

ZUSATZVEREINBARUNG FÜR PARTNER MIT INCENTIVE FERNVERKEHR

Zwischen:

und:

DB Vertrieb GmbH
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt

«FAAgTitel»
«FAAgNAME»
«FAAgZUSATZ»
«StrasseAg»
«PLZAG» «ORTAg»

**besteht ein Vertrag über die Vermittlung von Bahn- und Partnerwerten:
Agenturvertrag «LIZ» «KURZ» «ORTAg», Ausgabestelle: «AGENTURNr»**


In Ergänzung zu oben genanntem Vertrag vereinbaren die Parteien folgendes:

Service-Partnerschaft am Standort: «Halt», IBNR: «IBNR»

Die Agentur befindet sich im Umkreis von max. 500 Metern zu einem Halt aus der Liste „Relevante Halte für den personenbedienten Vertrieb“ und es besteht in diesem Umkreis kein personenbedienter Eigenvertrieb (z. B. DB Reisezentrum, Videoreisezentrum) der DB Vertrieb GmbH.

Des Weiteren befindet sich in diesem Umkreis keine DB Agentur, die von der DB Vertrieb GmbH mit der Erfüllung spezifischer Vertriebspflichten aus einem Bestellervertrag beauftragt ist und eine Zusatzvereinbarung für Partner mit Incentive Fernverkehr abgeschlossen hat.

Kennzeichnung des Ladenlokals

Die Agentur kennzeichnet ihr Ladenlokal dauerhaft und für die Kundschaft gut sichtbar mit der aktuellen Bildmarke der  Deutschen Bahn.

Kundenlenkung bei Lage im Bahnhofsumfeld

Die Agentur trägt, soweit möglich, Sorge für die Kundenlenkung bei Lage außerhalb des Bahnhofs, z.B. durch Beschilderung.

Verzicht auf Service-Entgelte gegenüber Privatkunden

Die Agentur verpflichtet sich, Privatkunden (die Buchung erfolgt ohne Eingabe einer GKR-Kundennummer) für Beratung, Service und Buchung von Werten des DB Fernverkehrs kein Entgelt in Rechnung zu stellen. § 5 a) des DB-Agenturvertrags 2020ff wird insoweit modifiziert.

Qualitätsstandards:

Als Service-Partner verpflichtet sich die Agentur zur zuverlässigen Erbringung folgender Services und Leistungen, die ggf. konkretisierenden Anweisungen der DB unterliegen:

- Anmeldung von Kunden zum bahn.bonus Programm oder beim Abo-Center
- Kontaktherstellung für mobilitätseingeschränkte Kunden mit der Mobilitätszentrale
- Anmeldung von Gruppen
- Beschwerdebearbeitung und Weitergabe
- Bearbeitung und Entgegennahme Fahrpreisnacherhebung
- Fundsachen Annahme & Weiterleitung
- Auslage und Auspielen von Werbe-/Kommunikationsmedien
- Digitales Onboarding (Kundeninformation zu online gebuchten Fahrkarten und digitalen Vertriebskanälen)

Fahrgastrechte

Die Agentur berät und unterstützt Kunden bei der Geltendmachung der Fahrgastrechte gemäß Railguide durch

- Entschädigung des Kunden durch Gutschein (+ 20%) oder Auszahlung bei vollständig ausgefülltem Fahrgastrechte-Formular
- Weiterleitung ggf. teilweise ausgefüllter Fahrgastrechte-Formulare an das Service-Center Fahrgastrechte

Sondersituationen

Die Agentur nimmt Kulanzleistungen und Kundenberatung in Sondersituationen (z.B. Unwetter, Streckensperrungen) vor und schreibt Fahrscheine auf Anweisung der DB gültig.

Qualifizierung des Personals

Die Agentur sorgt für die Qualifizierung des eingesetzten Personals. Die DB unterstützt mit entsprechenden Informations-, Lern- und Schulungsmedien.



Qualitätssicherung und Testkäufe

Die Agentur stellt die Einhaltung dieser Vereinbarung sicher. Die DB Vertrieb GmbH ist berechtigt, die Einhaltung durch unangekündigte Besuche und/oder Testkäufe zu prüfen.

