

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra řízení

Studijní program: Ekonomika a management

Studijní obor: Účetnictví a finanční řízení podniku

Diplomová práce

Analýza zasilatelských a kurýrních služeb v ČR

Vedoucí diplomové práce
Ing. Radek Toušek, Ph.D.

Autor
Bc. Šárka Schacherlová

2010

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem svoji diplomovou práci na téma „Analýza zasilatelských a kurýrních služeb v ČR“ vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů, které uvádím v seznamu použité literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 7. května 2010

.....

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucímu práce Ing. Radku Touškovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Zároveň bych chtěla poděkovat panu Ing. Martinu Strakovi za vstřícný přístup a poskytnuté rady.

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Literární rešerše	5
2.1	<i>Vymezení pojmu logistika</i>	5
2.2	<i>Logistické činnosti a logistické systémy.....</i>	5
2.3	<i>Logistická strategie podniku a integrace procesních řetězců.....</i>	6
2.4	<i>Logistické prvky</i>	10
2.5	<i>Vymezení specifických pojmů v oblasti dopravy.....</i>	11
2.6	<i>Doprava</i>	11
2.7	<i>Náklady a zásady tvorby cen dopravních služeb</i>	13
2.8	<i>Vymezení specifických pojmů v oblasti zasilatelství.....</i>	15
2.9	<i>Zasilatelství v logistice.....</i>	16
2.10	<i>Zasilatelské činnosti dle FIATA.....</i>	22
2.11	<i>Komunikace v zasilatelských a kurýrních službách.....</i>	24
2.12	<i>Partnerské vztahy a strategické aliance</i>	25
2.13	<i>Současné trendy v partnerských vztazích mezi podniky (klienty) a logistickými společnostmi</i>	28
3	Cíl a metodika práce	29
3.1	<i>Cíl práce.....</i>	29
3.2	<i>Metody sběru dat.....</i>	29
3.3	<i>Metodika práce</i>	29
4	Charakteristika zkoumaných subjektů.....	31
4.1	<i>Česká pošta, s. p.....</i>	31
4.2	<i>DHL Express, s. r. o.....</i>	32
4.3	<i>PPL CZ, s. r. o.</i>	33
4.4	<i>TNT Express Worldwide, s. r. o.</i>	33
4.5	<i>DPD CZ, s. r. o.</i>	34
4.6	<i>DACHSER Czech republic, a. s.</i>	35
4.7	<i>ČSAD Jihotrans, a. s.....</i>	35
4.8	<i>SPEDICA, s. r. o.</i>	37
5	Výsledky.....	38
5.1	<i>Česká pošta, s. p.....</i>	38

5.2	<i>DHL Express, s. r. o.</i>	45
5.3	<i>PPL CZ, s. r. o.</i>	52
5.4	<i>TNT Express Worldwide, s. r. o.</i>	58
5.5	<i>DPD CZ, s. r. o.</i>	66
5.6	<i>DACHSER Czech republic, a. s.</i>	70
5.7	<i>ČSAD Jihotrans, a. s.</i>	76
5.8	<i>SPEDICA, s. r. o.</i>	79
5.9	<i>Dotazníkové šetření provedené u analyzovaných přepravních společností</i>	84
5.10	<i>Dotazníkové šetření provedené u subjektů využívajících zasilatelské služby</i>	97
6	Závěr	107
7	Summary	112
8	Přehled použité literatury	113
9	Seznam příloh	115

1 Úvod

Logistika je obor, který se zabývá plánováním a řízením toku zboží a službami spojenými s tímto tokem od místa výroby až do místa spotřeby tak, aby byly na správném místě ve správný čas, v požadovaném množství a za přiměřené náklady. Cílem je uspokojit veškeré požadavky zákazníků, nejen požadavky na dopravu zboží. Logistika je rozsáhlý obor týkající se všech podniků a organizací.

Logistika jako taková patří k relativně mladým vědním oborům, i když jako druh činnosti je tisíce let stará. Pojem „logistika“ pochází z řeckého slova „logos“, což znamená pochopení. Avšak předmětem zkoumání se stala až na počátku 20. století.

Velmi významnou hranicí ve vývoji logistiky byla 2. světová válka. Uplatnění hlavně našla ve vojenství, kde zaujímal důležitou roli v podpoře vojsk ve válce. Po 2. světové válce se logistika používala v obchodě za účelem snížení nákladů a zvýšení zisků.

Později vzniká hospodářská logistika a podniková logistika. V 90. letech s nástupem informatiky a internetu zájem o ni stále roste. Moderní informační technologie je jedním z nástrojů, bez kterého si nyní řada podniků a společností nedovede svoji existenci ani představit. Umožňuje sledování transakcí, objednávání, pohybu materiálu, skladování zboží a dalších operací.

Ve vyspělém tržním hospodářství je úspěšnost podniku dána schopností reagovat na vnitřní a vnější podněty. Úspěšný může být jen ten, kdo dovede uspokojovat i ty nejnáročnější potřeby zákazníka, kdo dokáže vymyslet a zrealizovat nové nápady a kdo poskytuje výrobky či služby ve vysoké kvalitě. Právě proto, že nároky zákazníků stále více rostou, rostou i nároky na samotnou logistiku.

Důležitou věcí při uspokojování potřeb zákazníka je bezesporu cesta, kterou se daný výrobek či zboží dostane až k samotnému spotřebiteli. Touto cestou je myšlen tzv. logistický řetězec, který bývá mnohdy komplikovanější, než si spotřebitel dokáže představit.

Při překonávání vzdáleností od jednoho konce řetězce ke druhému (nebo jen části) firmy často využívají pomoci jiných firem, které se na danou problematiku specializují. Mezi tyto firmy patří i zasilatelské firmy.

V dnešní době se stále více využívá služeb těchto firem a počet zasilatelů pomalu roste. Často se v jejich nabídce neobjevují jen klasické služby jako je přeprava a doručení zásilky, ale i služby, které umožňují komplexní logistická řešení šitá na míru.

2 Literární rešerše

2.1 Vymezení pojmu logistika

Logistiku lze charakterizovat jako usměrňování materiálového a s ním souvisejícího informačního toku od dodavatele surovin přes výrobce až ke konečnému spotřebiteli s cílem maximálně uspokojit zákazníka při vynaložení přiměřených nákladů.

(VANĚČEK, KALÁB, 2003)

Logistika je věda o koordinaci aktivních a pasivních prvků podniku směřující k nejnižším nákladům v čase, ke zlepšení flexibility a přizpůsobivosti podniku na měnící se obecné hospodářské podmínky a měnící se trh. (BERND, 2002)

2.2 Logistické činnosti a logistické systémy

Logistické činnosti jsou činnosti netechnologického charakteru. To znamená, že na rozdíl od technologických činností nemění fyzikální ani chemickou podstatu zpracovávaného materiálu a nedokončených výrobků, kterými se zabývají. Sdružuje-li se více podobných logistických činností dohromady, hovoří se o logistických procesech, například o skladovacích procesech (naskladňování, vyskladňování, komisionářství, expedice) nebo o dopravních procesech (nakládání, vykládání, přeprava), informačních procesech (sběr informací, jejich ukládání, zpracování, přenášení) aj. Logistickými objekty jsou hmotné statky, zvláště materiál a výrobky v průmyslových podnicích, informace a zákazníci.

Logistické činnosti a procesy se realizují v rámci logistických systémů. Tyto systémy mají strukturu sítě, která se skládá z uzlů (např. skladu) a ze spojení mezi uzly (např. dopravní cesty). Procesy v logistickém systému vytvářejí tok (materiálový, informační, finanční). Ohraničení logistického systému je způsobem náhledu zainteresovaných osob, stejně jako ohraničení každého jiného otevřeného systému. Každý logistický systém lze rozdělit na menší subsystémy a zároveň je částí rozsáhlejšího systému. Rozlišují se na makro a mikrologistické systémy.

Jako makrologistický systém se označuje dopravní systém v regionu, národní hospodářství nebo světové hospodářství. K tomu patří dopravní síť silniční, kolejová, vodní, vzdušná, stejně jako procesy veřejné a individuální dopravy osob a zboží.

Mikrologistický systém je logistický systém podniku nebo jeho subsystém. K němu patří například všechny dopravy do podniku i z podniku ven, jakož i skladovací a manipulační procesy v podniku. Tyto procesy vykonávají služby pro vlastní výrobu v podniku. Zvláštní úlohu mají samostatné logistické podniky služeb zaměřené na expedici, skladování a dopravu.

Při stále rostoucí spolupráci mezi podniky dochází k tomu, že se logistické systémy podniků vzájemně propojují, což je i předpokladem pro tvorbu logistických řetězců. Tato spojení vytvářejí tzv. „metalogistické systémy“. (VANĚČEK, 2008)

2.3 Logistická strategie podniku a integrace procesních řetězců

Logistický systém musí zajišťovat 2 hlavní oblasti:

- **Logistiku na nejvyšší úrovni podniku** (tvorba logistických strategií). Ta by měla ukazovat cíle, předvídat budoucnost, říkat, co je třeba a proč. Výkonné jednotky podniku by pak měly hledat cestu, jak postupovat, aby se tyto cíle plnily. Logistický systém se musí stát v nových podmínkách rovnocennou součástí strategického řízení podniku.
- **Řízení dodavatelských řetězců** (Supply chain management, SCM). Řetězce se skládají z relativně autonomních, propojených jednotek (článků), které jsou schopné sladit akce v reálném čase, ve smyslu pull-principu. Do těchto dodavatelských řetězců jsou integrováni jak dodavatelé a zákazníci, tak i poskytovatelé logistických služeb, kteří mají stále významnější úlohu, až po roli řídicího článku celého řetězce. Hranice podniku se v dodavatelském řetězci ztrácejí. Naproti tomu vzájemné vztahy mezi články na hmotných a informačních tocích musí být bezpodmínečně precizně definovány.

Nejde však již o pouhou dopravu, změnu místa, ale začal se rozvíjet koncept přidané hodnoty v řetězci jako nástroj konkurenceschopné strategie. Pro dosažení tohoto cíle

se začaly vytvářet nové partnerské vztahy (3 PL, 4 PL, outsourcing) a dochází k uplatňování nových informačních a komunikačních technologií.

Dle PERNICI (1998), Supply chain management je integrovaný logistický řetězec obsahující veškeré činnosti spojené s fyzickým pohybem zboží od vstupu k výstupu. Začíná u prvního dodaného vstupu a končí u dodávek koncovým zákazníkům. Zahrnuje veškeré činnosti a úkony přidané hodnoty včetně dopravy, balení a likvidace odpadů.

V logistickém řetězci existují 3 druhy toků:

- **Materiálový tok**, který je oboustranný. Kromě dodávky zboží vzrůstá význam reverzní logistiky pro návrat výrobků, které jsou nepříjemné pro kupujícího, jsou poškozené, zastaralé.
- **Informační tok** – tradičně je vnímán jako informační tok v obráceném smyslu proti toku materiálu, od trhu (zákazníka) zpět k velkoprodejci, výrobcí. Jako informace se přednostně vyžadovaly údaje o potřebách prodeje, což bylo základem pro doplňování zboží a pro předpovědi. Současný informační tok je oboustranný a probíhá v reálném čase, dochází ke sdílení informací mezi členy řetězce, což snižuje míru nejistoty a tím i výši pojistné zásoby.
- **Finanční tok**, cash flow – tradičně je považován za zpětný, jednosměrný, jako platby za zboží, služby. Rychlejší obrat zkracuje cyklus placení.
(VANĚČEK, KALÁB,2004)

2.3.1 Logistický (dodavatelský) řetězec

Logistické řetězce zabezpečují pohyb materiálu, případně energie, nebo osob ve výrobních a oběhových procesech s využitím informací k tomu potřebných. Struktura a chování logistického (dodavatelského) řetězce vychází z požadavku pružně a hospodárně uspokojit potřebu finálních zákazníků. tento pohyb se uskutečňuje pomocí manipulačních, dopravních a pomocných prostředků. Pro řízení všech těchto logistických procesů je nezbytné získávání, zpracování a přenos informací včetně pokynů a informací přispívajících k usměrnění těchto procesů (zpětné vazby) žádoucím směrem.

Logistické řetězce jsou tvořeny jednotlivými články. Jimi mohou být s přihlédnutím ke zvolené rozlišovací úrovni:

- ve výrobě: továrny, případně jejich dílny, výrobní linky, sklady a mezisklady,
- v dopravě: železniční stanice, námořní přístavy, letiště,
- v obchodě: prodejny, maloobchodní a velkoobchodní sklady nebo
- větší celky: logistické areály, různé terminály, překladiště, budovy i plochy.

Logistické řetězce bývají daleko komplikovanější. Jde o řetězce začínající u dodavatele surovin a končící u finálního zákazníka.

Obrázek 1: Schéma logistického řetězce



Zdroj: Vaněček (2008)

VANĚČEK (2008) uvádí, že rozdíl mezi článkem a prvkem logistického řetězce však není mezi různými autory jednotně definován. Článek zpravidla obsahuje více aktivních prvků.

2.3.2 Chyby dodavatelských řetězců

Řízení dodavatelského řetězce lze identifikovat prostřednictvím určitých příznaků, které je možné snadno identifikovat. Jedná se o následující:

- absence kontroly zásob (nadměrná úroveň zásob, prošlé zásoby ve skladech, neexistence povědomí o nákladech na skladování);
- nedostatečná flexibilita (mnoho zakázek k okamžitému dodání, dlouhé průběžné doby zakázek);
- neadekvátní konfigurace sítě (stávající konfigurace sítě je dána minulým vývojem, velké náklady na skladování a dopravu);
- špatné rozvržení závodu (dlouhé vzdálenosti mezi po sobě jdoucími procesy, špatné ergonomické uspořádání pracovišť);
- nedostatečné informace o kalkulaci nákladů (neexistují jasné struktury nákladů, neexistuje jasná strategie přijímání objednávek);

- špatně definovaná měření a špatné rozdělení odpovědnosti (neexistuje jasně definovaná podniková strategie, nejasné definice hlavních klíčových ukazatelů výkonnosti řetězce);
- neracionalizovaná dodavatelská základna (výběr dodavatelů jen podle nákladů, neexistence zpětné vazby o výkonnosti dodavatele, žádné či omezené strategické vztahy s dodavateli). (SIXTA, MAČÁT, 2005)

S těmito chybami z pohledu konkrétních příznaků v podniku se ztotožňuje i KOUSAL (2004). Navíc zmiňuje i chyby z pohledu managementu:

- nahlížení na dodavatelský řetězec pouze jako na klasický „řetězec“,
- pokračování v činnostech tak, jak byl podnik zvyklý dosud,
- špatná představa o „kontrole“,
- neúspěch v synchronizování požadavků poptávky a možnostech nabídky,
- přesvědčení, že technologie všechno vyřeší,
- neúspěch v získávání dat v reálném čase,
- domněnka, že „jeden kanál vyhovuje všem“,
- nesprávné vnímání lidského faktoru,
- podceňování velikosti transformačního úkolu.

2.3.3 Logistické služby

Logistické služby mohou být realizovány na straně zásobování nebo odbytu.

Hlavní funkce logistického podniku ve fázích zásobování výrobce - přeprava základního a pomocného materiálu, surovin, polotovarů a výrobků od dodavatelů; příjem dodávek; uskladnění dodávek; výdej dodávek či jejich částí.

Hlavní funkce ve fázích odbytu (distribuce) - výstupní kontrola, kompletace a balení, uskladnění hotových výrobků, expedice hotových výrobků, přeprava hotových výrobků. (SIXTA, MAČÁT, 2005)

2.4 Logistické prvky

Za logistické prvky považujeme část logistického systému, která se na zvolené rozlišovací úrovni považuje za dále nedělitelnou a není podrobněji zkoumána z hlediska vnitřního uspořádání nebo technických detailů. Rozlišují se dvě hlavní skupiny logistických prvků – aktivní a pasivní. (VANĚČEK, 2004)

Pohyby všech pasivních prvků v logistických systémech obstarávají aktivními prvky, což jsou různé technické prostředky a zařízení spolu s lidmi je řídícími. (PERNICA, 1994)

2.4.1 Aktivní prvky

Posláním aktivních prvků v logistických systémech je fyzicky realizovat logistické funkce, tj. uskutečňovat posloupnosti netechnologických operací s pasivními prvky – operací balení, tvorby a rozebírání manipulačních a přepravních jednotek, nakládky, přepravy, překládky, vykládky, uskladňování, vyskladňování, rozdělování, konsolidace, kompletace, kontroly, sledování či identifikace, dále sběru, zpracování, přenosu a uchování informací apod. (PERNICA, 1994)

2.4.2 Pasivní prvky

Souhrnným názvem pasivní prvky označujeme – suroviny, základní a pomocný materiál, díly, nedokončené a hotové výrobky, jejichž pohyb z místa a okamžiku jejich vzniku přes různé výrobní a distribuční články do míst a okamžiku jejich výrobní nebo konečné spotřeby představuje podstatnou část hmotné stránky logistických řetězců. Uvedené pasivní prvky nabývají podobu manipulovaných, přepravovaných nebo skladovaných kusů, jednotek či zásilek. Účelem manipulačních, přepravních, kompletačních, ložných a dalších operací, jimiž jsou pasivní prvky postupně podrobovány, je, jak se často uvádí, „překonat prostor a čas“. Tyto operace mají výlučně netechnologický charakter, tzn. nemění se jimi množství ani podstata (fyzikální, chemické aj. vlastnosti) surovin, materiálu, dílů či výrobků. (PERNICA, 1994)

S touto charakteristikou aktivních a pasivních prvků se ztotožňuje i VANĚČEK (2008).

2.5 Vymezení specifických pojmů v oblasti dopravy

Doprava je úmyslný pohyb dopravních prostředků po dopravních cestách nebo činnost dopravních zařízení, jinak též odvětví národního hospodářství, které uskutečňuje a zajišťuje přemísťování věcí (zboží) a osob.

Přeprava je přemísťování věcí a osob jako výsledek dopravy.

Obor dopravy je část dopravy charakterizovaná určitým organizačním celkem a řízením, používající převážně určitý druh dopravního prostředku.

Druh dopravy je doprava charakterizovaná určitým společným znakem (například dopravním prostředkem, dopravní cestou, popřípadě dopravním zařízením) bez ohledu na organizační a místní začlenění.

Dopravní prostředek je technický prostředek, jehož pohybem se uskutečňuje přemísťování věcí a osob.

Dopravní zařízení je zařízení, kterým se zabezpečuje provoz dopravních prostředků, vykládka, nakládka, informovanost pracovníků provozovatele dopravy i cestujících, ošetřování a údržba dopravních prostředků a dopravních cest.

Dopravní cesta je část prostoru určená nebo vymezená dopravě (pozemní komunikace, dráhy, vodní plochy, vzdušné prostory určené letecké dopravě).

Přepavní systém je stanovený způsob uskutečňování přepravy určitého druhu nebo v určité oblasti.

