

Cito Standard Operating Procedures für Frachtführer (im Folgenden „SOP“)

1) Allgemeines

Ziel dieser SOP ist es, die Art und Weise der Ausführung der einzelnen Frachtverträge genauer zu definieren und zu standardisieren, die der Frachtführer sowie von ihm eingesetzte Angestellte für Cito erbringen.

2) Personal

Der Frachtführer stellt sicher, dass neben den Anforderungen insb. aus Ziffer C. 2. der AGB die für Frachtverträge von Cito eingesetzten Angestellten folgende Kriterien erfüllen:

- Gepflegte äußere Erscheinung während der Auftragserfüllung
- Tragen der ggf. von Cito erhaltenen Kleidung, Equipment (Weste, Badge)
- Stets freundliches und respektvolles Auftreten dem Kunden, Dienstleister und Mitarbeitern von Cito gegenüber
- Sprachlevel mindestens „Deutsch B2“
- Vollständig durchlaufender Cito Onboardingprozess durch den Angestellten

3) Fahrzeug und Equipment

Vor der Ausführung des Frachtvertrages hat der Frachtführer folgende Anforderungen des für den Frachtvertrags einzusetzenden Fahrzeugs und Equipments insb. gem. Ziffer C. 2.6 der AGB zu prüfen und sicherzustellen:

- Der Frachtführer gewährleistet, dass die von ihm eingesetzten Fahrzeuge für die Auslieferung der Frachtgüter geeignet und ordnungsgemäß ausgestattet sind.
- Die vom Frachtführer bereitgestellten Fahrzeuge, Behälter und Zusatzeinrichtungen müssen in technisch einwandfreiem Zustand sein und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften, sowie gegebenenfalls den im Frachtvertrag ausgewiesenen speziellen Anforderungsprofilen für das zu ladende Frachtgut entsprechen.
- Insbesondere gewährleistet der Frachtführer, dass die von ihm eingesetzten Fahrzeuge wasserdicht sind.
- Das Fahrzeug ist ggf. durch von Cito bereitgestellte Mittel so kennzeichnen, dass erkennbar ist, dass der Frachtführer im Auftrag von Cito tätig ist.

4) Technische Ausstattung und Systemanforderung

Neben Ziffer B. 3. der AGB hat der Frachtführer für die Nutzung der Plattform die folgende technische Ausstattung und Systemanforderungen zu berücksichtigen:

- a) Für die Ausführung der Frachtverträge, stellt Cito eine mobile App zur Verfügung. Für die Nutzung der App benötigt der Frachtführer:
 - Ein funktionsfähiges, aufgeladenes Smartphone mit Kamerafunktion und GPS (Betriebssystem: mindestens Android 7.0 bzw. iOS 11),
 - Ggf. Halterung für das Fahrzeug inkl. Ladefunktion
- b) Die kostenfreie Cito App ist aus dem jeweiligen App Store (Playstore oder iOS AppStore) auf dem Smartphone zu installieren und zu jeder Zeit aktuell zu halten. Für den Fall eines Systemausfalls hat der Frachtführer immer einen Notizblock und Stift zur Möglichkeit einer manuellen Abwicklung (Ausfall/Störung des Systems) bereit zu halten.

5) Schulung

Der Frachtführer verpflichtet sich, sich und seine Angestellten regelmäßig mithilfe der von Cito bereitgestellten Mittel (z.B. Nutzungshinweise Cito App) zu schulen und sie über Änderungen im Prozess unverzüglich zu informieren.

6) Auftragsabwicklung

Im Nachfolgenden werden die einzelnen Schritte einer Auftragsabwicklung sowie entsprechender Vorbereitung dargelegt.

a) Vorbereitung der Cito App

- Nach Download und Installation der Cito App hat der Frachtführer kann sich der Frachtführer in der Cito App anmelden. Die Anmeldedaten hat der Frachtführer im Registrierungsprozess erhalten.
- Zur ordnungsgemäßen Auftragsabwicklung muss der Frachtführer der Cito App Berechtigungen zur „Standortermittlung“ und „Bewegungserkennung“ erteilen. Um die App aktiv nutzen zu können und Aufträge abwickeln zu können, muss sich die App im „Arbeitsmodus“ befinden.

b) Annahme des Auftrags

- Vor Auftragsannahme hat der Frachtführer sicherzustellen, dass eine pünktliche Abholung beim Absender durchgeführt werden kann.
- Der Frachtführer hat sicherzustellen, dass das von ihm eingesetzte Fahrzeug den Anforderungsprofilen für das zu ladende Frachtgut entspricht.
- Mit Annahme des Auftrages in der Cito App bestätigt der Frachtführer die entsprechenden Auftragsanforderungen.

