

## Cito Service Level Agreement für Frachtführer

(im Folgenden „SLA“)

### 1. Allgemeines

Ziel dieses SLA ist es die Servicequalität für Frachtverträge, die im Auftrag von Cito erbracht werden, zu spezifizieren.

### 2. Pünktlichkeit

- a. Der Frachtführer hat gem. C. 2. 4 der AGB, die vereinbarten Termine zur Abholung und Ablieferung einzuhalten.
- b. Die Pünktlichkeit wird auf Grundlage aller ausgeführten Frachtverträge innerhalb der vertraglichen Abrechnungsperioden ermittelt.

Die Berechnungsgrundlage gilt sowohl für die Pünktlichkeit bei Abholung als auch für die Pünktlichkeit bei Ablieferung:

$$100 \% - (\text{Anzahl Aufträge unpünktlich} / \text{Anzahl Aufträge gesamt}) = \text{Pünktlichkeit in \%}$$

- c. Bei einer Pünktlichkeit von unter 90 % behält sich Cito vor den Vertrag fristlos zu kündigen.
- d. Bei Unpünktlichkeit von mehr als einer Stunde, kann Cito einen anderen Dienstleister einsetzen. Der Frachtführer trägt, die Kosten, wenn er die Unpünktlichkeit zu vertreten hat. Eine darüber hinaus gehende Haftung des Frachtführers bleibt ausdrücklich vorbehalten.

### 3. Reaktionszeit auf Serviceanfragen

- a. Die Reaktionszeit auf eine Serviceanfrage entspricht der Zeit, die vom Frachtführer zur Reaktion auf eine Anfrage von Cito benötigt wurde. Eine Serviceanfrage ist eine Anfrage zu einem Frachtvertrag, der durch einen Frachtführer ausgeführt wird bzw. wurde. Auf Anfragen von Cito muss unverzüglich, jedoch innerhalb von maximal 30 Minuten, reagiert werden.

- b. Cito behält sich das Recht vor, in diesem Rahmen ein Gespräch mit dem Frachtführer bzw. mit dem von ihm eingesetzten Angestellten, der den Transport durchgeführt hat, zu führen, um die Anfrage des Kunden bearbeiten zu können. Darüber hinaus kann Cito zur Klärung der Kundenanfrage vom Frachtführer auf dessen Kosten verlangen, dass dieser oder von ihm eingesetzte Angestellte die Anfrage vor Ort aufklären.

#### **4. Wiederholte Kundenbeschwerden**

- a. Bei wiederholten Kundenbeschwerden, die auf den Frachtführer oder von ihm eingesetzten Angestellten zurückzuführen sind, behält sich Cito vor, eine Bearbeitungsgebühr ab der dritten Kundenbeschwerde in Höhe von **25 €** je Kundenbeschwerde zu erheben. Eine wiederholte Kundenbeschwerde liegt vor, wenn innerhalb einer Abrechnungsperiode min. zwei Mal eine Kundenbeschwerde insb. auf Grund von:
  - Auftreten/Verhalten des Frachtführers oder von ihm einsetzen Angestellten
  - Zustand der Sendung,auftritt.
- b. Cito behält sich das Recht vor, das Guthaben des Frachtführers in Höhe der jeweiligen Bearbeitungsgebühren gem. Ziffer 5 a. zu verrechnen bzw. dem Frachtführer in Rechnung zu stellen.

#### **5. Äußere Erscheinung und Auftreten des Frachtführers**

- a. Der Frachtführer sowie die von ihm einsetzen Angestellten sind verpflichtet im Rahmen der Zusammenarbeit mit Cito stets professionell und höflich aufzutreten.
- b. Stellt Cito dem Unternehmen des Frachtführers Bekleidung und/oder andere das Erscheinungsbild des Frachtführers oder der eingesetzten Angestellten betreffendes Equipment (zusammen im Folgenden „Cito Equipment“) zur Verfügung, ist der Frachtführer verpflichtet das bereitgestellte Equipment (bspw. Weste, Badge) bei Kontakt mit Cito Kunden und Empfängern zu verwenden. Das Cito Equipment ist pfleglich zu behandeln und von dem Frachtführer in einem ansprechenden Zustand zu halten. Der Frachtführer

verpflichtet sich darüber hinaus Cito Equipment nur zu verwenden, wenn er für Cito einen Frachtvertrag durchführt.

- c. Wird das Cito Equipment nicht genutzt, obwohl ein Frachtvertrag für Cito durchgeführt wird und Cito Equipment bereitgestellt worden ist, behält Cito sich vor, das Guthaben des Frachtführers für jeden Verstoß in Höhe von **10 €** zu reduzieren.

## **6. Zustand des Fahrzeugs**

- a. Die eingesetzten Fahrzeuge des Frachtführers müssen sich in einem verkehrssicheren, innen und außen gesäuberten, allen gesetzlichen Anforderungen erfüllenden Zustand befinden.
- b. Die von dem Frachtführer eingesetzten Fahrzeuge müssen mindestens der Abgasnorm Euro 6 entsprechen.