Werden durch Testkaufergebnisse Verstöße gegen die Vereinbarungen dieses Vertrags nachgewiesen, ist die DB u.a. berechtigt, den in den zurückliegenden drei Monaten ausgezahlten Incentive Fernverkehr im Rahmen der Provisionsabrechnung zurückzufordern bzw. einzubehalten.

Mindestöffnungszeiten

Die Agentur ist mindestens 35 Stunden/Woche geöffnet. Die Festlegung der Öffnungszeiten liegt unbeschadet der Mindestöffnungszeiten beim Agenturinhaber.

Vergütung für Service-Partner

Die Agentur erhält gemäß den Vertriebskonditionen für DB Agenturen einen „Incentive Fernverkehr“.

Vertragslaufzeit / Kündigung

Die Zusatzvereinbarung ist an den oben genannten Agenturvertrag und den Agenturstandort: «StrasseAg», «PLZAG» «ORTAg» gekoppelt und gilt ab dem «SEIT» bis zum 31.12.2022.

Sie kann ordentlich ohne Angabe von Gründen durch den Agenturinhaber mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.

Die DB Vertrieb GmbH kann diese Zusatzvereinbarung nur außerordentlich kündigen.

Dies ist neben dem Fall von Vertragsverstößen der Agentur gegen die Zusatzvereinbarung dann möglich, wenn die genannten Voraussetzungen im Punkt „Service-Partnerschaft“ nicht mehr vorliegen (z.B. bei Ortsveränderung der Agentur oder Präsenzagentur erhält Zusatzvereinbarung Incentive Fernverkehr). Jede Ortsveränderung ist unverzüglich der DB zu melden. Bei Unterlassen ist die DB zur Rückforderung geleisteter Incentive-Fernverkehrs-Zahlungen berechtigt.

Der DB Agenturvertrag bleibt im Falle der Kündigung der Zusatzvereinbarung grds. unberührt.

Sonstiges

a) Nebenabreden zu dieser Vereinbarung bestehen nicht. Änderungen, Ergänzungen und sonstige Nachträge dieser Nebenvereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

b) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder aus tatsächlichen oder Rechtsgründen nicht durchgeführt werden können, ohne dass damit die Aufrechterhaltung des Vertrages für einen Vertragspartner insgesamt unzumutbar wird, werden dadurch die übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt.

Das gleiche gilt, falls sich eine Regelungslücke zeigen sollte. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung einer Regelungslücke ist eine Bestimmung zu vereinbaren, die dem von den Vertragspartnern angestrebten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

c) Über den Inhalt dieser Zusatzvereinbarung wird Stillschweigen vereinbart.

Frankfurt am Main, _____
(Ort) Datum

Ort Datum

**DB Vertrieb GmbH
Kooperationsmanagement
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt (Main)**

FIRMENSTEMPEL (Firma. lt. Handelsregister etc.)

i.V. Anja Mitterberger

(Unterschrift 1 der Agentur
+ Name in Druckbuchstaben)

i. V. Oliver Stahl

(soweit notwendig*, Unterschrift 2 der Agentur
+ Name in Druckbuchstaben)

* = z.B. wg. Doppelvertretungsregelung lt. Handelsregisterauszug

Qualitätsstandards für Partner mit Incentive Fernverkehr

DB Agenturen mit Incentive Fernverkehr...

- ⇒ ... sorgen, sofern es die örtlichen Gegebenheiten zulassen, für eine Wegeleitung zu Ihrer Agentur, wenn Sie sich nicht in Sichtweite zum nächstgelegenen relevanten Bahnhof/Halt befinden.
- ⇒ ... kennzeichnen ihr Ladengeschäft mit der aktuellen Bildmarke der Deutschen Bahn.
- ⇒ ... beraten und bedienen privat reisende Bahnkunden ohne Erhebung von Service-Entgelten.
- ⇒ ... unterstützen alle Kunden unabhängig vom Erwerb eines Tickets - auch Kunden, die ihr Ticket bereits in einem anderen Vertriebskanal (z.B. online auf bahn.de, im DB Navigator oder am Automaten) erworben haben.
- ⇒ ... treten jederzeit professionell und freundlich auf.
- ⇒ ... tragen Sorge für die Qualifizierung der Mitarbeiter und stellen so eine hohe Beratungs- und Verkaufsqualität sicher.
- ⇒ ...informieren sich regelmäßig im Railguide.