Kombinovaná přeprava je přeprava, na jejímž uskutečnění se podílejí dva nebo více druhů dopravy. (HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR, 1996)

2.6 Doprava

V oblasti dopravy začala logistika nabývat na významu na přelomu 70. a 80. let minulého století, kdy došlo k deregulaci dopravního průmyslu. Nastal nárůst konkurence v rámci jednotlivých druhů doprav i mezi druhy navzájem. Přepravci získali více možností dopravy, stali se pružnější a konkurenceschopnější. Doprava jako taková zajišťuje přesun výrobků v prostoru, z místa výroby do místa spotřeby, a zvyšuje tak jejich hodnotu.

(SIXTA, MAČÁT, 2005)

Při výběru vhodného typu dopravy je třeba brát v úvahu:

- délku přepravní trasy;
- přepravované množství;
- rychlost;
- druh přepravovaného zboží;
- náklady na přepravu aj. (GROS, 1996)

2.6.1 Členění dopravy

Dopravu je možno členit podle různých hledisek následovně:

- dle druhu dopravní cesty a používaných dopravních prostředků (železniční, silniční a městskou hromadnou, leteckou, vodní, kombinovanou - integrovanou, nekonvenční - pásovou, potrubní atd.),
- dle přemísťovaného objektu (osobní a nákladní),
- dle vztahu dopravce a přepravce (veřejnou, neveřejnou a individuální),
- dle místa jejich provozování (vnitřní – vnitropodnikovou, vnější - mimopodnikovou)
- dle obsluhovaného území (vnitrostátní a mezinárodní),
- dle hromadnosti (hromadnou a nehromadnou),
- dle velikosti zásilky (celovozovou a kusovou),
- dle pravidelnosti (pravidelnou a nepravidelnou),
- dle prostředí, ve kterém je realizována (pozemní, podzemní, vodní, vzdušnou, kosmickou)

a případně dle dalších méně významných hledisek.

(SIXTA, MAČÁT, 2005 a HOBZA , ŠAFAŘÍK, 2002).

Jiné, jednodušší členění používá VANĚČEK, KALÁB (2004).

Členění je možné z různých hledisek. Uvedena budou čtyři hlavní:

1. Doprava osobní a nákladní.
2. Doprava silniční, železniční, vodní, letecká, potrubní (příp. městská hromadná a taxislužba) – dle charakteru dopravních cest a druhu dopravních prostředků.
3. Doprava veřejná (osobní a nákladní) a neveřejná (závodová doprava – autobusy, služební vozidla, nákladní auta aj.) – z hlediska přístupnosti.

4. Doprava v jednočlánkovém (vysílací i přijímací bod jsou spojeny nepřerušovanou a přímou dopravou, bez změny dopravního prostředku) nebo vícečlánkovém (dochází ke změně dopravních prostředků, tzv. kombinovaná doprava) dopravním řetězci.

Zájmy jednotlivých dopravců se uvnitř dopravního systému prosazují na přepravním trhu. Zde se setkává poptávka zákazníků s nabídkou jednotlivých dopravců uvnitř daného druhu dopravy, ale i s nabídkou dopravců různých druhů dopravy.

Dopravní infrastrukturu v podmínkách České republiky tvoří především doprava železniční a silniční. Hustota dopravní sítě České republiky má své dobré místo ve srovnání s jinými státy Evropy i jinými rozvinutými zeměmi. (SYNEK a kol., 2002)

2.6.2 Vývoj železniční a silniční infrastruktury

Železniční infrastruktura ve své nynější podobě byla prakticky dokončena před první světovou válkou. Později docházelo spíše k jejímu dílčímu rozšiřování a zdokonalování (zdvoukolejnění, elektrifikace, automatické zabezpečovací zařízení na tratích i ve stanicích) a k dalšímu technickému zlepšování obsluhy a údržby.

Silniční infrastruktura v té době (v době rozmachu železnic) měla svůj dnešní rozsah a teprve na konci šedesátých let minulého století se začalo s výstavbou dálnic. Kvalita povrchu vozovek se změnila (bezprašný povrch, dlažba a asfalt). Tuto přeměnu si vyžádal rozvoj automobilové dopravy. (EISLER, 2005)

2.7 Náklady a zásady tvorby cen dopravních služeb

Minimalizace nákladů

Logistika s nejmenšími celkovými náklady je takový stav, kdy se při dosažení stanovené úrovně zákaznického servisu minimalizuje součet všech logistických nákladů. Pro úspěšnou implementaci analýzy nákladových vazeb však musí mít management k dispozici příslušná data o jednotlivých druzích nákladů. Management by neměl stanovovat politiku a výše obratu zásob svévolně, ale na základně kvalitních znalostí o nákladech na udržování zásob,

o celkových nákladech logistického systému a o potřebné strategii zákaznického servisu.

Rozdílné jsou cíle:

- marketingu - rozdělit zdroje v rámci marketingového mixu tak, aby byla maximalizována dlouhodobá rentabilita podniku,
- logistiky - minimalizovat celkové náklady při dosažení potřebné úrovně zákaznického servisu.

Všechny klíčové logistické činnosti nemusí ve výrobních podnicích nutně spadat do kompetence útvarů logistiky, přesto všechny významně ovlivňují logistický proces jako celek. Jde o následující oblasti logistického systému:

- úroveň zákaznického servisu,
- přepravní náklady,
- náklady na udržování zásob,
- skladovací náklady,
- množstevní náklady,
- náklady na informační systém. (SIXTA, MAČÁT, 2005)

LAMBERT, STOCK A ELLRAM (2000) rozšiřují náklady na informační systém o náklady na vyřizování objednávek.

Zásady tvorby cen dopravních služeb

Cena představuje výši peněžní úhrady zaplacené na dopravním trhu za poskytovanou službu. Cenová rozhodnutí nemohou být přijímána izolovaně, ale vždy v souladu se strategickým prostředím firmy a s realitou trhu. Cena, která splňuje strategická kritéria firmy, ale nesplňuje očekávání trhu, je cenou špatnou stejně jako cena, která vyhovuje zákazníkovi, ale nesplňuje komerční potřeby firmy. (VANĚČEK, KALÁB, 2004)

Dle EISLERA (2005) musí dopravce volit cenu za přepravu s ohledem na svoje náklady, výnosy a zisk. To ovšem souvisí s kvalitou. Kvalita dopravních služeb je pro zákazníka dopravního podniku dána mnoha parametry, které jsme obecně nazvali kvalitou přemístění.

Metody stanovení cen:

- nákladově orientované metody;
- metoda orientovaná na konkurenci;
- metoda podle vnímání hodnoty zákazníkem.

Tvorba cen je dynamickým procesem, kdy firmy často mění své ceny. Mezi hlavní důvody patří:

- chování konkurence;
- nesoulad mezi nabídkou a poptávkou;
- zvýšení nákladů na dopravu.

Přepravní výkony

Přepravní výkony kvantifikují požadavky na přemístění zboží (nebo osob) a slouží zároveň k analýze dopravní činnosti. V nákladní dopravě se používají především tyto ukazatele:

- objem přepravy v tunách;
- přepravní výkon v tkm (tunokilometrech);
- přepravní výkon v km;
- vyřízení vozidla. (VANĚČEK, KALÁB, 2004)

2.8 Vymezení specifických pojmů v oblasti zasilatelství

Zasilatelství je podnikání, které spočívá v obstarávání přepravy věcí (popř. i dalších úkonů s přepravou souvisejících) vlastním jménem na účet příkazce.

Spedice jsou činnosti, kterými se uskutečňuje obstarávání přepravy nebo dalších úkonů s přepravou souvisejících (např. skladování, překlád, celní projednání, apod.), a výsledek těchto činností.

Odesílatel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá s dopravcem smlouvu o přepravě (věcí).

Příjemce je fyzická nebo právnická osoba, které je zásilka podle přepravní smlouvy určena.

Přepравce je souhrnný název pro odesílatele a příjemce.

Dopravce je provozovatel dopravy pro cizí potřebu (ve vnitrozemské vodní dopravě se používá termínu „rejda“).

Zasílatel (speditér) je fyzická nebo právnická osoba, která obstarává přepravu věcí (včetně souvisejících úkonů) vlastním jménem na účet příkazce.

Dovozné je cena za přepravu, stanovená tarifem nebo dohodou.

Přepavné je součet dovozného, poplatků, tarifních náhrad, přírážek a podobně, stanovených přepravními podmínkami nebo tarify.

(HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR, 1996)

Synergika je vědní disciplína, která zkoumá spolupráci mezi lidmi. Spolupráce mezi lidmi totiž podmiňuje úspěšnost uplatnění produktivních a ergonomických projektů, ale také komplexních logistických projektů. Cílem synergetiky je dosažení synergického efektu, který lze vyjádřit heslem „co jeden nemůže, lze ve spolupráci s ostatními vyřešit“. Synergika tedy řeší zkvalitnění lidského prvku, zdokonalení jeho produkce z hlediska účinnějšího řešení úkolů a propojování takto schopných lidských prvků do akceschopných systémů. (DRAHOTSKÝ, ŘEZNÍČEK, 2003)

Kurýrní služby se soustřeďují na sběr, zasílatelství a doručení zásilek o menší hmotnosti z domu do domu, (ze stolu na stůl, z ruky do ruky).

Expresní služby se rovněž orientují na kusové zásilky (dopisy, balíčky), ale dopravují je hromadně a distribuují je prostřednictvím třídících a distribučních systémů.

Balíčkové služby se koncentrují na malé zásilky o hmotnosti do 31,5 kg.

(VANĚČEK, KALÁB, 2004)

2.9 Zasílatelství v logistice

Stávající obsah činností zasílatele přesahuje pouhé zajišťování přemísťování zboží podle dispozic příkazce. Zasílatel dnes často realizuje dílčí části dopravních řetězců vlastními dopravními prostředky, skladování realizuje ve vlastních skladech a překládku ve vlastních překladištích. Zásadní změny zaznamenala spedice v polovině 80. let. Jedná se zejména o nástup aplikací logistiky, které vedly ke vzniku nového pojetí a obsahu zasílatelství na celém světě.

Tento proces byl vyvolán narůstajícím provázáním podniků novými organizačními formami (Just-In-Time, House per House), externě zajišťovanou distribucí, novými možnostmi v informačních a telekomunikačních technologiích, vývojem automatizace v oblasti překládky

a skladovací techniky. Zasilatelé se k logistice stavěli poněkud skepticky. Bylo to způsobeno tím, že se považovali a mnohdy dodnes považují za řešitele problémů přesahujících pouhé obstarávání dopravních služeb. Nárůst konkurence a tlak na snižování vlastních nákladů nutí výrobu a obchod k efektivnímu řízení pohybu materiálu. Zásadní změny v objednávání (menší objemy, kratší dodací lhůty apod.) vytváří tlak na organizaci plošného pokrytí sběrnou, balíčkovou nebo expresní službou. Poptávka směřována na zasilatele (z hlediska logistiky) je stále individuálnější. Vzniká tak stále více částí trhu s vysokou specializací, přičemž požadavky na spolehlivost a kvalitu dodávek zboží a další dodávkový servis vyžadují naprosto nové kvality.

Současný trh vyžaduje od speditérských firem následující:

- dokonalé znalosti organizací a průmyslu,
- dokonalé znalosti o specifikách jednotlivých odvětví ekonomiky,
- aplikaci moderní informační a telekomunikační technologie,
- flexibilní management,
- spolupráci s dopravci všech dopravních oborů a
- připravenost speditéra na investice (tj. finanční zázemí).

Logisticky zvládnuté spediční činnosti nespočívají jen ve stálém hledání nových dopravních cest, racionálních dopravních prostředků a optimálních dopravních řetězců, ale také v organizaci komplexních toků, tj. sběrná spediční doprava zboží nebo rozvozová resp. překladištní činnost. (NĚMEC, 1995)

2.9.1 Spediční činnost

Spediční služby bezesporu patří k těžišti logistiky. Zasilatelé mají široké možnosti při logistickém řízení. V současné době představuje spedice neboli zasilatelství určitý spojovací článek mezi dodavatelem nebo odběratelem a dopravcem.

(DRAHOTSKÝ, ŘEZNÍČEK, 2003)

Charakteristika a obsah činností zasílatele

Zasílatelství je všeobecně definováno jako odborně fundovaná činnost, při které její provozovatel - zasílatel obstarává za úplatu přepravu věcí. Tuto činnost provádí vlastním jménem, v zájmu a na účet příkazce (tj. v „zájmu zboží“ - v zájmu přepravce). Z této charakteristiky lze dovodit, že svou podstatou vystupuje zasílatel jako tzv. komisionář (někdy též tzv. komisionář spedice - z francouzského „Commissionaire Expéditeur“).

Co se týče postavení zasílatele na přepravním trhu, lze jej charakterizovat jako zprostředkovatele či prostředníka. Zprostředkovává (obstarává, zajišťuje, zařizuje) přepravní služby pro příkazce (přepravce) u dopravců a dalších subjektů přepravního trhu. Zasílatel je kvalifikovaným odborníkem, především pak znalcem přepravního trhu, na kterém se velmi dobře orientuje.

Z titulu dokonalého znalce přepravního trhu bývá zasílatel vyhledáván i jako odborný konzultant přepravních problémů. Zasílatel zná potřeby svých zákazníků - příkazců (přepravců).

Přepravci na přepravním trhu vystupují jako stávající či budoucí majitelé zboží, jehož přepravu požadují. Přepravci jsou v běžných obchodních operacích s hmotným zbožím zpravidla označováni jako „prodávající“ nebo „kupující“. V dopravně-přepravních vztazích pak zpravidla vystupují jako „odesílatelé“ nebo jako „příjemci“. Ve vztazích vůči zasílateli jsou přepravci nazýváni „příkazci“.

V posledních letech je zdůrazňována funkce zasílatele jako tzv. Advisora (poradce, odborného dohlázele) u konkrétního přepravce - nad veškerými obchodními operacemi zahrnujícími oblasti přepravních služeb. (PERNICA, 2001)

Právní úprava zasílatelství v ČR

Spediční činnost je upravena několika právními normami. Jsou to právní normy, které regulují přístup k trhu a dále právní předpisy, které upravují podmínky závazkového charakteru. Mezi právní normy regulující přístup k trhu patří především Živnostenský zákon a dále Zákon o silniční dopravě. Závazkové vztahy, tedy smlouvy, upravuje Obchodní zákoník a Občanský zákoník. (DRAHOTSKÝ, ŘEZNÍČEK, 2003)

V oblasti práv a povinností zasílatele jako subjektu našeho národního práva vzhledem k příkazci (přepravci), je tato problematika řešena Obchodním zákoníkem č. 513/91 Sb., ve které je díl XIII (§ 601 - 609) plně věnován problematice zasílatelské smlouvy. Dalším problémovým okruhem zasílatelství se náš Obchodní zákoník nevěnuje.

V oblasti podnikání, resp. přístupu na trh, je z hlediska práv a povinností při provozování zasílatelství významná právní úprava provedená zákonem č. 455/1995 Sb. a zejména pak zákonem č. 356/1999 Sb. s účinností od března 2000. Tyto novelizace se významně dotýkají rovněž právní úpravy zasílatelských aktivit, resp. některých přepravních služeb (např. činnosti celních deklarantů apod.).

Zasílatelství bylo až do novelizace živnostenského zákona díky neprovázanosti právních předpisů rozděleno z hlediska vstupu do podnikání na zasílatelství vnitrostátní a mezinárodní. Vnitrostátní zasílatelství bylo živností koncesovanou. Mezinárodní zasílatelství, které je nepochybně činností složitější, bylo živností ohlašovací volnou.

Ve smyslu ustanovení novely živnostenského zákona (č. 286/1995 Sb.) byla výše uvedená problematika nesouladu mezi vnitrostátním a mezinárodním zasílatelstvím již sjednocena. Nelze však konstatovat, že optimálním způsobem. Zasílatelství se stalo živností volnou bez dalšího rozlišení, zda-li se jedná o zasílatelství vnitrostátní nebo mezinárodní. Uchazeč o živnost zasílatele podle tohoto zákona tudíž neprokazuje svou odbornou ani jinou způsobilost, protože podle tohoto zákona plně postačuje pouze tuto živnost ohlásit.

Obecně je i dnes pravdou, že problematiku zasílatelství v současnosti mimo výše uvedených ustanovení obchodního zákoníku a živnostenského zákona neřeší v ČR žádná další všeobecně závazná právní norma. Rozlišování mezinárodního a vnitrostátního zasílatelství však má stále ještě význam v případě, kdy se v mezinárodní obchodní operaci jedná o volbu práva, resp. kdy jde o právní vztah s tzv. cizím právním prvkem, tj. kdy se právní úprava smluvního vztahu bude řešit na základě zahraničního práva a ne podle práva ČR. (PERNICA a kol., 2001)

Zasílatelská smlouva

Nejdůležitější ze závazkových vztahů je zasílatelská smlouva, kdy se zasílatel zavazuje příkazci, že zprostředkuje pod vlastní jménem a na účet příkazce přepravu věcí z určitého

místa do určitého jiného místa, a příkazce se zavazuje zasílateli zaplatit úplatu. Zasílatelská smlouva musí obsahovat určení smluvních stran, určení zásilky, dále zde může být uvedena úplata, pokyny příkazce, pojištění apod.

Povinností zasílatele je potom obstarat přepravu s vynaložením odborné péče, plnit pokyny příkazce, provést inkasní úkon, jednat v zájmu příkazce, pojistit přepravovanou věc (ukládá-li to smlouva), informovat příkazce o škodě, která zásilce hrozí. Povinností příkazce je dát pokyny a poskytnout potřebnou součinnost zasílateli, zaplatit úplatu a náklady a dále musí být příkazce srozuměn s tím, že zasílatel je oprávněn uskutečnit přepravu sám, pokud to smlouva ani pokyny příkazce nevyloučí, a že má zasílatel k zajištění svých nároků ze zákona zástavné právo k zásilce.

Zasílatel odpovídá za zásilku od okamžiku převzetí zásilky do okamžiku předání dopravci. Odpovědnosti se zproští prokázáním, že škodu nemohl odvrátit ani při vynaložení odborné péče. Zasílatel nese odpovědnost, která vznikla v důsledku nesplnění povinnosti informovat příkazce o hrozící či vzniklé škodě. Příkazce nese odpovědnost za škodu, která zasílateli vznikla v důsledku poskytnutí nesprávných údajů o obsahu a povaze zásilky.

Zasílatelská smlouva zaniká splněním, to znamená obstaráním přepravy nebo uskutečněním přepravy, dohodou stran, prodejem zásilky, následnou nemožností plnění (ztráta zásilky apod.), uplynutím lhůty nebo odstoupením od smlouvy.

Svaz spedice a logistiky vydal Všeobecné zasílatelské podmínky, které obsahují zavedená základní práva a povinnosti zasílatele a příkazce. Nejsou závaznou právní normou, ovšem pokud se na ně odvoláme ve smlouvě, stávají se závaznými.

