethode. Nach Annahme des Angebots werden Sie zu einer sicheren Stripe-Zahlungsseite weitergeleitet:

- **Zahlungsmittel:** Visa, Mastercard, American Express, Apple Pay, Google Pay.
- **Abwicklung:** Sofortige Zahlungsbestätigung via Webhook. Der Status wechselt automatisch zu `CONFIRMED`.
- **Sicherheit:** Ihre Zahlungsdaten werden von Stripe verarbeitet — wir haben niemals Zugriff auf Ihre Kreditkarteninformationen.

4.2 Manuelle Überweisung (SEPA)

Falls Sie keine Kreditkarte nutzen möchten, können Sie per Banküberweisung zahlen:

> **1.** Nach Angebotsannahme wird Ihnen unsere Bankverbindung angezeigt.

> **2.** Überweisen Sie den Rechnungsbetrag auf unser Konto (Verwendungszweck: Ihre Buchungsnummer).

> **3.** Laden Sie den Zahlungsbeleg (*„paymentEvidence“*) in Ihrem Profil hoch.

> **4.** Ein Administrator prüft den Zahlungseingang und bestätigt ihn manuell.

Beachten Sie: Bei SEPA-Überweisungen kann die Bestätigung 1–3 Werktage dauern. Erst nach Bestätigung wird der Auftrag an einen Partner weitergeleitet.

5. Auftragsverfolgung

5.1 Status-Übersicht & Workflow-Regeln

Jeder Auftrag durchläuft einen streng geregelten Status-Workflow (Finite-State-Machine). Die Plattform erzwingt diese Reihenfolge zum Schutz beider Seiten; ein Überspringen von Schritten ist technisch nicht möglich. Sie können den aktuellen Stand jederzeit in Ihrem Profil einsehen:

Status	Bedeutung
`PENDING`	Ihre Anfrage wurde eingereicht. Ein Administrator prüft die Unterlagen.
`INFORMATION_REQUIRED`	Wir benötigen ergänzende Angaben oder Fotos. Sie können diese direkt im Korrekturformular auf der Auftragsdetailseite nachreichen.
`AWAITING_QUOTE`	Ihre ergänzten Angaben sind eingegangen und werden nun kalkuliert.
`QUOTE_READY`	Ihr Angebot liegt zur Ansicht bereit. Bitte prüfen und annehmen.
`AWAITING_PAYMENT`	Sie haben das Angebot angenommen. Bitte bezahlen Sie den Betrag.
`CONFIRMED`	Zahlung ist eingegangen. Wir suchen einen passenden Partner für Sie.
`PICKUP_SCHEDULED`	Ein Partner wurde gefunden und hat einen Termin hinterlegt.
`IN_PROGRESS`	Die Dienstleistung wird durchgeführt (Abholung / Vor-Ort-Termin).
`QUALITY_CHECK`	Der Partner hat die Arbeit abgeschlossen. Wir prüfen die Qualität.
`RETURN_TRANSPORT`	Qualität bestätigt. Das Objekt befindet sich auf dem Rückweg zu Ihnen.
`COMPLETED`	Auftrag abgeschlossen. Das Objekt ist bei Ihnen eingetroffen.

5.2 Benachrichtigungen

Bei jeder Statusänderung erhalten Sie eine **E-Mail-Benachrichtigung**. Zusätzlich steht Ihnen ein In-App-Benachrichtigungszentrum zur Verfügung (Glocken-Symbol in der Navigation). Dort sehen Sie alle aktuellen Meldungen auf einen Blick. Bei Transportaufträgen können Sie auf der Buchungsdetailseite zudem das **Versandlabel** sowie nach Fertigstellung das **Rücksendelabel** einsehen und drucken. Unter `/de/profile` steht Ihnen jederzeit der vollständige **DSGVO-Datenexport (Art. 20, JSON)** sowie die Selbstbedienungs-Kontolöschung zur Verfügung.

6. Qualität & Garantie

6.1 14-Tage-Garantie

Wir stehen für die Qualität unserer Dienstleistungen ein. Nach Abschluss des Auftrags (`COMPLETED`) beginnt eine **14-tägige Garantiefrist**.

Während dieser Zeit haben Sie die Möglichkeit, die Arbeit in Ruhe zu prüfen. Sollte ein Mangel auftreten oder die Qualität nicht Ihren Erwartungen entsprechen, können Sie eine Reklamation einreichen. Ihr Geld ist während dieser Frist **treuhänderisch geschützt** — der Partner erhält seine Auszahlung erst nach Ablauf der 14 Tage oder nach Ihrer expliziten Freigabe.

6.2 Reklamation einreichen

> **1.** Gehen Sie in Ihrem Profil zur entsprechenden Buchung.

> **2.** Klicken Sie auf *„Reklamation einreichen“* (Dispute).

> **3.** Beschreiben Sie den Mangel und laden Sie **Beweisfotos** hoch.

> **4.** Ein Administrator prüft Ihren Fall innerhalb von 72 Stunden und trifft eine Entscheidung.

Entscheidung	Was bedeutet das für Sie?
Vollständige Rückerstattung	Sie erhalten den vollen Betrag zurück. Der Auftrag gilt als storniert.
Teilrückerstattung	Sie erhalten einen Teil des Betrags zurück (z. B. bei geringfügigen Mängeln).
Ablehnung	Die Reklamation ist unbegründet. Der Partner erhält seine volle Auszahlung.

Bitte beachten Sie: Reichen Sie Beweise immer zeitnah ein. Nach Ablauf der 14-Tage-Frist ist eine Reklamation leider nicht mehr möglich. Bei offensichtlichen Mängeln, die bereits bei Anlieferung erkennbar waren, dokumentieren Sie diese bitte umgehend.

7. Kontakt & Support

Sie erreichen uns wie folgt:

Kanal	Details
Kontaktformular	Auf unserer Webseite unter `/de/contact` — Wir antworten innerhalb von 24 Stunden (werktags).
FAQ	Antworten auf häufige Fragen finden Sie unter `/de/faq`.

> **Unser Versprechen:** Ihre Zufriedenheit ist unser wichtigstes Ziel. Sollten Sie Fragen zu einem Angebot, einer Buchung oder einer Rechnung haben, zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren. Wir helfen Ihnen persönlich weiter.