c) Fahrt zum Absender und Übernahme des Frachtguts

- Nach einer freundlichen Begrüßung hat der Frachtführer den Absender darauf hinzuweisen, dass er die Abholung im Auftrag von Cito durchführt und sich ggf. dementsprechend auszuweisen.
- Bei Übernahme des Frachtguts muss die Frachtgutanzahl mit der im Auftrag hinterlegten Anzahl abgeglichen werden.
- Abschließend muss die Abholung in der App bestätigt werden. Dies kann per Unterschrift in der App erfolgen oder der Nachweis kann per Fotografie erfolgen.

d) Fahrt zum Empfänger und Übergabe des Frachtguts

- Vor Fahrtantritt muss der Frachtführer sicherstellen, dass das Frachtgut mit entsprechenden Ladungssicherungsmitteln für den Transport gesichert wurde.
- Der Frachtführer muss sicherstellen, dass eine Ablieferung innerhalb des geplanten Zeitfensters durchgeführt werden kann.
- Nach einer freundlichen Begrüßung hat der Frachtführer den Empfänger darauf hinzuweisen, dass der Transport im Auftrag von Cito erfolgt.
- Abschließend muss die Ablieferung in der App bestätigt werden. Dies kann per Unterschrift in der App erfolgen oder der Nachweis kann per Fotografie erfolgen.

6. Verhalten bei Störungen

A) Eskalationsmodell

Bei Problemen oder Störungen während der Auftragsabwicklung ist nach dem folgenden Eskalationsmodell zu verfahren. Der Frachtführer, sowie von diesem eingesetzte Angestellte, müssen die jeweiligen Kontakte gem. des Eskalationsmodells unverzüglich kontaktieren, um

einen reibungslosen Prozessablauf zu gewährleisten und um eine Störung schnellstmöglich zu abzustellen.

Mit Bekanntwerden einer Störung sind unverzüglich die jeweils nachfolgend beschriebenen Eskalationsstufen einzuleiten. Sollte bei einem Vorfall nach der jeweiligen Eskalationsstufe keine Klärung erwirkt werden können, so ist mit der darauf folgenden Eskalationsstufe fortzufahren.

Nachfolgend eine Auflistung von Kontaktdetails möglicher in den Eskalationsstufen beschriebener Schnittstellen.

Kontakt	E-Mail	Tel-Nr
Cito	ops@cito.ai	05361/8344662
Absender	/	Wird dem Frachtführer über die Cito-App zur Verfügung gestellt.
Empfänger	/	Wird dem Frachtführer über die Cito-App zur Verfügung gestellt.

a) Annahme Auftrag

Vorfall	Beispielgründe	Eskalationsstufe 1	Eskalationsstufe 2
Auftrag kann nicht angenommen/ gestartet werden	Probleme mit der App	<ul style="list-style-type: none"> - App neu starten oder Smartphone neu starten - Neu einloggen 	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten

b) Anfahrt zum Absender

Vorfall	Beispielgründe	Eskalationsstufe 1	Eskalationsstufe 2
Verspätung < 10 Minuten	Verspätungen durch verschiedene Gründe	Proaktive Kommunikation an den Absender über die voraussichtliche Ankunftszeit.	/
Verspätung >= 10 Minuten	Verspätungen durch verschiedene Gründe	Proaktive Kommunikation an Cito über die voraussichtliche Ankunftszeit beim Absender und Grund für Verspätung.	/
Adresse kann nicht gefunden werden	Bspw. Straße, Hausnummer oder Name kann nicht gefunden werden.	Sofern ein Vorgesetzter vorhanden ist diesen um Hilfestellung bitten. Ansonsten den Absender kontaktieren und um Hilfestellung bitten.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten
Absender nicht angetroffen	Der Absender wurde an der Abholadresse nicht angetroffen.	Den Absender kontaktieren und um Hilfestellung bitten.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten

Fahrzeugausfall	Ausfall des Fahrzeuges durch Defekt auf dem Weg zum Absender.	Ersatzfahrzeug bereitstellen und ggf. Vorgesetzten kontaktieren	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten
Kein Zutritt	Straßensperrung (Demo), Kein Zutritt zum Gelände/ Gebäude.	Den Absender kontaktieren und um Hilfestellung bitten.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten

c) Übernahme Sendungen beim Absender

Vorfall	Bispielgründe	Eskalationsstufe 1	Eskalationsstufe 2
Fahrzeug nicht kompatibel	Fahrzeug ist zu klein, weil bspw. falsch disponiert/ geplant wurde.	Ersatzfahrzeug bereitstellen und ggf. Vorgesetzten kontaktieren	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten
Fahrzeug nicht kompatibel	Fahrzeug ist zu klein, weil die Ladung größer ist als im Auftrag angegeben.	An Cito melden: Dokumentation der Ladung (App/Foto) und auf weitere Anweisung warten	/
Beschädigte Ware bei Abholung	Ware äußerlich stark beschädigt.	An Cito melden: Dokumentation der Ladung (App/Foto)	/
A b s e n d e r verweigert bei Abholung die Übergabe	Sonstige Gründe.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten	/
Übergabe verzögert sich durch den Absender, dadurch entsteht eine Verspätung	Ware steht innerhalb des Zeitfensters noch nicht zur Abholung bereit.	Den Empfänger über voraussichtliche Ankunftszeit informieren, sofern eine Zustellung außerhalb des Zustellzeitfensters stattfinden wird.	/
Anzahl Sendungen nicht korrekt	Weniger oder mehr Sendungen zur Abholung als in der App angegeben.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten	/
Beschädigung bei Gefahrenübergang/ Übernahme	Fahrzeug oder Equipment wurden bei der Abholung beschädigt.	An Cito melden mit der Information, ob es dadurch zu Lieferverzögerungen kommt.	/
Ware kann nicht beladen werden	Zum Beispiel keine a d ä q u a t e n Flurförderfahrzeuge vor Ort, um die Ware beladen zu können.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten	/

d) Anfahrt zum Empfänger

Vorfall	Bispielgründe	Eskalationsstufe 1	Eskalationsstufe 2
Verspätung < 10 Minuten	Verspätungen durch verschiedene Gründe.	Proaktive Kommunikation an den Empfänger über die voraussichtliche Ankunftszeit.	An Cito melden
Verspätung >= 10 Minuten	Verspätungen durch verschiedene Gründe.	Proaktive Kommunikation an Cito über die voraussichtliche Ankunftszeit beim Empfänger und Grund für Verspätung.	/
Fahrzeugausfall	Ausfall des Fahrzeugs auf dem Weg zum Empfänger.	Ersatzfahrzeug bereitstellen und Vorgesetzten kontaktieren	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten
Empfänger nicht angetroffen	Der Empfänger wurde an der Ablieferadresse nicht angetroffen.	Den Empfänger kontaktieren und um Hilfestellung bitten.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten
Adresse kann nicht gefunden werden	Bspw. Straße, Hausnummer oder Name kann nicht gefunden werden.	Sofern ein Vorgesetzter vorhanden ist diesen um Hilfestellung bitten. Ansonsten den Empfänger kontaktieren und um Hilfestellung bitten.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten
Kein Zutritt	Straßensperrung (Demo), Kein Zutritt zum Gelände/Gebäude.	Den Empfänger kontaktieren und um Hilfestellung bitten.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten

e) Ablieferung beim Empfänger

Vorfall	Gründe	Eskalationsstufe 1	Eskalationsstufe 2	Eskalationsstufe 3
Empfänger nicht anzutreffen	Der Empfänger wurde an der Zustelladresse nicht angetroffen.	Den Empfänger kontaktieren und um Hilfestellung bitten.	Den Absender kontaktieren und um Hilfestellung bitten.	An Cito melden: Auf weitere Anweisung warten

B) Vorgehen bei sonstigen Vorfällen

a) Ausfall der Cito App während der Auftragsabwicklung

- Bei einem Ausfall der Hardware oder Software während der Auftragsabwicklung, müssen Aufträge dennoch vollständig abgewickelt werden. Um weiterhin eine Auftragsabwicklung durchführen zu können, muss der Frachtführer Cito telefonisch kontaktieren und folgende für die Abwicklung notwendige Informationen auf Papier erfassen:

- Name, Adresse, Abholzeitfenster, Anzahl Sendungen abgeholt des Absenders
- Unterschrift des Absenders
- Name, Adresse, Ablieferzeitfenster, Anzahl Sendungen des Absenders
- Unterschrift des Empfängers

Der Abliefer- Zustellnachweis muss nach Abschluss des Auftrages unverzüglich an ops@cito.ai Cito übermittelt werden.

b) Verlust oder Beschädigung von Sendungen während des Transports

- Sollte es gem. Ziffer 4.3 der AGB zu Verlust oder Beschädigungen am Transportgut während des Transportes kommen müssen folgende Daten vom Frachtführer aufgenommen werden und unverzüglich an ops@cito.ai gemeldet werden:
 - Ort, Zeit
 - Sendungsdaten/Sendungsnummer
 - Hergang des Schadens bzw. Verlustes
 - Umfang des Schadens bzw. Verlustes
 - voraussichtliche Fortführung des Auftrages
 - Vom Frachtführer getroffene Maßnahmen
 - Rückrufmöglichkeiten
 - Fotografien des Schadens