(DRAHOTSKÝ, ŘEZNÍČEK, 2003)

Zasílatelská smlouva nemusí mít písemnou formu, příkazce ale může např. zasílateli vydat i písemný tzv. zasílatelský příkaz (srov. část dokumenty a formuláře FIATA), na jehož základě je zasílatel pověřen obstaráním přepravy. Zasílatel však naopak může požadovat písemný zasílatelský příkaz, s jehož existencí může spojovat vznik zasílatelské smlouvy. (PERNICA a kol., 2001)

Se spediční činností dále souvisí smlouva o přepravě věci, smlouva o nájmu dopravního prostředku, smlouva o provozu dopravního prostředku, smlouva o skladování a smlouva o uložení věci. (DRAHOTSKÝ, ŘEZNÍČEK, 2003)

Přejímací sazby

V souvislosti s problematikou odpovědnosti zasílatele je nutno se zmínit ještě o nedobrovolném převzetí odpovědnosti zasílatele jako dopravce. Jedná se o případy, kdy zasílatel uplatňuje tzv. přejímací (někdy též paušální či fixní) sazby. Těmi se v praxi rozumí sjednané paušální finanční částky za zajištění (obstarání) přepravy, které však v sobě již zahrnují i veškeré přepravní náklady za provedení přepravy a zároveň také obsahují zasílatelskou odměnu.

V případě užití „prejímací sazby“ se jedná o speciálně smluvně sjednanou cenu, ve které zasílatel příkazci blíže nespecifikuje způsob výpočtu ani výši jednotlivých kalkulačních položek celkového přepravného, resp. neuvádí skladbu celkové výše této „prejímací sazby“. Tzn., že na jedné straně zasílatel sice riskuje eventuální finanční ztrátu - v případě, že by celkové přepravné bylo nakonec vyšší než původně přepokládal - ale na druhé straně příkazci není známa výše ani konkrétních přepravních nákladů ani jeho zprostředkovatelské, resp. zasílatelské odměny. (PERNICA, 2001)

Struktura zasílatelských firem

Mezi celosvětově největší a také nejznámější zasílatelské podniky patří firmy univerzálního zaměření poskytující komplexní zasílatelské služby. Nespornou výhodou těchto tzv. zasílatelských domů je zajištění celého „balíku služeb“. Pojem „zasílatelský dům“ se ve většině případů spojuje nejen s rozsáhlým spektrem vzájemně propojených a na sobě navazujících zasílatelských činností, ale především se systémovým rozšířením zasílatelských služeb i na zajišťování komplexního logistického servisu.

(PERNICA a kol., 2001)

Jednotlivé zasilatelské firmy můžeme charakterizovat následujícími vlastnostmi:

- spektrum nabízených zasilatelských služeb,
- struktura a požadavky přepravců,
- vazba a způsob spolupráce spedičních firem s dopravci,
- charakteristika teritoria a působnost,
- informační a komunikační technologie,
- kvalita a kvalifikace pracovníků,
- finanční zázemí apod.

Z těchto vlastností se pak odvozuje možná struktura zasilatelských firem. Firmy mohou být uspořádány podle:

- teritoria,
- komodity,
- struktury přepravců,
- dle dopravců,
- dle dílčích činností (hraniční spedice, expresní služba, balíčková služba apod.),
- kombinací předchozích typů.

Společným znakem zasilatelských firem je obvykle jejich velikost. V porovnání s ostatními ekonomickými subjekty se jedná o tzv. malé a střední podniky. Tyto firmy mívají obvykle několik desítek zaměstnanců. V posledních letech přibývá firem s více jak 50 zaměstnanci. (NĚMEC, 1995 a PERNICA, 2001)

2.10 Zasilatelské činnosti dle FIATA

Mezinárodní federace zasilatelských sdružení (francouzsky Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés) je mezinárodní organizace sdružující národní svazy zasilatelů a příbuzných oborů (např. skladů). Členy jsou v zásadě národní organizace zasilatelů, členy však mohou být jako přidružení členové i jednotlivé zasilatelské firmy.

Hlavním cílem je obhajovat zájmy spedice na mezinárodní úrovni. Za tímto účelem, kromě jiného, vydává unifikované dokumenty (formuláře) pro mezinárodní obchod.

FIATA - historický vývoj ve zkratce

FIATA byla založena ve Vídni šestnácti národními speditérskými svazy dne 31. května 1926. V období let 1926-1939 byla Federace velmi aktivní a měla již 20 národních speditérských organizací jako řádné členy. Pravidelně se konaly kongresy a konference a byla dobrá spolupráce s řadou mezinárodních organizací. Za druhé světové války byla činnost zastavena. Po ní, z iniciativy p. C. Ingwersena (Kodaň) v r. 1947 a p. Dr. Brousse (Paříž) byla plně obnovena v roce 1949.

V období let 1949-1959 většina řádných členů z předchozího období znovu do organizace vstoupila a byla ustanovena celá řada odborných výborů pro praktickou spolupráci. V roce 1955 přijala FIATA své první sjednocené certifikáty. V roce 1965 byl otevřen nový sekretariát pro koordinaci celosvětové aktivity a fungující jako vedení Federace. To umožnilo navázat intenzivní spolupráci s mezinárodními organizacemi, které jsou uvedeny výše. V roce 1969 FIATA založila svůj Institut leteckého zboží (Airfreight Institut). V roce 1970 byl vytvořen obchodovatelný nákladní list kombinované dopravy. Od té doby byl zaveden do praxe řadou národních speditérských svazů. O tři roky později by připraven výchovný program. V roce 1974 byl upraven počet výborů na devět. V letech 1975-1979 byly zavedeny další doklady pro oblast skladování a deklarace nebezpečného zboží.

V roce 1988 byl otevřen regionální sekretariát pro Asii na podporu speditérského povolání v regionu Asie/Pacifik, úkolu se zhostil velmi dobře. První seminář pro odbornou výchovu se konal v Rakousku v roce 1978. Došlo rovněž k rozšíření sekretariátu v Curychu, aby se lépe vyhovovalo požadavkům pozemní dopravy. V dalších letech 1981-91 přijímala FIATA doporučení ve prospěch členů, jakož i návodů k odborné činnosti. (NOVÁK, 1994)

FIATA dnes reprezentuje odvětví (industry) pokrývající přibližně 40 000 forwardingových a logistických firem, také známých jako „Architects of Transport“ (tvůrci přepravy) zaměstnávajících 8 – 10 milionů lidí ze 150 zemí světa. (www.fiata.com)

Zasílatelská činnost a FIATA

Vzhledem k tomu, že spektrum a kvalita zasílatelem zajišťovaných služeb je v celé zasílatelské činnosti zcela zásadní, pro lepší srovnání se uvádí i rozsah aktivit zasílatele tak, jak je to prezentováno právě Mezinárodní federací zasílatelských svazů - FIATA.

Členění zasílatelských činností podle FIATA je odvozováno především od vymezení jednotlivých segmentů přepravního trhu nákladních přeprav. Je tomu tak proto, že zasílatelské činnosti (služby) vždy vyžadují velmi dobré specifické odborné znalosti, organizaci, ale i např. potřebné kapacity nebo technicko-technologické vybavení charakteristické pro tu kterou část trhu přepravními službami. (PERNICA a kol., 2001)

V oborově zaměřených zasílatelských aktivitách FIATA konkrétně vymezuje tyto zasílatelské činnosti (NOVÁK, 1994):

- spediční výkony, orientované na dopravce, jako je silniční spedice, letecká, námořní spedice a spedice vnitrozemské říční plavby;
- funkčně zaměřené oblasti spedičních služeb jako doprava speditérského sběrného zboží, kombinovaná, resp. multimodální doprava, expresní a balíkové služby, distribuční skladování;
- teritoriálně zaměřené oblasti spedičních služeb jako je spedice říčních a námořních přístavů;
- komoditně zaměřené oblasti spedičních služeb jako např. textilní, potravinářská, nábytková a další spedice, nebo skladování speciálních substrátů;
- prostorově zaměřená oblast spedičních služeb.

2.11 Komunikace v zasílatelských a kurýrních službách

Důležitou úlohu v komunikaci hrají logistické informační systémy. Informační technologie se v logistice využívají již řadu let a jejich význam pro tento obor stále roste.

Jde o elektronickou výměnu dat (EDI – Electronic Data Interchange) s odpovídajícím hardwarem i softwarem co nejlépe vyhovující zájmu a spektru činností konkrétní zasílatelské firmy. (NOVÁK, 1994)

Dle VANĚČKA, KALÁBA (2004) je EDI typ komunikace, která umožňuje podniku takto přijatý dokument zpracovat a spustit na jeho základě automaticky navazující operace. EDI nahrazuje tradiční systém přenosu informací či dokumentů, který byl dříve prováděn prostřednictvím pošty, faxu nebo telefonu. Navíc poskytuje i další informační možnosti.

Základem logistické komunikace se zákazníkem je vyřizování objednávek. V tomto případě je kladen důraz na rychlost a kvalitu toku informací, protože jde o faktory, které mohou významným způsobem ovlivnit náklady. Počítače se ve firmách uplatňují nejen při přijímání a vyřizování objednávek, ale i při řízení stavu zásob hotových výrobků, při měření výkonu, v procesu řízení přepravy i řízení skladů. Logistické informační systémy jsou proto považovány za zásadní prvek konkurenčního boje.

Každá firma se totiž snaží snížit dobu cyklu objednávky, zvýšit rychlost reakce a snížit úroveň zásob v logistickém řetězci, k čemuž slouží logistické technologie jako systém rychlé odezvy, systém just-in-time nebo systém efektivní odezvy zákazníka. Tyto systémy jsou založeny na kombinaci různých informačních technologií. Firemní management využívá také systémy na podporu rozhodování, což jsou speciální počítačové systémy umožňující kvalitnější rozhodování, nebo i různé systémy expertní.

(DRAHOTSKÝ, ŘEZNÍČEK, 2003)

Smyslem kvalitního a včasného zpracování spedičních údajů je:

- rychlá informovanost všech prvků v přepravním řetězci,
- rychlý přenos přepravních dokumentů,
- včasná informovanost o průběhu dopravy a možnost jejích ovlivňování,
- omezení administrativních činností,
- efektivní zpracování obchodních operací.

Tuto problematiku řeší stejným způsobem NĚMEC (1995) i NOVÁK (1994).

2.12 Partnerské vztahy a strategické aliance

Poskytovatel individualizovaných logistických služeb, který jako službu nabízí také řízení výrobcova logistického řetězce, je logistickým podnikem. Tyto podniky, pokud se zapojí se svými logistickými službami do logistických řetězců více podniků, mohou lépe optimalizovat veškeré nabízené logistické služby (činnosti) a tím snižovat logistické náklady, ale hlavně zvyšovat uspokojení budoucích zákazníků. (SIXTA, MAČÁT, 2005)

Strategické aliance jsou zvláštním druhem společného podnikání, do něhož partneři vstupují proto, aby těžili ze synergie, plynoucí ze vzájemné spolupráce.

(VANĚČEK, KALÁB, 2004)

Pro poskytovatele logistických služeb takovéto strategické spojení (aliance) přináší určité riziko penalizace, je-li kvalita služeb horší, než se očekávalo. Na druhé straně však dohody tohoto druhu stanoví odměnu za služby vynikající úrovně. Jistým rizikem pro poskytovatele logistických služeb může být i nutnost kapitálových investic. Strategickou výhodou pro výrobní, velkoobchodní či jinou firmu, využívající partnerství s poskytovatelem logistických služeb, je zvýšení úrovně služeb zákazníkům. Toho lze dosáhnout proto, že každý ze zúčastněných partnerů se zaměřuje na to, v čem spočívá jeho specializace. Další výhodou je rozložení rizika, propojení činnosti firmy, která na trhu prodává výrobek, s činností poskytovatele logistických služeb. Značně se snižuje možnost chyby, což vyplývá z toho, co bylo řečeno výše, o specializaci každého z partnerů, ale partneři také společně nesou následky selhání, neúspěchu.

Charakteristickým rysem strategické aliance prodávajícího s poskytovatelem logistických služeb je spolupráce a hned na začátku spolupráce dohodnutí jejich základních pravidel. Pro obě strany je důležité mít předem dohodnut také postup při změně podmínek podnikání, možnost odstoupení od dohody a podobně.

V zájmu efektivního fungování aliance musí každý z partnerů pracovat na dvou úrovních:

- musí plnit svou konkrétně vymezenou úlohu v logistických procesech, které probíhají nepřetržitě a zpravidla ve velmi rozlehlém prostoru; není možná jakákoliv nejasnost, nejednoznačnost v tom, kdo za co odpovídá, neboť synergický efekt není dosažitelný bez perfektního sladění činností všech článků logistického řetězce;
- musí se na svou úlohu dívat z hlediska toho, jak přispívá k vzájemnému partnerství, resp. jak zvyšuje hodnotu, kterou má zboží pro zákazníka.

Logistický podnik musí být schopen akceptovat podnikovou kulturu a hodnoty jeho partnera a přizpůsobit se jim. V případě, že je zapojen do několika společenstev, to může být složité.

Logistický podnik realizuje převážnou (stále větší) část logistických (dodavatelských) řetězců vně určité organizace, tj. realizuje propojení mezi dodavatelem a zákazníkem. Jinými slovy hovoříme o „poskytovateli logistické služby“. (SIXTA, MAČÁT, 2005)

Pokud seřadíme poskytovatele logistických služeb podle velikostí rolí v logistickém řetězci, potom od nejmenších k největším to jsou:

- dopravci a operátoři,
- zasílatelé a poskyvatelé kurýrních služeb,
- poskyvatelé na úrovni Third Party Logistics (3 PL),
- logistické podniky. (VANĚČEK, KALÁB, 2004)

2.12.1 3 PL

Do této formy se zapojují nejlepší zasílatelé, kteří jsou schopni poskytovat individualizované přepravní a skladové služby, včetně informací o pohybu zásilek, provádět konsolidaci a dekonsolidaci zásilek až po převzetí realizace celého zásobování nebo celé distribuce pro klienta, včetně zajištění všech pojišťovacích, celních a dalších odborných úkonů. Klient a poskytovatel logistických služeb uzavírají smlouvu. Nejvyšší forma takové smlouvy bývá označována jako Contract Logistics. (VANĚČEK, KALÁB, 2004)

2.12.2 4 PL

Je to další vývoj partnerských vztahů mezi podnikem a poskytovatelem služeb, který se začíná vyvíjet v souvislosti s globalizací a rozvojem elektronického obchodování. 4 PL je komplexní služba, zahrnující analýzu, projektové řešení, realizace a řízení integrovaného logistického řetězce poskytovatelem. Poskytovatel tak bude schopen v celé délce řetězce eliminovat činnosti, které nepřidávají hodnotu a učinit řetězec vysoce konkurenceschopným. Tento poskytovatel bude integrovat činnosti řady specialistů od poskytovatelů přímých logistických služeb, přes poskytovatele informačních technologií a systémů až po poskytovatele poradenských služeb. (VANĚČEK, KALÁB, 2004)

2.13 Současné trendy v partnerských vztazích mezi podniky (klienty) a logistickými společnostmi

Současný logistický trh charakterizuje pokles objemu přepravovaného zboží a častější výběrová řízení. S těmito důsledky ekonomické krize se musejí vyrovnávat všichni. Navíc se radikálně mění i požadavky zákazníků. Ti požadují, aby jim přeprava zboží dala přidanou hodnotu v podobě zvýšení konkurenceschopnosti. Dále požadují rychlou a 100% spolehlivou přepravu měnících se objemů zboží. Zákazníci oceňují zvýšenou flexibilitu v nabízených řešeních, přístupech i cenách.

Ekonomická krize od základu mění způsob, jakým logistické firmy a zákazníci spolupracují. V době konjunktury bylo jediným požadavkem dopravit zboží včas. Spolupráce proto byla poměrně volná, v modulu 2PL. V prostředí, kdy ale zákazníci očekávají optimalizaci procesů a minimalizaci nákladů, model 2 PL selhává. Ekonomická krize ukazuje silné stránky modelu 3 PL. Ten je méně častý u menších firem a spoléhají na něj především velké společnosti. Umožňuje flexibilně měnit objemy přepravovaného zboží bez velkých fixních nákladů.

Výhoda v úzké spolupráci formou 3 PL spočívá především v tom, že logistická společnost převezme odpovědnost za celý proces skladování a distribuce, zajistí podporu při plánování a také kompletní dohled nad odbavováním zboží.

Vývoj logistiky však nekončí u modelu 3 PL. 3 PL je výzvou spíše pro české firmy. Velké nadnárodní společnosti nyní zvažují přechod na řešení 4 PL. V něm je klíčové poradenství při sestavení celkového logistického plánu a velmi těsný vztah mezi zákaznickou společností a dodavatelem. Obě strany sdílejí velké množství důvěrných informací a spolupráce trvá řadu let. (Logistika, 2009)

3 Cíl a metodika práce

3.1 Cíl práce

Hlavním cílem této diplomové práce je analyzovat zasilatelské a kurýrní služby v České republice se zaměřením na porovnání přepravních podmínek, kvality služeb a cen ve vybraných subjektech.

Dílním cílem je objevení možného prostoru pro další subjekt stejného nebo podobného zaměření.

3.2 Metody sběru dat

Pro vypracování diplomové práce byly použity následující metody:

- Studium odborné literatury
- Řízené rozhovory
- Analýza údajů z dostupných materiálů
- Pozorování
- Vlastní výzkum

3.3 Metodika práce

Jako základ pro napsání práce mi sloužila odborná literatura. Konkrétní informace, použité v praktické části diplomové práce, jsem získávala z řízených rozhovorů s vedoucími pracovníky nebo pracovníky zákaznického servisu a z údajů uvedených v informačních materiálech (brožury, ceníky, katalogy služeb) a na internetových stránkách analyzovaných společností.

Dalšími zdroji informací jsou dotazníková šetření, která byla prováděna jak u analyzovaných přepravních společností, tak u subjektů využívajících služeb přepravců.

V práci analyzuji a porovnávám celkem osm přepravních společností. Jsou jimi: Česká pošta, s. p., DHL Express, s. r. o., PPL CZ, s. r. o., TNT Express Worldwide, s. r. o., DPD CZ, s. r. o., Dachser Czech republic, a. s., ČSAD Jihotrans, a. s., Spedica, s. r. o.

Dílní výsledky analýzy jsou diskutovány průběžně v rámci kapitoly 5. Výsledky.

4 Charakteristika zkoumaných subjektů

4.1 Česká pošta, s. p.

Pošta se vždy rozvíjela v těsném svazku se státní správou. Je typickým představitelem přirozeného monopolu. Od roku 1918 (kromě let 1939 až 1945) působila pošta vždy na území celého státu jako československá pošta přímo řízená příslušným vládním úřadem. V padesátých letech získala na určitou krátkou dobu status národního podniku, fakticky však i nadále fungoval jako vrcholový podnikový management vládní úřad. V dalším období spojením s ostatními obory spojů vznikl společný název Československé spoje. V roce 1993, po oddělení pošty a telekomunikací, vznikl samostatný státní podnik Česká pošta, jehož zřizovatel a regulačním orgánem je Ministerstvo dopravy a spojů.

Analýza staršího vývoje dokumentuje obtíže celého odvětví pošty, jejímiž příčinami byly zejména nedostatečná obnova investičního majetku, zanedbaný technický rozvoj, nízké mzdy, vysoká feminizace pošty apod.

Česká pošta zajišťuje své služby pro obyvatelstvo a podnikatelské subjekty prostřednictvím zhruba 2 600 pošt. Jeden poštovní úřad (pošta) obhospodařuje území o rozloze cca 30 km² a slouží zhruba 4 tisícům obyvatel.

Poštovní kurzem se rozumí přeprava zásilek mezi jednotlivými poštami. Propojení poštovních kurzů a pošt vytváří poštovní přepravní síť, která je hierarchicky uspořádaná a tvoří ji:

- místní přepravní síť s jednotlivými poštami,
- okresní přepravní síť se okresními uzly a středisky (není totožné s územním uspořádáním státu),
- hlavní přepravní síť se sběrnými přepravními uzly.

Poštovní síť v České republice je velice hustá, z tohoto hlediska plně odpovídá požadavkům zákazníků.

Poštovní výhrada je definována pouze váhovým a cenovým limitem pro poštovní zásilky obsahující písemné zprávy. Ostatní zásilky nad stanovenou hmotnost mohou být přepravovány jiným subjektem než Českou poštou. Za udělení této výhrady vyžaduje stát (regulační orgán – Ministerstvo dopravy a spojů), aby Česká pošta zajistila univerzálnost poskytování služeb na celém území státu, tj. rovný přístup ke službám, tedy za stejnou cenu. Existuje řada služeb, které jsou poskytovány v plně konkurenčním prostředí. Jedná se především o expresní a kurýrní služby. Působí zde jak firmy zahraniční (DHL, UPS, TNT Express aj.), tak i firmy tuzemské (ČD, ČSAD aj.).

Druhou oblastí, ve které se projevuje konkurence, je oblast peněžních služeb, daná rozvojem bankovní a finanční sféry.

Poslední oblastí, ve které se projevuje konkurence, je oblast substitučních produktů a služeb. Jedná se především o telekomunikační a telematické služby, které v určitých případech nahrazují služby poštovní.

4.2 DHL Express, s. r. o.

Mezinárodní síť společnosti DHL spojuje více než 220 zemí a teritorií po celém světě a zaměstnává asi 300 000 zaměstnanců. K dispozici má 72 000 vozidel a 350 letadel. Společnost DHL nabízí služby v expresní, letecké i námořní nákladní přepravě, pozemní přepravě, řešeních smluvní logistiky i v mezinárodní poštovní službě. Společnost DHL je značkou skupiny Deutsche Post World Net.

Společnost DHL působí na českém trhu od roku 1986, kdy jako první v tehdejší Československu začala poskytovat své expresní kurýrní služby prostřednictvím místního přepravce. Po revoluci, v roce 1991, založila vlastní pobočku v Praze. V současné době nabízí své služby prostřednictvím husté sítě poboček (kolem 71 poboček) a kanceláří po celé České republice.

Na jaře roku 2003 došlo ke sloučení společnosti DHL International se společností DANZAS. Tato skutečnost odstartovala rozsáhlý proces restrukturalizace, jejímž hlavním cílem byla harmonizace všech produktů a služeb tak, aby DHL mohla svým zákazníkům nabídnout komplexní řešení jejich potřeb.

Právní integrace DHL International a DANZAS byla dokončena v říjnu roku 2004 a jejím výsledkem je vznik společností DHL Express (Czech Republic), s.r.o. a DHL Logistics (Czech Republic), s.r.o. Obě společnosti zaměstnávají více než 1 300 vysoce kvalifikovaných zaměstnanců a nabízejí nejširší portfolio expresních přepravních a logistických služeb v České republice.

4.3 PPL CZ, s. r. o.

Společnost PPL CZ s.r.o. nabízí široké portfolio expresních přepravních služeb. Od počátku své existence se specializuje na vnitrostátní balíkovou přepravu.

System PPL – Professional Parcel Logistic - byl založen v roce 1995 jako 7 navzájem kooperujících nezávislých subjektů. Tyto společnosti se v roce 2004 sloučily a vznikla PPL CZ s.r.o.

V březnu 2006 se PPL stala členem skupiny Deutsche Post DHL, jejíž součástí je i celosvětový poskytovatel expresních a logistických služeb DHL. Spolupráce s partnerskou společností DHL umožnilo rozšíření služeb o přepravu balíků do Evropy a vnitrostátní paletovou přepravu. Ačkoliv PPL patří pod společnosti Deutsche Post DHL, vystupuje na trhu samostatně.

Distribuce zásilek byla původně zajišťována ze sedmi regionálních dep. S nárůstem počtu zásilek bylo nutné průběžně otevírat nové provozy a stávající depa přesouvat do nových vyhovujících prostor. V současné době PPL provozuje 13 regionálních dep a jedno centrální překladiště v Praze.

4.4 TNT Express Worldwide, s. r. o.

TNT poskytuje širokou škálu expresních služeb s pevně stanoveným časem nebo dnem doručení ve 200 zemích světa.

Ken Thomas zahájil činnost vlastní přepravní firmy v Austrálii v roce 1946. V 50. letech minulého století začala firma Thomas Nationwide Transport vzkvétat díky rozvoji produktů „Overnight services“. Za uplynulých 50 let TNT vyrostlo díky expanzi a akvizicím v celosvětovou firmu provozující rozsáhlou leteckou a silniční síť po celém světě.

V současné době TNT Express zaměstnává více jak 75 000 zaměstnanců. Operuje s cca 26 000 vozidly a 47 nákladními letadly. Síť společnosti má okolo 2 300 vlastních dep ve více než 200 zemích světa.

4.5 DPD CZ, s. r. o.

DPD (Direct Parcel Distribution) patří k předním poskytovatelům expresních zásilkových služeb. Zákazníkům nabízí produkty a služby, které splňují požadavky v oblasti přepravy zásilek od standardních i expresních zásilek přes široký výběr služeb až po individuální řešení pro zákazníky – jak domácí tak i mezinárodní.

DPD přepraví přes 2 miliony zásilek každý den prostřednictvím mezinárodní sítě DPD. Ve více než 40 zemích světa je k dispozici 500 dep, přes 22 000 zaměstnanců a 15 000 vozů pro 200 000 firemních zákazníků.

Založeno roku 1976 osmnácti velkými německými speditéry. Záměrem bylo vytvořit systém přepravy zásilek orientovaný na zákazníka vylepšenými standardy služeb pro firemní klientelu. Již v roce založení přepravila 1,4 milionu zásilek. V roce 1980 tento počet vzrostl na 7 mil. a dnes přepravuje 2 mil. zásilek každý den.

Krátce po založení společnosti vznikla depa DPD, která byla především určena k zasílání zásilek. Byl tak položen základní kámen vlastní logistické sítě společnosti.

V létě 1977 bylo v Aschaffenburgu zřízeno sídlo společnosti. Odtud byla prováděna koordinace přepravy i systémové plánování. V zápětí přibýly nové funkční oblasti včetně marketingu, zajištění kvality i IT. V dubnu roku 2001 došlo k fúzi se společností GeoPost, dceřinná společnost francouzské LaPoste.

4.6 DACHSER Czech republic, a. s.

DACHSER E.S.T. a.s. se sídlem v Kladně patří do celosvětové sítě logistického koncernu DACHSER GmbH se sídlem ve městě Kemptenu, ležícím na jihu Spolkové republiky Německo. V současnosti zaměstnává více než 18 000 lidí a má 305 vlastních poboček po celém světě (z toho 179 v Evropě).

Páteří společnosti je hustě utkaná celoevropská síť poboček, jenž se vyznačuje blízkostí k zákazníkovi. Všechny pobočky jsou spolu propojeny pravidelnou linkovou přepravou, jejímž prostřednictvím denně realizují zásobování a distribuci. Kontraktní logistika navíc nabízí skladování a doplňkové služby.

Historie společnosti DACHSER Czech Republic a.s. začíná v roce 1992, kdy byla založena společnost E.S.T. a.s. poskytující služby v oblasti mezinárodní a vnitrostátní kamionové spedice, skladování a celních služeb.

Na základě požadavků zákazníků se její aktivity časem rozšířily také o poskytování služeb v oblasti letecké a námořní spedice.

V roce 2004 se E.S.T. stala exkluzivním partnerem společnosti DACHSER pro Českou republiku a v roce 2006 uzavírá společnost E.S.T. smouvu o joint venture s koncernem DACHSER a vystupuje od té doby pod novým jménem DACHSER E.S.T. a.s. V závěru roku 2009 dochází k završení integračního procesu změnou názvu společnosti na DACHSER Czech Republic a.s. s platností od 1. 1. 2010.

V současnosti má v České republice 6 poboček. Pracuje v nich přes 200 zaměstnanců.

4.7 ČSAD Jihotrans, a. s.

Společnost ČSAD Jihotrans je dopravní firma s dlouholetou tradicí, systémem a zkušenostmi v oblasti silniční dopravy, logistických služeb a opravárenství, která se traduje od roku 1949. V novodobé historii prošla smysluplným a cíleným vývojem

od delimitace z bývalého krajského podniku ČSAD v roce 1991, přes privatizaci v roce 1996, až po následné zefektivnění všech činností a celkovou konsolidaci firmy.

K významnému rozvoji společnosti a rozšíření zejména logistických činností došlo odkoupením části společnosti ČSAD České Budějovice a.s. v dubnu 2003. Stávající činnosti se tak rozšířily o mezinárodní přepravu kusových zásilek, sběrnou službu Transportexpres, skladování a celní služby.

ČSAD Jihotrans se věnuje tradičním oborům podnikání v dopravě, jako je zejména silniční nákladní doprava tuzemská a mezinárodní, provozování spediční kanceláře, veřejná silniční osobní doprava, tuzemská a mezinárodní přeprava kusových zásilek, logistika, celní služby a řadě dalších doplňkových služeb.

Podnikatelské uskupení Jihotrans Group, kde mezi nejvýznamnější patří akciové společnosti ČSAD Jihotrans, ČSAD STTRANS, ČSAD JAVORIV a JWE, svým potenciálem, kapacitou a rozsahem poskytovaných služeb je největší dopravce v Jihočeském kraji.

Uskupení disponuje téměř 360 nákladními vozidly, 370 návěsy a přívěsy, kolonou 250 vozidel smluvních dopravců, 200 autobusy a zaměstnává 1 050 pracovníků.

ČSAD Jihotrans obstarává distribuci zásilek prostřednictvím systému Radiálka SBS - TEX - sběrná služba.

Sdružení RADIÁLKA

Sdružení RADIÁLKA existuje od září 1993, kdy vzniklo jako Sdružení TRANSPORTEXPRES - SBĚRNÁ SLUŽBA, společenství 4 státních podniků a 4 akciových společností. Členy postupně nahrazovaly nově vznikající soukromé společnosti a od března 1996 získalo Sdružení právní subjektivitu. Od 1. 1. 2005 je novým členem Sdružení společnost RADIALTRANS, s.r.o.

Název Sdružení RADIÁLKA byl oficiálně přijat 1. 6. 2009.

Současné Sdružení je tvořeno těmito členy:

ČSAD JIHOTRANS a. s.

ČSAD RADIÁLKA OSTRAVA s. r. o.

RADIÁLKA HRADEC KRÁLOVÉ s. r. o.

RADIÁLKA SBS MORAVA s. r. o.

RADIÁLKA SBS PLZEŇ s. r. o.

RADIÁLKA SBS ÚSTÍ N/ L. s. r. o.

RADIALTRANS, s.r.o.

V České republice je 8 regionálních center. Sdružení operuje na území České a Slovenské republiky. Prostřednictvím společnosti lze doručit zásilku téměř jakéhokoliv druhu a velikosti. Avšak kromě těchto zásilek jsou systémem přijímány i další zásilky pod celní kontrolou, odcházející do celého světa nebo importované českým příjemcům.

4.8 SPEDICA, s. r. o.

Společnost, aktivní v oblasti vnitrostátní a mezinárodní přepravy a logistiky.

Společnost Spedica byla založena teprve roku 2007, proto nelze uvést žádné jiné důležité milníky této společnosti.

5 Výsledky

Kapitola 5. Výsledky je členěna do několika částí. První část kapitoly se věnuje každé společnosti z hlediska veškerých služeb, které poskytuje. Druhá část je zaměřena na dotazníkové šetření provedené na vybraných přepravních společnostech. Třetí část kapitoly je pak vymezena pro vyhodnocení dotazníkového šetření, které bylo provedeno u subjektů využívajících zasilatelské služby.

5.1 Česká pošta, s. p.

Česká pošta nabízí své služby po České republice i do zahraničí v rámci skupin:

- občané a domácnosti
- firmy a podnikatelé
- korporace a velké firmy

5.1.1 Služby

Česká pošta nabízí služby poštovní (klasické), expresní a kurýrní se zaručenou dobou dodání, rozšířené služby (soustředěné inkaso plateb obyvatelstva - SIPO), služby obstaravatelského charakteru (důchodová služba, bankovní a pojišťovací služby, sázkové a loterijní služby, prodej poštovních známek a služby filatelistům), prodej zboží (tisku, telefonních karet, dobíjecích kupónů, dálničních známek, pohlednic, obálek, aj.).

1) Vnitrostátní poštovní zásilky (základní)

Obyčejná zásilka:

Obyčejné psaní-standard

Obálka nebo nesložený kartonový lístek pravoúhlého tvaru s max. rozměry 23,1 x 16,4 x 0,5 cm. Hmotnost do 50 g.

Obyčejné psaní

Délka zásilky nesmí přesahovat 35,3 cm a šířka 25 cm, přičemž tloušťka nesmí být větší než 2 cm. Hmotnost do 1 kg.

Obyčejný balík

Největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 240 cm a součet všech tří rozměrů 300 cm. Hmotnost do 20 kg.

Obyčejná slepecká zásilka

Výhradně pro potřeby nevidomých, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm a součet všech jejích tří rozměrů 90 cm. Hmotnost do 7 kg.

Doporučená zásilky:

Doporučená zásilka-standard

Obálka nebo nesložený kartonový lístek pravoúhlého tvaru s max. rozměry 23,1 x 16,4 x 0,5 cm. Hmotnost do 50 g.

Doporučená zásilka

Délka zásilky nesmí přesahovat 50 cm a šířka 35 cm, přičemž tloušťka nesmí být větší než 5 cm. Hmotnost do 2 kg.

Doporučený balíček

Největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm a součet všech tří rozměrů 90 cm. Hmotnost do 2 kg.

Doporučená slepecká zásilka

Výhradně pro potřeby nevidomých, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm a součet všech jejích tří rozměrů 90 cm. 7 kg.

Cenná zásilka:

Cenné psaní

Nutné použít bezpečnostní obal prodáváný ČP. Hmotnost do 2 kg.

Cenný balík

Odesílatel si může za příplatek zvolit dodání Cenného balíku do dvou pracovních dnů nebo zacházení se zvláštní opatrností (u zásilek do 10 kg), největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 240 cm a součet všech tří rozměrů 300 cm. Hmotnost do 20 kg.

Doplňkové služby k vnitrostátním poštovním zásilkám

(Ize si je zvolit jen společně se službou Doporučená zásilka, Doporučená slepecká zásilka, Cenné psaní, Cenný balík nebo Doporučený balíček)

Dodejka

V případě této služby bude odesílateli předáno písemné potvrzení prokazující dodání poštovní zásilky příjemci.

Dodání do vlastních rukou

Poštovní zásilka bude dodána, je-li adresátem fyzická osoba (jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta) nebo je-li adresátem právnická osoba (jen oprávněné osobě).

Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta

Poštovní zásilka bude dodána výhradně jen adresátovi. Tuto službu lze zvolit jen tehdy, je-li adresátem fyzická osoba.

Zkrácení lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky

V případě této služby bude lhůta 15 dnů, po kterou je poštovní zásilka při dodání připravena k vyzvednutí u příslušné pošty, zkrácena na 3 dny nebo na 10 dnů ode dne, kdy byla poštovní zásilka připravena k vyzvednutí.

Prodloužení lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky

Tato služba umožňuje, aby si odesílatel lhůtu 15 dnů prodloužil na jeden měsíc. Prodloužit si lhůtu pro vyzvednutí zásilky může také adresát, ale jen v případě, že toto odesílatel předem nevyločil.

2) Vnitrostátní poštovní poukázky

Poštovní poukázka typu: A, B, C, D.

Doplňkové služby ke službám vnitrostátní poštovní poukázky

Dodejka

Dodání do vlastních rukou

Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta

Termínovaná výplata

V případě této služby nebude poukázaná peněžní částka vyplacena dříve než v den stanovený odesílatelem. Tento den musí spadat do období 30 dnů od podání.

3) Mezinárodní zásilky do zahraničí

Obyčejná zásilka:

Obyčejná zásilka

Do mimoevropských zemí může odesílatel požádat o nepřednostní dopravu (zásilky se nepřeppravují nejrychlejším způsobem) za sníženou cenu. Hmotnost do 2 kg.

Obyčejný tiskovinový pytel

Obsahem mohou být pouze noviny, časopisy, knihy apod. Odesílatel může požádat o nepřednostní přepravu (v takovém případě je služba poskytnuta zdarma). Hmotnost do 30 kg.

Obyčejná slepecká zásilky

Výhradně pro potřeby nevidomých. Odesílatel může požádat o nepřednostní přepravu (v takovém případě je služba poskytnuta zdarma). Hmotnost do 7 kg.

Doporučená zásilka:

Doporučená zásilka

Do mimoevropských zemí může odesílatel požádat o nepřednostní přepravu za sníženou cenu. Hmotnost do 2 kg.

Doporučený tiskovinový pytel

Obsahem mohou být pouze noviny, časopisy, knihy apod. Odesílatel může požádat o nepřednostní přepravu za sníženou cenu. Hmotnost do 30 kg.

Doporučená slepecká zásilka

Výhradně pro potřeby nevidomých. Odesílatel může požádat o nepřednostní přepravu (v takovém případě je služba poskytnuta zdarma). Hmotnost do 7 kg.

Cenná zásilka:

Cenné psaní

Odesílatel může požádat o nepřednostní přepravu za sníženou cenu. Hmotnost do 2 kg.

Cenný balík

Odesílatel může požádat o nepřednostní přepravu za sníženou cenu. Odesílatel může požádat i o zvláštní opatrnost při zacházení s poštovní zásilkou (pouze pokud je to podle zahraničních podmínek povoleno). Hmotnost dle zahraničních podmínek.

Standardní balík

Odesílatel může požádat o nepřednostní přepravu za sníženou cenu. Odesílatel může požádat o zvláštní pozornost při zacházení s poštovní zásilkou (pouze pokud je to podle zahr. podmínek povoleno). Hmotnost dle zahraničních podmínek.

Doplňkové služby

Dodejka

Dodání do vlastních rukou adresáta

Dobírka

4) Poštovní poukázky do zahraničí

Zahrnuje poštovní poukázky Z/C

Doplňkové služby

Dodejka

Dodání do vlastních rukou adresáta

5.1.2 Ostatní služby (vybrané)

Kurýrní služba (tuto službu poskytuje pošta Praha 26, Wilsonova 10, Praha 2):

Časové limity pro doručení od převzetí zásilky - v Praze je garantována doba dodání do 2 hodin, ve středních Čechách do 4 hodin, v ostatních českých okresech do 6 hodin, v moravských okresech do 8 hodin. Maximální hodnota obsahu zásilky je 30 000 Kč. Nejvyšší dovolená hmotnost zásilky je 15 kg. Největší dovolený rozměr - součet délky, šířky a výšky 300 cm, největší z rozměrů zásilky může měřit maximálně 180 cm.

Tisk a kompletace zásilek:

PostKomplety

Postkomplety jsou střediska České pošty, která se zabývají poskytováním komplexních služeb v oblasti zpracování listovních a balíkových zásilek vnitrostátních i mezinárodních a neadresné reklamy.

PostServis

Komplexní služby pro vydavatele a distributory tisku, reklamní agentury nebo zasilatelské společnosti.

5.1.3 Obsah zásilek

Nelze přepravit zásilky obsahující:

- výbušniny, radioaktivní látky, omamné a psychotropní látky, jedovaté a žíravé látky, nakažlivé biologické látky, tuhý oxid uhličitý;
- tlakové nádoby, stlačené nebo zkapalněné plyny a plyny v roztocích;
- biologická agens a toxiny, oxidující, hořlavé a ostatní chemické látky a přípravky, které jsou klasifikovány jako nebezpečné podle jistých právních;
- zboží podléhající řízenému teplotnímu režimu;
- bankovky, mince, cestovní šeky, šeky na doručitele, kreditní karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb, ceniny všeho druhu, směnky, drahé kovy (zlato, platina) a drahé kameny včetně výrobků a šperků z nich, umělecké předměty a sbírky apod.;
- živí obratlovci.

Nejde-li o případy viz výše, jen za splnění dále uvedených zvláštních podmínek mohou být obsahem zásilky:

- biologické látky podléhající zkáze – za podmínky, že zkažené látky nebudou obtěžovat své okolí zápachem a neproniknou obalem poštovní zásilky;
- jiná živá zvířata než obratlovci – za podmínky, že jim během poskytnutí poštovní služby nebude zapotřebí poskytovat zvláštní péči a pozornost;
- snadno rozbitelné věci za podmínky, že jsou upraveny zvláštním tomu odpovídajícím způsobem tak, aby se v důsledku běžných manipulací s poštovní zásilkou nemohly poškodit;

- tekutiny za podmínky, že nemohou vytéci z obalu poštovní zásilky nebo tímto obalem prosáknout.

Obsah zásilek se řídí dle Věstníku České Pošty. Zde jsou uvedeny zakázané obsahy zásilek a další důležité informace, které se vztahují ke konkrétní službě a konkrétní zemi, kam jsou zásilky určeny.

5.1.4 Ceny zasilatelských služeb

Ceny se řídí dle aktuálních ceníků. Tyto ceny se stanovují na základě druhu zásilky, hmotnosti a jiných parametrů.

5.2 DHL Express, s. r. o.

5.2.1 Služby

Společnost DHL provozuje své služby v rámci čtyř specializovaných divizí:

1) Express

Globální dodavatel mezinárodních pozemních, leteckých a železničních kurýrních a expresních služeb pro podniky i soukromé osoby. Pracuje v rámci celosvětové sítě, která pokrývá více než 220 zemí a teritorií v Evropě, Americe, Asii a Tichomoří a rozvíjejících se trzích. Zde nabízí 3 produktové řady Same Day, Time Definite a Day Definite.

Produktová řada - Same Day

Nabízí vyzvednutí a doručení zásilek v nejkratším možném termínu. Služba je určena především pro časově citlivé zásilky, jejichž doručení je pro zákazníka prioritou. Při přepravě urgentních zásilek připraví návrh řešení přesně pro danou situaci.

Hlavní výhody služby:

Individuální přístup ke každé zakázce. Okamžité vyzvednutí zásilky speciálně vyškolenými zaměstnanci. Nejrychlejší způsob doručení v předem dohodnutých termínech. Osobní dohled nad zásilkami po celou dobu přepravy. Cena služby stanovená před realizací zakázky.

Produktová řada - Time Definite

Je rychlá dodávka ode dveří ke dveřím do určitého času, přes noc nebo následující možný pracovní den. Nabízí služby v rámci ČR nebo mezinárodně.

V rámci vnitrostátní přepravy nabízí tyto služby:

DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00 je vnitrostátní služba, která přepraví zásilku po České republice následující pracovní den do 9.00 hodin.

DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00 je vnitrostátní služba, která přepraví zásilku po České republice následující pracovní den do 12.00 hodin.

DHL DOMESTIC EXPRESS je vnitrostátní služba, která přepraví zásilku po České republice následující pracovní den do konce pracovní doby.

Hlavní výhody služby:

Přednostní zpracování a přeprava zásilek. Automatické proaktivní oznámení o doručení. Přeprava zásilek do maximální hmotnosti 250 kg. Pružný systém objednání a vyzvednutí zásilky ve stejný den.

(V rámci mezinárodní přepravy nabízí podobné služby s obdobnými časy jako ve vnitrostátní přepravě)

Produktová řada – Day Definite

Je dodávka ode dveří ke dveřím během určitého počtu dnů. Opět poskytuje službu v rámci ČR nebo i ve vztahu k jiným zemím světa.

DHL Domestic Economy Select - přeprava jednokusových, vícekusových i paletových zásilek v rámci ČR s doručením následující pracovní den. Dodací lhůta začíná plynout v 17:00 hodin v den převzetí zásilky k přepravě a činí 24 hodin.

DHL Domestic Economy - cenově zvýhodněné doručení do 48 hodin (lhůta dodání začíná plynout jako u předcházejícího produktu), vhodné pro přepravu těžkých zásilek v rámci ČR.

Pro mezinárodní přepravu nabízí Day Definite podobné služby (DHL Economy Select, DHL Import Economy Select)

2) Pozemní, námořní a letecká přeprava (DHL Freight, DHL Global Forwarding)

Tato divize poskytuje služby mezinárodní letecké a námořní přepravy (DHL Global Forwarding) a evropské silniční a železniční přepravy (DHL Freight).

Divize DHL Global Forwarding představuje kvalitního dodavatele služeb v oblasti mezinárodní letecké a námořní nákladní přepravy. Specializuje se na přepravu zboží a komodit do všech hlavních destinací po celém světě dle smluvených přepravních lhůt a cen. Kromě těchto služeb nabízí logistická řešení v rámci významných logistických projektů včetně komplexních celních služeb.

Divize DHL Freight je jedním z největších evropských poskytovatelů služeb v oblasti silničních a železničních nákladních přeprav. Nabízí komplexní řešení šitá na míru - vnitrostátní a mezinárodní celovozové a speciální přepravy, přepravy kusových zásilek a částečných partií - vše silnicí, železnicí nebo kombinací obou těchto způsobů přepravy. Kromě již zmíněných služeb DHL Freight zajistí komplexní celní služby.

3) DHL Exel Supply Chain

Tato divize zahrnuje služby smluvní logistiky a firemní informační řešení. Zaměřují se na řešení na míru.

DHL Exel Supply Chain nabízí skladování a přepravní služby se skladováním, ale také řešení s přidanou hodnotou společně s řízením celého dodavatelského řetězce zákazníků z různých sektorů, například z oblasti automobilového průmyslu, biologických věd, technologie, rychloobrátkového spotřebitelského zboží, maloobchodu a módního průmyslu.

4) DHL Global Mail

Divize DHL Global Mail poskytuje poštovní a komunikační služby na mezinárodní úrovni díky přímému spojení do více než 200 zemí po celém světě a zároveň nabízí integrovaná řešení pro firemní komunikace.

5.2.2 Doplnkové služby

Jsou to služby, které doplňují standardní služby pro vnitrostátní i mezinárodní přepravu zásilek.

Výběr některých doplňkových služeb:

Globalmail Business

Služba pro firmy, které odesílají větší množství nedoporučené mezinárodní pošty - ideální pro přepravu všech typů dokumentů od faktur a finančních výkazů po zásilky většího objemu (např. letáky, katalogy, výroční zprávy, informace o produktech).

Přeprava nevyplacených zásilek (Transport Collect)

U služby Transport Collect nejsou přepravní náklady účtovány k tíži otevřeného účtu u DHL, ale při doručení zásilky jsou vybrány od příjemce, aniž by ten musel mít smlouvu s DHL.

DHL Servicepoints a DHL Express Easy

Zjednodušené odesílání zásilek službou DHL Express Easy v síti partnerských recepcí DHL Servicepoints. Tuto službu mohou využívat pouze zákazníci platící za přepravu zásilek

v hotovosti bez potřeby uzavření smlouvy. Zásilka může být dle velikosti odeslána v jednom z šesti obalů. Cenu za přepravu zásilky sdělí na kterémkoliv z partnerských recepcí DHL Servicepoints.

Expresní distribuce a logistika

Distribuce hotových výrobků. Podstatou tohoto řešení je expresní distribuce hotových výrobků z výroby nebo centrálního distribučního centra přímo ke spotřebiteli. Hlavní výhodou je eliminace systému regionálních a národních meziskladů (snížení zásob) při zajištění nejkratšího dodavatelského cyklu ke konečným zákazníkům.

Logistika a skladování

Společnosti nabízí speciální logistická řešení přizpůsobená požadavkům zákazníka (řešení na míru).

Celní služby

Celní odbavení expresních zásilek v mezinárodní přepravě zahrnuje celní formality pro dovoz, vývoz a tranzit zásilek včetně poradenských služeb a zastupování v celním řízení. DHL nabízí širokou škálu nadstandardních celních služeb, které vyžadují zvláštní dokumenty s certifikáty (CITES, Fytosanitární, Veterinární apod.) nebo manipulaci.

Hlavní výhody této služby:

Hustá síť celních pracovišť po celém světě. Poradenská činnost v celních a daňových záležitostech při dovozu a vývozu zboží. Zastupování v celním řízení. Vystavování celních prohlášení v režimu vývozu, dovozu a tranzitu. Zajišťování celního dluhu v souvislosti s celním řízením. Tranzitní režimy v systému NCTS. Celní odbavení do vývozu v systému ECS/AES. Zjednodušené postupy celního odbavení.

Nebezpečné zboží

DHL umožňuje přepravu zásilek obsahující nebezpečné zboží v souladu s předpisy IATA (Mezinárodní asociace leteckých dopravců) a ADR (Evropská dohoda o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí).

Sobotní doručení

Tato služba umožní, aby byly expresní zásilky doručeny v sobotu do většiny velkých měst ČR i Evropy.

Maximální hmotnost 1 ks zásilky: 25 kg

Maximální hmotnost zásilky: 250 kg

Maximální rozměry 1 ks zásilky: 28 × 110 × 43 cm

Pojištění zásilek

DHL nabízí pojištění pokrývající všechna přepravní rizika pro všechny typy přeprav v rámci celého světa. Zákazník může využít širokou nabídku pojistného krytí proti ztrátě, poškození nebo zničení zboží („proti všem nebezpečím“), riziku válek nebo stávek.

Doručení do odlehlých oblastí

DHL doručuje zásilky i do oblastí, které jsou mimo hlavní průmyslové a obchodní zóny, odlehlé nebo obtížněji dostupné. Zásilku nejen doručí, ale i vyzvedne.

Potvrzení o doručení

Písemné potvrzení o doručení je služba pro zásilky typu Day Definite, která umožňuje v případě žádosti zaslání faxové nebo e-mailové kopie potvrzení o doručení zásilky s podpisem příjemce.

Pravidelné vyzvedávání zásilek

V případě, že má zákazník pravidelné objemy zásilek, je možné zjednodušit kontakt s DHL a v předem stanoveném časovém rozpětí automaticky zákaznickovy zásilky vyzvedávat.

Dobírka

Možnost dodání zásilky na dobírku.

5.2.3 Obsah zásilek

Produktová řada Same Day

Nelze přepravit zásilky obsahující:

- nebezpečný materiál, zboží, zakázané předměty nebo předměty, jejichž přeprava je omezena dle IATA (Mezinárodní asociace letecké přepravy), ICAO (Mezinárodní organizace civilního letectví) nebo jakýmkoli příslušným státním orgánem nebo jinou příslušnou organizací;
- pokud po uvážení DHL usoudí, že předmět nemůže být bezpečně nebo v souladu se zákonem přepraven (zejména zvířata, mincovní kovy, peníze, cenin, převoditelné listiny znějící na majitele, drahé kovy a drahokamy střelné zbraně a jejich části, střelivo, tělesné ostatky, pornografie, nelegální narkotika/drogy).

Produktová řada Day Definite (Time Definite)

Přeprava zásilek do celkové hmotnosti 3 000 kg, přičemž jednotlivé kusy nesmějí přesáhnout hmotnost 800 kg, délku 300 cm, výšku 170 cm, šířku 200 cm nebo volumetrickou váhu (VCF) 250. Zásilky přesahující stanovené limity lze přepravit jen na základě individuální dohody.

Nelze přepravit zásilky obsahující:

- věci s mimořádnou uměleckou nebo kulturní hodnotou,
- živá zvířata,
- zboží podléhající řízenému teplotnímu režimu,
- věci, které podle platných předpisů nebo s ohledem na jejich povahu nelze přepravovat společně s jinými zásilkami,
- volně ložené substráty,
- nebezpečné látky třídy 1 v množství přesahujícím limity uvedené v Dohodě o ADR a třídy 7,
- jiné zásilky, které není možné bezpečně přepravit nebo přepravit v souladu se zákonem (zejména mincovní kovy, peníze, ceniny, převoditelné listiny znějící na majitele, drahé kovy a drahokamy, střelné zbraně a jejich části, střelivo, výbušniny, zbraně, tělesné ostatky, pornografie a nelegální narkotika/drogy, nebo jakékoliv jiné nelegální zboží)

5.2.4 Ceny zásilkových služeb

Ceny za leteckou i pozemní přepravu zásilek se stanovují na základě skutečné nebo objemové hmotnosti zásilky. Výsledná cena je vždy vypočítána z údaje s vyšší hodnotou.

Jednotlivé ceny dle skutečné nebo objemové hmotnosti jsou uvedeny v aktuálních cenících, kde jsou uvedené ceny i doplňkových služeb. Tyto ceny lze samozřejmě modifikovat o určité slevy, které jsou po dohodě s DHL součástí smlouvy.

5.3 PPL CZ, s. r. o.

Tato společnost zabezpečuje svoz a distribuci zásilek vozidly dodávkového typu. V průběhu noci jsou zásilky mezi jednotlivými depy a centrálním překladištěm přepravovány kamiony. Veškeré zásilky jsou v noci tříděny na centrálním překladišti v Praze Malešicích, které bylo zprovozněno v roce 2004. Tento klíčový bod přepravy je vybaven moderním třídícím systémem od holandské společnosti Van Riet. Zásilky jsou automaticky tříděny na základě technologie čárového kódu. Každá zásilka je opatřena tímto čárovým kódem a díky několika scénům v průběhu přepravy jsou zásilky pod neustálou kontrolou. Cestu zásilky lze sledovat pomocí systému Tracing and Tracking na internetu a mobilním telefonu. Zákazníkům jsou zároveň posílány statistické výstupy se stavem jednotlivých zakázek včetně vyhodnocení kvality doručení.

5.3.1 Služby

1) Mezinárodní balíkové služby

Zde jsou nabízeny služby:

PPL Export

Expresní přeprava balíkových zásilek do Evropy, doručování pouze na firemní adresy.

PPL Export Slovensko

Expresní přeprava zásilek na Slovensko, export i import zásilek.

PPL Export Německo

Expresní přeprava zásilek do Německa, doručování na firemní adresy (B2B přeprava), doručování na soukromé adresy (B2C přeprava).

2) Vnitrostátní balíkové služby

V rámci vnitrostátních balíkových služeb nabízí řadu následujících produktů:

Normální balík

Celostátní expresní přeprava balíkových zásilek „z domu do domu“.

Maximální hmotnost zásilky 50 kg.

Maximální délka zásilky (nejdelší strana) 200 cm a zároveň součet obvodu a délky zásilky maximálně 300 cm.

Doručení následující pracovní den 8:00 – 18:00 hod.

Pojištění do hodnoty 50 000 Kč v ceně přepravného a možnost dalšího připojištění.

Možnost objednat svoz i doručení zásilky na libovolnou adresu.

PPL Soukromá adresa

Celostátní expresní přeprava balíkových zásilek na soukromé adresy (B2C doručení).

Proaktivní komunikace s příjemcem ze strany PPL - řidič před doručením kontaktuje příjemce tak, aby došlo k souladu potřeb obou subjektů.

Maximální hmotnost zásilky 50 kg.

Maximální délka zásilky (nejdelší strana) 200 cm a zároveň součet obvodu a délky zásilky maximálně 300 cm.

Standardní doručení následující pracovní den 8:00 – 18:00 hod.

Ve vybraných lokalitách možnost výběru z denního (8:00 – 18:00 hod.) nebo večerního doručení (17:00 a 21:00 hod.) – služba je poskytována v bývalých krajských a okresních městech.

Pojištění do hodnoty 50 000 Kč v ceně přepravného a možnost dalšího připojištění.
Možnost objednat svoz i doručení zásilky na libovolnou adresu.

PPL Express+

Expresní přeprava balíkových zásilek v dopoledních hodinách.

Zato služba se týká pouze vybraných měst.

Obvyklé doručení v uvedených časech.

Maximální hmotnost zásilky 50 kg.

Maximální délka zásilky (nejdelší strana) 200 cm a zároveň součet obvodu a délky zásilky maximálně 300 cm.

Pojištění do hodnoty 50 000 Kč v ceně přepravného a možnost dalšího připojištění.

Možnost objednat svoz i doručení zásilky na libovolnou adresu.

Podmínky přepravy:

- označení zásilky speciální etiketou určenou pro PPL Express+
- předání zásilek k přepravě do 18:00 hod. nebo osobně na depu PPL do 20:00 hod

PPL Express+ DTD

Expresní přeprava zásilek speciálně po Praze s doručením v den podeje.

Svoz i doručení zásilky v jednom dni.

Maximální hmotnost zásilky 50 kg

Maximální délka zásilky (nejdelší strana) 200 cm a zároveň součet obvodu a délky zásilky maximálně 300 cm.

Pojištění do hodnoty 50 000 Kč v ceně přepravného a možnost dalšího připojištění.

Možnost objednat svoz i doručení zásilky na libovolnou adresu.

Podmínky přepravy:

- adresa příjemce musí odpovídat seznamu míst určených pro PPL Express+
- označení zásilky speciální etiketou určenou pro PPL Express+
- objednávka svozu zásilek nejpozději v 11:00 hod.
- svoz zásilek od 11:00 do 13:00 hod. dle dohody
- doručení do 18:00 hod. téhož dne

Svoz za hotové

Přepravuje zásilky pouze ve tvaru balíku s max. váhou do 50 kg (ČR a SK), ostatní země do 30 kg (zásilka musí být manipulovatelná jednou osobou).

Zásilka nesmí překročit ani jeden z těchto rozměrů: nejdelší strana 200 cm, součet obvodu a nejdelší strany 300 cm (u zásilek pro ČR a SK).

Pro export jsou maximální rozměry následující: délka 120 cm, šířka 60 cm, výška 60 cm a zároveň součet obvodu a výšky zásilky nesmí přesáhnout 300 cm (zásilka musí mít striktně tvar balíku, bez strečové fólie).

Zásilka bude vyzvednuta následující den oproti hotovosti mezi 8 – 18 hod a doručena příjemci den po vyzvednutí také mezi 8 – 18 hod.

3) Vnitrostátní paletová přeprava

V rámci vnitrostátní paletové přepravy je nabízena tato řada produktů:

PPL Sprint

Celostátní expresní přeprava zásilek „z domu do domu“ pro firmy a podnikatele do 3 000 kg.

Lehce manipulovatelné kusové, vícekusové zásilky nebo palety.

Hmotnost kusu/zásilky do 800 kg/3 000 kg.

Maximální rozměry zásilky délka 300 cm, šířka 200 cm, výška 200 cm.

Doručení následující pracovní den v rozmezí 8:00 – 17:00 hod.

Vyzvednutí zásilky na libovolném místě.

Možnost osobního odběru na terminálech DHL.

Elektronická komunikace.

Pojištění zásilky do hodnoty 900 000 Kč v ceně přepravného.

PPL Sprint+

Celostátní expresní přeprava zásilek „z domu do domu“ pro firmy a podnikatele do 3 000 kg.

Obtížně manipulovatelné kusové, vícekusové zásilky nebo palety.

Hmotnost kusu/zásilky do 800 kg/3 000 kg.

Rozměry zásilky délka 300 cm, šířka 200 cm, výška 200 cm (přeprava rozměrnějších zásilek po individuální domluvě).

Doručení následující pracovní den v rozmezí 8:00 – 17:00 hod.

Garance vrácení dopravného v případě nedoručení následující pracovní den.

Časová okna pro svoz a doručení 8:00 – 11:00, 11:00 – 14:00 a 14:00 – 17:00 hod. (týká se pouze měst Praha, Teplice, Plzeň, České Budějovice, Pardubice, Brno, Olomouc, Ostrava).

Vyzvednutí zásilky na libovolném místě.

Možnost vyzvednutí zásilky ve stejný den v případě objednání do 10:00 hod.

Možnost osobního odběru na terminálech DHL.

Pojištění zásilky do hodnoty 900 000 Kč v ceně přepravného.

4) Nadrozměrné zásilky

Hlavní podmínky pro přepravu nadrozměrných zásilek:

- a) délka zásilky (nejdelší strana) nesmí překročit 2m,
- b) součet obvodu zásilky a její délky nesmí překročit 3m,
- c) hmotnost zásilky včetně obalu nesmí překročit 50 kg.

V případě doručování nadrozměrných zásilek může dojít prodloužení dopravy.

5.3.2 Doplnkové služby

1) Služby určené pro produkty Normální balík, PPL Express+, PPL Express+ DTD, PPL Soukromá adresa

Dokumenty zpět

Využití při potřebě odesílatele nechat si příjemcem potvrdit a zaslat zpět dokumenty, které se vztahují k zásilce (např. úvěrová smlouva). Možnost doručení na vybranou adresu.

Dobírka

Maximální výše doběrečného do 200 000 Kč.

Přípojištění

Pojištění zásilek do hodnoty 50 000 Kč je v ceně přepravy. Pojištění zásilek nad tuto hodnotu, maximálně však do 1 000 000 Kč se pohybuje v rozmezí 50 - 750 Kč.

2) Služby určené pro produkty PPL Sprint, PPL Sprint+

Dobírka

Maximální výše doběřečného do 50 000 Kč.

Pozdní svoz

Svoz zásilek v pozdních hodinách, tj. od 17:00 hod.

Cena kalkulována individuálně na základě požadavků zákazníka.

Skladné

Uložení v terminálu delší než 3 pracovní dny.

Účtováno automaticky, pokud je zásilka uložena v terminálu déle než 3 pracovní dny.

Třetí pokus o doručení zásilky

Dva pokusy o doručení zdarma v rámci přepravného, třetí pokus za poplatek dle ceníku.

5.3.3 Obsah zásilky

Nelze přepravit zásilky obsahující:

- předměty a látky ohrožující lidský život nebo zdraví (jedy, radioaktivní látky, žíraviny, plyny a kapaliny v tlakových nádobách apod.);
- předměty a látky, které mají mimořádně vysokou hodnotu (drahé kameny, drahé kovy, umělecké předměty, sbírky, bankovky, mince, aktivované platební a jiné peněžní karty a ceniny s výjimkou stravenek, nabíjecích kuponů do mobilních telefonů, SIM karet, dálničních známek, výherních losů apod.);
- předměty a látky, které podléhají změnám teploty, jako jsou rychle se kazící zboží, zdravotnický materiál (krevní vzorky a deriváty), živé rostliny apod.;

- živá zvířata, pozůstatky lidí a zvířat apod.;
- předměty a látky lehce poškoditelné i za předpokladu dodržování pokynů pro zvláštní manipulaci se zásilkou, jako jsou alkohol a jiné drahé tekutiny ve skleněných lahvích apod.;
- jiné předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu vozidla nebo vytvoření speciálních podmínek při přepravě podle platných předpisů jako jsou například volně ložené substráty.

5.3.4 Ceny zásilkových služeb

Ceny jsou určeny na základě sazeb dle aktuálního ceníku příslušných produktů (cena může být snížena o slevy uvedené v zasilatelské smlouvě). Tyto ceny se pak navyšují o poplatky vztahující se k doplňkovým službám (např. doběrečné, připojištění apod.). Každá tato doplňková služba má svůj aktuální ceník.

Rozhodujícím faktorem pro stanovení ceny je skutečná hmotnost zásilky. Pro pozemní přepravu službami PPL Sprint a PPL Sprint+ se cena odvozuje od skutečné hmotnosti nebo objemové hmotnosti podle toho, která z nich je vyšší.

5.4 TNT Express Worldwide, s. r. o.

5.4.1 Služby

TNT Express poskytuje v rámci své činnosti služby expresní, speciální a ostatní.

1) Expresní služby

Zásilku doručí kamkoli v čase, ve kterém zákazník požaduje. V rámci těchto expresních služeb lze využít následujících produktových řad.

Produktová řada - Time a Day Definite Services (služby s garantovaným časem a dnem doručení - pro dokumenty, balíky, náklady) zahrnují:

Same day delivery - doručení v ten samý den.

- vyzvedává zásilku do 60 minut od objednávky;
- potvrdí doručení;
- zařídí celní odbavení;
- žádná omezení velikosti nebo hmotnosti;
- možnost pojištění pro všechny typy zásilek.

Next day delivery – doručení v následující pracovní den, doručení ve specifikovaný den (rozmezí od 2 do 5 dnů).

- vyzvedne dnes před koncem pracovní doby;
- garantuje doručení ve specifikovaném čase;
- nabízí volitelné služby podle potřeb (např. pojištění).

Doručení následující pracovní den dle požadovaného času:

9:00 Express

- garantované doručení do 9:00 následujícího pracovního dne;
- doručení do velkých měst a hlavních obchodních zón ve více než 50 zemích (ověření doručení do konkrétní lokality);
- jeden kus maximální hmotnost do 30 kg, celková hmotnost zásilky do 210 kg.

10:00 Express

- garantované doručení do 10:00 následujícího pracovního dne;
- doručení do velkých měst a hlavních obchodních zón ve více než 50 zemích (ověření doručení do konkrétní lokality);
- jeden kus maximální hmotnost do 30 kg, celková hmotnost zásilky do 210 kg.

12:00 Express

- garantované doručení před polednem následujícího pracovního dne;
- doručení do velkých měst a hlavních obchodních zón ve více než 75 zemích (ověření doručení do konkrétní lokality);
- jeden kus maximální hmotnost do 70 kg, celková hmotnost zásilky do 500 kg.

Express

- garantované doručení v rámci následujícího pracovního dne;
- doručení do více než 200 zemí (ověření doručení do konkrétní lokality);
- jeden kus maximální hmotnost do 70 kg, celková hmotnost zásilky do 500 kg.

Doručení garantovaný den (rozmezí od 2 do 5 pracovních dní) dle požadovaného času:

12:00 Economy Express

- doručení před polednem v předem určený pracovní den v rámci tranzitního času;
- doručení do velkých měst a hlavních obchodních zón v 25 evropských zemích (ověření doručení do konkrétní lokality);
- lze poslat zásilky do 500 kg.

Economy Express

- doručení v předem určený den v rozmezí 2-5 pracovních dnů;
- doručení do velkých měst a hlavních obchodních zón ve více než 200 zemích (ověření doručení do konkrétní lokality);
- možnost zasílání zásilky do 7 000 kg po Evropě a do 500 kg po celém světě.

Pro některé delší trasy, vzdálené destinace a pro určité zásilky vyžadující celní odbavení mohou být přepravní časy delší.

Produktová řada - Express Import (expresní dovoz)

Vyzvedne zásilky (dokumenty, balíky a náklady) z více než 170 zemí a doručí je do České republiky v čase, ve kterém zákazník požaduje.

Importní přepravu je možno objednat pouze na základě formuláře „Závazná objednávka importního servisu“. TNT v rámci této služby vyřídí celní odbavení, umožní plné sledování zásilky.

Produktová řada - Direct Express (evropské řešení pro zákazníky s velkým objemem zásilek)

Zákazníkům s pravidelnými zásilkami velkého objemu do specifických zemí Evropy nabízí služba TNT Direct Express rychlé, spolehlivé a úsporné řešení.

Se službou Direct Express získávají zákazníci výhodu specializovaného procesu a vyšší cenové efektivity, spolu se zákaznickým servisem domácích poboček TNT.

2) Speciální služby

V rámci speciálních služeb TNT nabízí tyto produktové řady.

Produktová řada - Time Critical Services (nejrychlejší možná řešení)

- rychlá a spolehlivá mezinárodní i vnitrostátní přeprava;
- vyzvednutí a doručení zásilky v nejkratších možných časech;
- neustálé spojení se zákazníkem - NON STOP linka;
- osobní dohled na průběh přepravy, okamžité potvrzení doručení zásilky;
- absolutní flexibilita (vyzvednutí a doručení mimo standardní časy, žádná omezení velikostí nebo váhou zásilky).

Dedicated Express Services

Jakákoliv přeprava je třeba, TNT poskytne vozidlo, letadlo nebo kurýra speciálně pro danou zásilku. Dopraví ji přímo do místa určení i mimo TNT přepravní síť.

Special Express Services

Jedná se o řešení prémiové, šité na míru. Zásilce se dostane nejvyšší míra priority a pozornosti. Snižuje náklady na přepravu tím, že je využíváno TNT sítě na část přepravy, aby bylo dodrženo přepravního času.

Produktová řada - Special Handling Services

Přepravy nebezpečného zboží, přepravy s náročnou manipulací a přepravy zboží s vysokou hodnotou.

Přepravuje řádně označené a povolené nebezpečné zboží. Dále přepravuje křehké, urgentní či jinak speciální zboží. Služba Special handling je vždy spojena s některou z nabízených přepravních služeb jako jsou Time critical services nebo Freight services.

Dangerous goods services

TNT poskytuje poradenství ohledně klasifikace a dokumentace zboží a pomůže s přípravou zásilky pro leteckou přepravu dle IATA regulí nebo dle ADR pro silniční přepravu.

Secure transport

Bezpečnostní poradci pomohou s přepravou mimořádně hodnotného zboží. Zajistí vozidlo vybavené GPS, doprovodné vozidlo, pojištění i třeba ozbrojený doprovod.

Clinical Express services

Speciální služba pro lékařský, farmaceutický a biotechnický průmysl.

Produktová řada - Freight Services (přepravy objemnějších nákladů po zemi i letecky)

Nabízí nejflexibilnější řešení přepravy těžkých nákladů dostupné kdekoliv. Nezáleží na velikosti, váze nebo na neobvyklosti nákladu. Doručení do celého světa. Zajištění dovozních/vývozních formalit, možnost sledování zásilky.

Air freight services (rychlá, spolehlivá letecká doprava)

Road freight service (rychlá, spolehlivá silniční doprava)

Produktová řada - Storapart a Distribution Services (řešení pro konečné zákazníky v oblasti poprodejních služeb)

Produktová řada - Outsourced services (provozování poštovní podatelny, digitalizace záznamů)

TNT nabízí pomoc v následujících oblastech:

Digitalizace a indexace dokumentů

Možnost skladovat a na požádání poskytovat archivní dokumenty, zálohy IT dat a audiovizuální média. Převodem dokumentů do elektronické podoby pro jejich archivaci v zákonem dané podobě ušetří až 50 % místa a zjednoduší vyhledávání a správu dokumentů.

Finanční a bankovní distribuce

TNT flexibilní služby zahrnují odborné služby od sběru voucherů a šeků v rámci pobočkové sítě až po distribuci marketingových materiálů.

Podatelna - Mailroom

TNT provozuje podatelny v rámci prostor svých zákazníků i v rámci bezpečných pracovišť mimo jejich prostory.

Řízení projektů

Pokud zákazníkův projekt zahrnuje odborné služby v oblasti přepravy, může se obrátit na projektové manažery oddělení Speciálních služeb TNT.

Produktová řada - Mailfast (mezinárodní pošta)

Distribuce firemní pošty do zahraničí - posílání zásilky levněji s využitím dalších služeb.

Není potřeba obálky frankovat, odnášet na poštu, třídít nebo dokonce vážit. Stačí vyplnit objednávku, zabalit poštu s uvedenou adresou příjemce do jednoho balení a odevzdat TNT.

Standardní služby (rozesílání firemní pošty do zahraničí):

- obálky do 2 kg;
- balíky od 2 do 20 kg

(služba je ideální pro distribuci pozvánek, katalogů, přání, každodenní firemní pošty aj.)

Služby s přidanou hodnotou:

- doporučené zásilky;
- neexpresní balíky (do 30 kg);
- logistika zpětné pošty;
- neadresný mailing;
- zřízení P.O. Boxu v zahraničí;
- speciální poštovní služby pro zásilky do Nizozemska a Velké Británie;
- international reply service (IRS) - odpovědní zásilky;
- přeshraniční direct mailingové kampaně;
- Mail manager – software;
- údržba databází adres;
- obáلكování;
- štítkování;
- tisk;
- mobilní poštovní schránka.

Výhody této služby:

Individuální řešení na míru, alternativa k současným poštovní operátorům, levnější poštovné, platba na fakturu až se 14-denní splatností, bezplatné vyzvednutí.

3) Ostatní služby

Tyto služby se týkají především celní deklarace (obstarání více položkové celní deklarace, opravy celní deklarace, ověřování kopií celní deklarace)

5.4.2 Doplnkové služby

Jedná se zejména o doplňkové služby ke službám expresním.

Pojištění

Nabízí krytí proti fyzické ztrátě a poškození a to pro dokumenty, balíky a náklady.

Vyzvednutí a doručení mimo standardní časy

Může vyzvednout a doručit zásilku mimo standardní pracovní dobu včetně:

- po skončení pracovní doby;
- doručení o víkendech pokud je to nutné.

Přednostní odbavení (dostupné pro Express a Economy Express servis)

Nálepka Priority dává jistotu, že se zásilce dostane přednostní pozornosti během její cesty přepravní sítí.

Balení

Zásilkám může TNT poskytnout standardní obaly:

- obálky, sáčky a roury pro různě velké dokumenty;
- krabice pro zásilky o hmotnostech 2, 5, 8 a 12 kg;
- obaly na láhve pro bezpečnou přepravu tekutin, jako např. vína v lahvích.

5.4.3 Obsah zásilky

Společnost nepřevazuje nebo neprovádí ostatní služby pro nebezpečné zboží včetně zboží, které je podle názoru TNT nebezpečné, zejména zboží uvedené v mezinárodních nebo národních předpisech.

V některých státech může TNT podle vlastního uvážení přijímat k přepravě nebo provádět ostatní služby pro některé nebezpečné zboží, pokud byl zákazníkovi přiznán status schváleného zákazníka, který musí být vydán písemně ještě před převzetím zásilky (zároveň musí být zásilka v souladu s příslušnými předpisy).

TNT nedoporučuje, aby byly posílány prostřednictvím síťového doručovacího systému cenné zboží (např. drahé kameny, vzácné kovy, šperky, peníze, převoditelné cenné papíry, nechráněný nábytek, sklo či porcelán, umělecké předměty, starožitnosti a důležité dokumenty), protože systém používá mechanickou manipulaci a automatizované třídící zařízení spolu s mnohými překládkami mezi dopravními prostředky s nebezpečím ztráty nebo poškození. V případě zájmu o přepravu takto cenných zásilek je nutné kontaktovat TNT a příp. domluvit pojištění.

5.4.4 Ceny zasilatelských služeb

Ceny se odvíjejí od aktuálního ceníku. Účtována je buď skutečná hrubá hmotnost zásilky nebo objemová hmotnost zásilky podle toho, která z nich je vyšší. Objemová hmotnost se počítá dle rovnice objemového přepočtu, který je též uveden v sazebníku cen.

5.5 DPD CZ, s. r. o.

5.5.1 Služby

1) Vnitrostátní doprava

Produktová řada - DPD Classic

Tato služba přináší neekonomičtější a nekomplexnější řešení pro vnitrostátní přepravu zásilek do 50 kg. Službu Classic nabízí ve dvou variantách:

Business

- doručení zásilky do druhého pracovního dne;
- automatické pojištění do 50 000 Kč;
- on-line potvrzení o doručení zásilky;
- až 3 pokusy o doručení není-li adresát zastižen;
- max. hmotnost 50 kg, nejdelší rozměr balíku 175 cm;
- kombinace s doplňkovými službami.

Private

Služba má stejné parametry přepravy jako Business a navíc obsahuje balíček služeb, které zaručují:

- doručení zásilky na soukromou adresu, tedy příjemci až domů;
- včasnou informovanost příjemce o doručení zásilky;
- možnost změny instrukcí k doručení dle požadavků a přání příjemce.

Produktová řada - DPD Express

Přesně a rychle po celé ČR. Prostřednictvím expresních služeb bude zboží doručeno do místa určení s garantovaným nejpozdějším časem doručení a do 31,5 kg.

DPD 10:00

Garantované dodání do 10.00 hodin. Příjemce musí být k zastižení od 8:00 hod.

DPD 12:00

Garantované dodání do 12.00 hodin. Příjemce musí být k zastižení od 10:00 hod.

DPD 18:00 garantované dodání do 18.00 hodin

Výhody těchto produktů:

Optimalizovaný proces krátkých dodacích lhůt, online informace o stavu zásilky a potvrzení o doručení zásilky. O případných zpožděních garantované zásilky DPD informuje formou SMS, e-mailu nebo telefonicky. Doručení službou DPD 10:00; DPD 12:00 a DPD 18:00 jsou k dispozici od pondělí do pátku. Zahrnuje pojištění každé zásilky do výše 50 000 Kč.

Produkt - Přeprava nadrozměrných zásilek

Komplexní řešení pro distribuci nadměrných zásilek od 50 kg až do 1 000 kg. Služba pro přepravu nadrozměrných zásilek zahrnuje standardní dobu doručení do druhého pracovního dne, pojištění do výše 50.000 Kč, online potvrzení o doručení zásilky a dva pokusy o doručení není-li adresát zastižen. Kromě toho lze využít i celou řadu doplňkových služeb.

Příplatek za pojištění u nadrozměrných zásilek se liší typem zboží.

Standardní zboží (např. zemědělské, průmyslové stroje, stavební zařízení, dřevo, kovové produkty, plastové produkty, nářadí apod.) má příplatek ve výši 0,185 %.

Křehké zboží (např. sklo, starožitnosti, keramické zboží, oděvy, kosmetika, potraviny, farmaceutika apod.) má příplatek ve výši 0,32 %.

Vybrané zboží (např. elektronické, bílé zboží, značkové oděvy, umělecká díla, stříbro, kožené zboží, pivo, víno, fotografické potřeby apod.) má příplatek ve výši 0,45 %.

2) Mezinárodní přeprava

Prostřednictvím DPD lze operovat se zásilkami ve více než 220 zemích po celém světě.

Produkt - DPD Classic

Zaručuje ekonomický a spolehlivý způsob silniční přepravy zásilek do rukou partnerů po celé Evropě a letecké přepravy kamkoli po celém světě.

Produkt - Express – DPD Guarantee

Mezinárodní pozemní přeprava zboží s garantovaným nejpozdějším časem doručení do vybraných evropských destinací.

5.5.2 Doplnkové služby

Dobírka

Příjemce si může vybrat, zda chce výši doběrečného platit hotově nebo kartou. Maximální výše doběrečného činí 200 000 Kč. Částka dobírky bude v rámci ČR převedena do obvyklých 4 dní po doručení zásilky, v případě nadrozměrných zásilek do 10 dnů od doručení.

Pojištění

Všechny tuzemské DPD zásilky jsou automaticky pojištěny do výše 50 000 Kč. V případě potřeby lze zásilku připojistit, a to až do maximální hodnoty 500 000 Kč na zásilku.

Sběrný balík

Sběrný balík je obdobou mezinárodního produktu Collection request. Je tedy určený pro přepravu zásilek z různých míst ČR na jiné místo v ČR. DPD zajistí svoz zásilky z oblastí mimo domluvené místo vyzvedávání zásilek a doručí zásilku na určené místo dodání. Parametry balíků pro produkt Sběrný balík se řídí pravidly pro produkt DPD CLASSIC.

Výměnná zásilka

Ideální řešení v případě reklamací nebo záručních oprav. Vyzvedne u zákazníka DPD nové zboží, doručí konečnému zákazníkovi (spotřebiteli) a reklamovanou zásilku dopraví opět k zákazníkovi DPD nebo na jakoukoli adresu v ČR. Možnost sledování zásilky při přepravě.

IDM

Doplňková služba k DPD CLASSIC doručení Private, která umožňuje příjemci změnit den doručení interaktivní komunikací s DPD prostřednictvím SMS nebo e-mailu jeden pracovní den před vlastním doručením zásilky.

Příjemce zásilky obdrží v okamžiku naskenování svozového scanu jeden pracovní den před doručením SMS a e-mailovou zprávu s informací o tom, že mu bude následující den doručena zásilka. Pokud mu tento termín nevyhovuje a přeje si jej změnit, může tak učinit odpovědí na tuto informativní zprávu.

Garantovaná telefonická avizace

Doplňková služba k DPD CLASSIC doručení Private, která zaručuje, že příjemce bude jeden pracovní den před doručením zásilky telefonicky informován profesionálním call centrem o termínu doručení. V případě nehodícího se termínu má příjemce možnost okamžitě jej změnit.

Vyzvednutí u třetí strany

Doplňková služba k DPD CLASSIC doručení Private, umožňující zákazníkovi DPD svézt zásilku u jeho dodavatele a odtud ji doručit přímo k příjemci.

5.5.3 Obsah zásilek

Nepřepravují zásilky obsahující:

- předměty a látky ohrožující lidský život nebo zdraví (jedy, radioaktivní látky, žíraviny, plyny a kapaliny v tlakových nádobách apod.);
- předměty a látky, které mají mimořádně vysokou hodnotu (drahé kameny, drahé kovy, umělecké předměty, sbírky, bankovky, mince, aktivované platební a jiné

- peněžní karty a ceniny s výjimkou stravenek, nabíjecích kuponů do mobilních telefonů, SIM karet, dálničních známek, výherních losů apod.);
- předměty a látky, které podléhají změnám teploty, jako jsou rychle se kazící zboží, zdravotnický materiál (krevní vzorky a deriváty), živé rostliny apod.;
 - živá zvířata, pozůstatky lidí a zvířat apod.;
 - předměty a látky lehce poškoditelné i za předpokladu dodržování pokynů pro zvláštní manipulaci se zásilkou, jako jsou alkohol a jiné drahé tekutiny ve skleněných lahvích apod.;
 - jiné předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu vozidla nebo vytvoření speciálních podmínek při přepravě podle platných předpisů.

5.5.4 Ceny zasilatelských služeb

Ceny se odvíjejí od ceníků platných pro dané období. Samozřejmě možnost vypracování cenové nabídky individuálně pro každého klienta.

Ceny přepravy se odvíjejí od skutečné hmotnosti, objemové hmotnosti nebo obvodové délky $((2x \text{ šířka} + 2x \text{ výška}) + \text{délka})$.

5.6 DACHSER Czech republic, a. s.

5.6.1 Služby

1) European Logistic

DACHSER Czech Republic a.s. se ve své divizi European Logistics zaměřuje zejména na tyto stěžejní služby:

Tuzemská a mezinárodní sběrná služba

Tuzemská a mezinárodní kamionová přeprava

Jako zásilku sběrné služby eviduje jakoukoliv zásilku do váhy 2 500 kg či 5 Europalet, ve standardních rozměrech. (V ostatních případech je výhodnější využití tzv. dokládky, kterou stejně jako celovozovou přepravu realizuje oddělení tuzemské a mezinárodní kamionové přepravy.)

Výhody této služby:

K přípravě využívá výhradně vlastní pobočky a vlastní software, poskytuje on-line přehled o zásilce po celou dobu její přepravy (veškerá přeprava je od vyzvednutí po doručení realizována prostřednictvím evidence čárových kódů), všechny zásilky jsou pojištěny podle mezinárodních úmluv CMR.

Produkty:

targospeed (produkt s přesně vymezenou dobou doručení)

Služba targospeed umožňuje prioritizaci zásilky v síti DACHSER a tím pádem i její nejrychlejší možné doručení.

- Doručení do okruhu 400 km od realizující pobočky DACHSER do 24 hodin.
- Doručení do okruhu 800 km od pobočky DACHSER do 48 hodin atd.

targofix (produkt s přesně vymezeným termínem doručení)

Se službou targofix si lze určit den, ve který má být zásilka doručena. Zásilka je dopravena na nejbližší DACHSER pobočku k místu určení a zde vyčká požadovaného dne doručení.

targoflex (produkt pro netermínované zásilky)

Optimální kombinace času přepravy a ceny přepravy zásilky.

2) Kontraktní logistika

Kontraktní logistika zajišťuje komplexní řešení pro zákazníka při uskutečňování logistických koncepcí a tvorbě ucelených logistických systémů. Zaručuje plně integrované rozpětí logistických služeb založených na synchronizovaných procesech dodavatelského řetězce.

Do procesů a procedur zařadí veškeré komponenty, které si zákazník bude přát:

- přeprava;
- skladové služby;
- kompletní kontrolní systém;
- vyskladnění a balení;
- kompletní logistické IT řešení;
- logistické projekty.

3) Skladování a služby celní deklarace

Služby veřejných celních skladů

- příjem, vykládka a naskladnění zboží;
- manipulace se zbožím, řízení distribučních systémů nebo dodávek do výroby;
- speciální služby dle požadavků zákazníka (balení, značení, polepování, informatika aj.);
- vyskladnění, nakládka a expedice;
- skladová evidence;
- pojištění zboží;
- na skladové služby mohou navazovat služby dalších oddělení společnosti, zejména celní služby a přepravy zboží (silniční, letecké i námořní).

Manipulace s hotovými výrobky

DACHSER disponuje prostory určenými k sekundárním manipulacím s hotovými výrobky:

- etiketování - polepení zboží například etiketami s českým návodem a složením výrobku, slevami, slepeckými etiketami, kolkem u zboží podléhajícímu SPD a podobně;
- balení do teplem smrštitelných folií (bundle, shrink) - pomocí strojů určených k tzv. tavení do teplem smrštitelných folií lze vytvářet vícenásobná balení (například Makropack), nebo kombinace různých výrobků do promobalíčků;
- skládání dárkových balení - kompletace dárkových a promočních setů, popřípadě kompletace a osazení prodejních stojanů;

- ostatní manipulace - sdružování výrobků pomocí lepících pásek, opatření visačkami (textil, obuv), kompletace a zatavení do sáčků (sady časopisů, katalogů), vkládání návodů a další.

Celní deklarace (komplexní služby)

- zpracování veškeré celní dokumentace, zhotovení přepravních dokladů pro mezinárodní přepravu;
- zastupování při celním řízení v importu, exportu a tranzitu;
- zajištění celního dluhu;
- zpracování dat při odeslání a přijetí zboží v systému intrakomunitárního obchodu se státy EU – INTRASTAT;
- evidence stavů zboží na celním skladu;
- poradenská a konzultační činnost.

(Hlavní pracoviště oddělení je v areálu celnice Kladno, další pracoviště v areálu letiště Praha – Ruzyně)

4) Outsourcing služeb

V oblasti logistických služeb, které pro své zákazníky nabízí a provádí DACHSER Czech Republic a.s., mohou být předmětem outsourcingu zejména následující dílčí služby:

- mezinárodní přeprava zboží (silniční, námořní, letecká) - importní nebo exportní, resp. kompletní systém přeprav v obou směrech a kombinované přepravy;
- skladování včetně zajištění celních služeb;
- vnitrostátní distribuce ze skladů a svozy zboží do skladů;
- outsourcing správy vlastních zásob klienta;
- outsourcing interních logistických procesů klienta;
- různé kombinace výše uvedených služeb;
- komplexní logistické projekty zahrnující celkové řešení logistické problematiky klienta.

5) DIY – Logistics (all inclusive)

DACHSER již před deseti lety rozpoznal mezeru na trhu v oblasti zásobování obchodů typu DIY („Do It Yourself“, resp. „Udělej si sám“).

Odpověděl na ni vyvinutím vlastního DIY logistického řešení, které poskytuje přesně načasované logistické služby, minimalizuje náklady a organizaci logistických procesů a zvyšuje spokojenost odběratelů.

DIY logistická řešení

DIY logistická řešení v sobě zahrnuje tyto služby:

- vyzvednutí výrobku u výrobce kdekoliv na světě;
- jeho přepravu prostřednictvím vlastní mezinárodní sběrné přepravy po celé Evropě;
- umístění zboží do provozu sítí DIY současně v pevně stanoveném termínu, který požaduje odběratel;
- zabezpečení uložení zboží přímo až do regálů a sledování jejich stavu;
- přidané služby: objednávky realizované prostřednictvím internetu, elektronické sledování pohybu zásilek „Track&Tracing“, elektronické potvrzení doručení zboží odběratelem.

6) Food Logistics (Sběrná služba chlazených potravin)

Divize Food Logistics společnosti DACHSER Czech Republic nabízí individuální přístup pro logistický koncept jak řetězcům, výrobcům, obchodníkům s potravinami, tak gastronomii. Nabízí vysokou kvalitu skladování, národní i evropské distribuce, dopravy, nákupní logistiky. Poskytuje integrovaný logistický systém pokrývající prakticky veškeré činnosti pro potravinový průmysl v chlazených, ambientních i mražených teplotách.

Využitím NVE na základě čárového kódu (EAN 128) je DACHSER schopen monitorovat každé balení každé zásilky po celou dobu její přepravy včetně měření teplot na každém místě překládky, místě mezi odesílatelem a příjemcem a každou zásilku tak rychle dohledat.

7) Air & Sea Logistics

Letecká a námořní přeprava společnosti DACHSER je postavená na celosvětové síti vlastních mezinárodních agentur a silných místních partnerů.

Dnes má DACHSER Air & Sea Logistics zastoupení po celém světě na 136 pracovištích s více než 2 700 zaměstnanci.

Prostřednictvím sítě nabízí evropskému trhu mezikontinentální propojení na celosvětové nákupní a distribuční trhy. Bez ohledu na to, zda se zboží vyváží z Evropy do světa či naopak, zorganizuje pro zákazníka všeobecně platný mezikontinentální řetězec.

5.6.2 Obsah zásilky

Společnost DACHSER přepravuje veškeré zásilky, včetně nadrozměrných, živých zvířat i nebezpečných zásilek.

5.6.3 Ceny zasilatelských služeb

Ceny služeb se odvíjejí od PSC, kam je zásilka posílána a výpočtu hmotnosti. Výpočet hmotnosti vychází buď ze skutečné hmotnosti nebo objemové a použije se ta, která je vyšší. Tyto ceny jsou dle sazebníku, ovšem jsou uzpůsobeny každému zákazníkovi individuálně (možnost slev apod.).

5.7 ČSAD Jihotrans, a. s.

5.7.1 Služby

Jihotrans poskytuje své služby v rámci několika divizí:

1) Nákladní doprava

Divize nákladní dopravy provozuje přes 360 nákladních vozidel značky MAN a VOLVO a 370 návěsů a přívěsů, z toho je většina vozidel přizpůsobena pro mezinárodní dopravu.

Přepravy zajišťuje vlastními kapacitami pod řízením dispečinků zahraničních a tuzemských přeprav, které jsou prostřednictvím mobilních telefonů v neustálém kontaktu s řidiči všech vozidel. Pro zefektivnění řízení a optimalizaci provozu dopravy jsou používány softwarové dopravní systémy a satelitní referenční systém 24 hodinového polohového sledování vozidel.

Všechny náklady / zboží jsou pojištěny pro případ odcizení, poškození nebo zničení dle mezinárodní úmluvy CMR.

2) Logistika

Přeprava kusových zásilek

(prostřednictvím systému RADIÁLKA SBS – TEX-sběrná služba)

Přeprava zásilek je prováděna dle požadavků zákazníka v dodacích lhůtách 1, 2 a 5 pracovních dnů v ČR a v dodací lhůtě maximálně 3 pracovní dny na Slovensko. Dodací lhůta začíná běžet uplynutím 17.00 hodiny dne převzetí zásilky k přepravě.

Zásilky, jejichž jednotlivé kusy přesahují hmotnost 1 500 kg, délku 6 m, šířku 2,2 m a výšku 2,1 m nelze přepravit. Zásilky volně loženého železa (svazky) přesahující hmotnost 300 kg, jednotlivé kusy železa přesahující hmotnost 500 kg a zásilky o celkovém počtu 7 a více palet lze přepravit jen po předchozí dohodě se společností a to na základě smluvní ceny.

Skladování

Celní deklarace

Komplexní řešení v oblasti celní deklarace zboží v mezinárodním obchodu.

Logistický areál v Českých Budějovicích disponuje Veřejným celním skladem a vyhrazeným celním prostorem pro deklaraci a kontrolu zboží orgány Celní správy ČR.

Toto pracoviště Celní deklarace České Budějovice nabízí:

- zastupování v celním řízení;
- celní deklarace JSD – export /import;
- NCTS – režim tranzitu;
- umístění zboží do Veřejného celního skladu;
- vedení evidence režimů s ekonomickým účinkem (AZS, dočasný dovoz aj.);
- zajišťování celního dluhu v jednotlivých režimech;
- vystavení přepravní dokumentace;
- vedení výkazů statistické evidence – INTRASTAT;
- poradenská činnost v oblasti problematiky cel a daní.

3) Autobusová doprava

V rámci této divize nabízí autobusovou dopravu pravidelnou, zájezdovou a pro mimořádné příležitosti.

4) Služby motoristům

V rámci společnosti ČSAD JIHOTRANS zajišťuje divize služeb motoristům komplexní problematiku oprav a dalších činností spojených s provozem dopravní techniky. V tomto oboru má společnost velmi dobré postavení na trhu především díky tradici, územní poloze, vybavenosti a dostatku kvalifikovaných pracovníků.

Divize disponuje pěti opravárenskými objekty s vysokou úrovní technologické vybavenosti, která odpovídá náročným požadavkům na kvalitní zabezpečení prováděných servisních a opravárenských činností.

5) Spediční kancelář JIHOSPED

Komplex činností a podnikatelských aktivit v oblasti nákladní dopravy doplňuje ve společnosti ČSAD JIHOTRANS spediční kancelář JIHOSPED se širokou nabídkou služeb jak v oblasti tuzemského, tak i mezinárodního zasilatelství.

Spediční kancelář JIHOSPED využívá širokého zázemí dopravních kapacit ČSAD JIHOTRANS a pečlivě vybraných smluvních dopravců. Podle zájmu a objemu požadovaných přeprav zřídí ve firmě zákazníka spediční dispečerské pracoviště. Provádí vytěžování vozidel od 0,5 t až do 24 t po celé Evropě. Pracovníci kanceláře zabezpečí dle dispozic zákazníka kvalitní, rychlou a cenově výhodnou dopravu včetně logistického servisu.

5.7.2 Doplnkové služby

Doplnkové služby k přepravě kusových zásilek zahrnují:

Dobírka

Telefonická avizace příjemce

Vyžádání potvrzení dodacího listu odesílatele

5.7.3 Obsah zásilek

Nelze přepravit zásilky obsahující:

- zásilky, které pro nedostatečný obal či zajištění mohou ohrozit život, zdraví při přepravě či manipulaci nebo ohrozit či poškodit ostatní přepravované zásilky;
- věci mající mimořádnou kulturní nebo uměleckou hodnotu;
- zboží podléhající předepsanému řízenému teplotnímu režimu;

- živá zvířata nebo rostliny;
- zásilky použité – opotřebené;
- věci, které podle platných předpisů nebo s ohledem na jejich povahu nelze přepravovat společně s jinými zásilkami (například zásilky ADR);
- volně ložené hromadné substráty;
- bez souhlasu a vyznačení v ZP (zasílatelský příkaz) mimořádné hodnoty zásilky a to vyšší než je předpokládaná hodnota odpovědnosti dopravce 350,- Kč/kg.

5.7.4 Ceny zasílatelských služeb

Přepravné závisí na přepravní vzdálenosti (vzdálenost mezi sběrnými obvody systému Radiálka), hmotnosti nebo objemu zásilky a požadované dodací lhůtě.

Cenová kalkulace obsahuje ceny přepravného pro dodací lhůtu 1, 2 nebo 5 pracovních dnů pro ČR a tarif Slovensko.

Při větším objemu se zásilka přepočítává v poměru $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$. Při hmotnosti zásilky větší než 2 500 kg se přepravné stanoví dohodou.

5.8 SPEDICA, s. r. o.

Železniční přepravy v rámci euroasijského železničního dopravního trhu.

Námořní přepravy z/do všech světových přístavů (FCL, LCL, konvenční zásilky).

Železniční kontejnerové přepravy v relacích Evropa-Asie, zejména země bývalého SNS, Mongolsko, Afghánistán apod.

Příprava a realizace logistických řetězců kombinací různých druhů přepravy s cílem optimalizace celého logistického procesu.

Řízení dodavatelských řetězců (Supply Chain Management) a individuální řešení dle požadavku klienta.

Komplexní spediční servis (plánování a optimalizace logistických výkonů, poradenství, skladování a distribuce, sledování vozových a kontejnerových zásilek, řízení informačních toků, balení zboží).

5.8.1 Služby

1) Železniční přeprava

Přeprava zboží po železnici je stále žádanějším produktem na přepravním trhu. Zejména v oblasti přepravy hromadných substrátů a přepravy zboží na větší vzdálenosti lze hovořit o její nezastupitelnosti.

V oblasti přepravy po železnici nabízí zabezpečení veškerých výkonů a souvisejících služeb v rámci České republiky, Evropy, zemí bývalého SNS a Asie.

Komplexní zabezpečení realizace přepravy zahrnuje:

- návrh logistiky realizace přepravy;
- cenová nabídka a poradenství, včetně projednání a zabezpečení přepravy nadrozměrných zásilek;
- výběr a zabezpečení vhodného železničního vozu pro nakládku;
- spediční odbavení zásilky;
- sledování zásilky po celou dobu realizace přepravy;
- překlád, přečerpání zboží nebo převázání podvozků při přechodu zásilky z evropského na široký rozchod a opačně;
- reexpedice, přepravní pojištění, celní služby, skladování, kombinace přepravy železnice-silnice-voda k dosažení efektu „door to door“ a další služby na žádost zákazníka.

2) Kontejnerová přeprava

V oblasti kontejnerových přeprav po železnici nabízí kvalitní spojení a sazby v rámci České republiky, Evropy, zemí bývalého SNS a Asie.

Realizace kontejnerové přepravy:

- kontejnerová přeprava v Evropě, do zemí bývalého SNS, do zemí Asie a Mongolska;
- kompletní spediční servis;
- zajištění překlada a skladování zboží v kombinaci přeprav kamion – vlak/kontejner, dozorování u překládky a zabezpečení zboží;
- výhodné slevy z tarifního dovozného ČD a ostatních evropských a asijských železnic včetně tranzitních přeprav;
- neutralizace dokladů;
- informace o pohybu zásilek;
- tarifní a cenové poradenství;
- výhodné cenové podmínky pro realizaci přeprav;
- prodej ISO kontejnerů;
- pojištění zásilek včetně vyřízení případné pojistné události.

3) Silniční přeprava

Mezinárodní i vnitrostátní přeprava celovozových zásilek se zaměřením na země Evropy, mezinárodní i vnitrostátní přeprava kusových zásilek, svozy a rozvozy těchto zásilek.

Kompletní servis doplňuje spolupráce s celou řadou speditérů. Díky tomu disponuje vozidly o nosnosti od 1 do 24 tun, které mohou zajišťovat převoz standardního i speciálního zboží.

4) Přeprava kusových zásilek

Přeprava kusových zásilek tvoří nedílnou součást v oblasti tuzemských i mezinárodních přeprav.

Realizace přepravy kusových zásilek:

- LCL/LCL (Less than Container Load - pro menší námořní zásilky) zásilky do/z téměř všech světových námořních přístavů;
- vyzvednutí zásilky přímo u zákazníka a doručení v systému door-to-door;
- přeprava kusových zásilek v rámci Evropy systémem sběrné služby;
- svoz a rozvoz v rámci Evropy a ČR prostřednictvím sítě smluvních dopravců.

Doplňkové služby k přepravě kusových zásilek:

Skladování

Balení

Kompletace zásilek

Konsolidace zásilek

Pojištění zásilek

5) Ostatní druhy přepravy

Říční přeprava hromadných substrátů, kontejnerů, konvenčních zásilek a investičních celků v rámci evropské vodní cesty (po Labi, Dunaji a vodních kanálech až do námořních přístavů Severního, Baltského a Černého moře). Letecká přeprava do celého světa.

6) Ostatní služby

Kurýrní služby.

Poradenská a konzultační činnost.

Logistické služby (zajištění zejména: překládky a skladování zboží, balení zboží, distribuce a evidence zboží, neutralizace dokumentů ve „free-zonách“, zateplování přepravních prostředků, celní odbavení, inspekční činnost renomovanými společnostmi).

Pojištění přepravy zásilek (pro případ ztráty, zničení nebo poškození zásilky během realizace a přepravy).

Připojištění zásilek.

5.8.2 Obsah zásilky

Obsah zásilky je vždy projednán se společností a ta po té určí, zda je schopna zásilku přepravit či nikoliv. Společnost nemá žádný seznam zakázaných obsahů zásilek jako byly uvedeny u ostatních analyzovaných společností.

5.8.3 Ceny zasilatelských služeb

Ceny jsou uvedeny v aktuálním sazebníku, avšak jsou jen orientační. Ceny jsou určeny každému zákazníkovi individuálně.

Při výpočtu ceny se obvykle vychází z objemu a hmotnosti přepravované zásilky.

5.9 Dotazníkové šetření provedené u analyzovaných přepravních společností

Všechny společnosti a jejich poskytované služby budou porovnávány dle následujících hledisek:

1) Základní parametry

Hmotnost zásilky

Tabulka 1: Hmotnost zásilky

Hmotnost v kg	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Do 30	X	X	X	X	X	X	X	X
31 – 50		X	X	X	X	X	X	X
51 – 500		X	X	X	X	X	X	X
501 – 1 500		X	X	X	X	X	X	X
Více jak 1 500		X	X	X		X	X	X

Zdroj: zpracováno autorkou

Co se týče hmotnosti, přepraví většina společností i těžší zásilky pohybující se nad 1 500 kg. Samozřejmě u samotných expresních služeb je rozmezí hmotnosti mnohem menší. Pohybuje se cca do 30 až 50 kg. Větší a těžší zásilky pak přepravují v rámci speciálních služeb (např. přeprava nadrozměrných zásilek).

Zvláštní postavení tu má jistě Česká pošta, se kterou lze přepravit největší zásilku v podobě balíku a to do hmotnosti do 30 kg.

V případě společnosti Jihotrans, jsou zásilky do hmotnosti 1 500 kg přepravovány prostřednictvím systému Radiálka SBS – TEX - sběrná služba.

Česká pošta umí přepravit jen zásilky do hmotnosti 30 kg.

Délka zásilky

Tabulka 2: Délka zásilky

Délka v m	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Do 1,2	X	X	X	X	X	X	X	X
(nad) 1,2 - 3	X	X	X	X	X	X	X	X
(nad) 3 – 6		X		X		X	X	X
Více jak 6		X		X				X

Zdroj: zpracováno autorkou

Dle tabulky 2 je zřejmé, že délka je jedním z významných faktorů. Ne všechny společnosti jsou schopny přepravit zásilky delší jak 6 m. V tomto ohledu je nejlepší společnost DHL, TNT a Spedica.

Zásilky od 3 m do 6 m jsou schopné přepravit už jen společnosti Dachser a Jihotrans.

Společnost PPL se pohybuje v intervalu 1,2 – 3 m, ale dokáže přepravit zásilku dlouhou max. 2 m.

Česká pošta přepravuje jen zásilky s největším rozměrem 240 cm a součet tří rozměrů nesmí přesáhnout 300 cm.

Typ zboží

Tabulka 3: Typ zboží

Typ zboží	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Obyčejné	X	X	X	X	X	X	X	X
Křehké	X	X	X	X	X	X	X	X
Hodnotné	X	X	X	X	X	X	X	X
Nebezpečné (ADR)		X		X		X	X	X

Zdroj: zpracováno autorkou

Typ zboží u většiny společností nehraje příliš velkou roli. Téměř jediná položka v tabulce společnosti rozlišuje. A to typ zboží nebezpečné.

U většiny expresních služeb je zboží typu nebezpečné, hodnotné a křehké vyloučené z přepravy, avšak je možné tento typ zboží přepravit po domluvě s přepravcem nebo prostřednictvím jiné speciální služby.

Mnohé společnosti užívají i štítky, které označují typ zboží jako např. křehké, neklopit, nesmí zmoknout apod. Všechny společnosti štítky používají v rámci svých standardních

služeb, kromě společností Spedica a Dachser, které je využívají v rámci služeb doplňkových.

Česká pošta tyto štítky užívá také a to jako standard.

Obaly

Tabulka 4: Obaly

Obal	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Obálka/pošt.zásilka	X	X	X	X	X	X	X	
Balík/karton	X	X	X	X	X	X	X	X
Paleta		X	X	X	X	X	X	X
Nestandardní	X	X	X	X		X	X	X
Jiné		X						X

Zdroj: zpracováno autorkou

Obaly, kterými jsou zásilky chráněny, též rozčleňují vybrané společnosti.

V expresních službách se většinou považuje za nejčastější obal „obálka/poštovní zásilka“ nebo „balík/karton“ popř. „paleta“.

Společnost DPD má, co se týče obalu „paleta“, podmínku a to, že paletovou zásilku přepravuje jen pro registrované zákazníky jinak nikoliv.

Uvedené „jiné“ obaly u společnosti DHL jsou především obaly, kterými jsou odváženy biologické materiály z nemocnic apod.

Naproti tomu společnost Spedica je schopna přepravit zásilky jak s obaly nestandardními či jinými, avšak ze své přepravy vylučuje zásilky typu „obálka/poštovní zásilka“.

Dachser u typu obalu „obálka/poštovní zásilka“ uvedla, že ji přepravuje opravdu velmi zřídka.

Nejmenší zastoupení přepravitelných obalů má samozřejmě Česká pošta. U „nestandardního obalu“ je nutné, aby se tento obal vešel se svými parametry do parametrů balíku a aby bylo přepravované zboží řádně zabaleno a nedošlo tak k poškození toho daného či ostatního zboží.

Doručení zásilky z hlediska času

Tabulka 5: Doručení z hlediska času

Časový interval	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Tentýž den	X	X		X				X
Do druhého dne	X	X	X	X	X	X	X	X
Do 48 hod	X	X		X		X	X	X
Více	X	X		X		X	X	X

Zdroj: zpracováno autorkou

Členění dle tohoto faktoru společnosti velmi odlišil. Téměř všechny společnosti doručí zásilku do druhého dne, popř. do 48 hod od podání zásilky k přepravě.

Většina expresních služeb přepraví zásilku ten samý den, do druhého dne, popř. do určité garantované doby.

DHL nejčastěji doručuje zásilky max. do 48 hod. U doručení více jak 48 hod se spíše jedná o nadrozměrné či speciální doručení, které zabere delší dobu (záleží, která divize obstarává přepravu). Podobné je to i u společnosti Spedica.

PPL přepravuje do druhého dne. Jen v případě služby PPL Express+ DTD, která se týká jen doručení v rámci Prahy, sveze a doručí zásilky ten samý den.

TNT umožní v rámci svých služeb doručení v ten samý den, následující pracovní den nebo doručení ve specifikovaný den (rozmezí od 2 do 5 dnů). Samozřejmě u objemnějších přeprav bude čas delší než 1 den.

DPD doručuje všechny zásilky do druhého dne. Umožní však při nezastižení příjemce další pokusy o doručení, tudíž skutečný čas doručení může být i delší než 1 den.

Společnosti Dachser a Jihotrans doručují nejdříve druhý den od objednání přepravy.

Česká pošta doručuje zásilky ve všechny stanovené lhůty. Výjimkou je jen doručení „tentýž den“, kdy toto doručení funguje jen v rámci hlavního města Prahy. U doručení delšího jak 48 hodin záleží na ceně a na vybrané službě, kterou má být zásilka přepravována (jedná se spíše o doručování zboží zásilkových obchodů apod., kde max. čas doručení je až 4 dny).

2) Nabízené služby

(Česká Pošta má trochu odlišné postavení oproti ostatním společnostem, proto bude většinou u následujících služeb diskutována zvlášť.)

Přeprava „z domu do domu“

Tuto přepravu poskytují všechny vybrané subjekty a poskytují tuto službu jako službu standardní.

Vyzvednutí zásilky přímo u odesílatele a přeprava jen do pobočky přepravce (osobní vyzvednutí)

Vyzvednutí zásilky příjemcem na pobočce je možné u všech společností kromě společnosti Spedica.

Česká pošta – funguje jen u smluvních podavatelů.

Přeprava zásilky ze sběrného místa a dovezení zásilky přímo k příjemci

Tuto službu umožňují všechny subjekty a to jako službu standardní. Mimo společnost Spedica, která ji poskytuje jako službu doplňkovou.

Česká pošta poskytuje tuto službu standardně. Podání zásilky probíhá prostřednictvím schránek nebo přímo na pobočce (a to zejména u podání objemnějších, cenných a doporučených zásilek).

Doručení zásilky řidičem až na příjemcem určené místo

Tabulka 6: Doručení zásilky řidičem až na příjemcem určené místo

Služba	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Standardní		x					x	
Doplňková	x		x	x	x			

Zdroj: zpracováno autorkou

Příjemce může upravit místo doručení jen u některých subjektů. Liší se tu i typ služby, v rámci které to společnosti poskytují (tabulka 6).

U DPD je změna místa příjemcem otázkou domluvy se řidičem. Pokud místo upraví sám odesílatel, může tak učinit sám před dnem doručení (týká se to i změny termínu doručení - doplňkovou službou IDM).

Potvrzení dokladů příjemcem a vrácení odesílateli

Tabulka 7: Potvrzení dokladů příjemcem a vrácení odesílateli

Služba	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Standardní						X		
Doplňková	X		X				X	X

Zdroj: zpracováno autorkou

DHL, TNT, DPD – příjemce potvrzuje doklady, ale jen pro potřeby společnosti (převzetí zásilky možné vysledovat např. na internetových stránkách firmy), nelze potvrdit vlastní dokumenty odesílatele.

Česká pošta – tato služba je určena hlavně pro dodejky. Je i možné nechat zákazníkovi okopírovat dokumenty s potvrzením o doručení příjemci.

Možnost dodání na dobírku

Dodání na dobírku lze u všech subjektů. U TNT je dobírka možná jen u pravidelného podávání zásilek k přepravě. Většinou je tato služba chápána jako doplňková.

Uskladnění zboží na krátkou dobu

Uskladnění na krátkou dobu je možné u všech subjektů (některé společnosti ale toto uskladnění nepředpokládají u nadrozměrných zásilek).

U DHL je možné uskladnění až do 30 dnů (u expresu).

PPL má vyhraněné rozmezí a to od podání až do 10 dnů (též expres).

DPD umožní uskladnění standardně na týden (na delší dobu je pak zpoplatněno).

Ostatní subjekty blíže toto období nespécifikovaly.

Česká pošta – uskladnění zásilek po dobu 15 dnů standardně, a to od nezastižení příjemce v místě bydliště (nebo sídla) až do vyzvednutí (popř. vrácení) odesílateli. U zvláštních zásilek může být tato lhůta kratší a to 3 nebo 10 dnů. Lze požádat o prodloužení těchto lhůt a to až na 30 dnů.

On-line sledování zásilek

On-line sledování zásilek lze u všech vybraných subjektů.

Výměnný systém EUR palet v rámci přepravy

Tabulka 8: Výměnný systém EUR palet v rámci přepravy

Služba	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Standardní		x	x				x	
Doplňková				x	x	x		

Zdroj: zpracováno autorkou

Tento výměnný systém EUR palet neposkytují všechny subjekty. Liší se i typ služby, pod jakou ji poskytují (viz tabulka 8).

Společnost DPD tento výměnný systém palet umožňuje jen registrovaným zákazníkům.

Používání čárových kódů přepravcem

Všechny společnosti tuto službu poskytují a to jako službu standardní. Jediná Spedica tuto službu nemá ve své nabídce.

Pojištění zásilek

Tabulka 9: Pojištění zásilek

Služba	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Standardní	x		x		x		x	x
Doplňková		x		x		x		

Zdroj: zpracováno autorkou

Pojištění může využít zákazník u všech vybraných společností. Ty nabízejí vedle pojištění i připojištění, obzvlášť když se jedná o speciální zásilky (hodnotné aj.).

PPL má standardní pojistnou hodnotu stanovenou na 50 000 Kč na balíkovou zásilku, 900 000 Kč na paletovou zásilku (toto základní pojištění zároveň zahrnuje v ceně přepravného).

DPD nabízí pojištění zásilky jako standard a to na pojistnou hodnotu 50 000 Kč.

Jihotrans má též pojištění jako standard a hodnota tohoto pojištění se odvozuje od hmotnosti a částky 350 Kč/kg.

Spedica má pojištění zahrnuje ve standardně nabízených službách.

Česká pošta – pojištění je zahrnuje v ceně. Pošta odpovídá za zásilky do jejich hodnoty, max. do 100 000 Kč (běžné zásilky).

Objednání služby

Tabulka 10: Objednání služby

Objednání	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Telefon		X	X	X	X		X	X
Fax		X	X	X	X		X	
Vlastní email		X	X	X	X	X	X	X
On-line (web. stránky přepravce)		X	X	X			X	
Objednáv. program		X	X	X		X	X	
Jiné	osobně		u řidiče					

Zdroj: zpracováno autorkou

Způsobů, jak objednat přepravu, je mnoho a řada subjektů nabízí téměř všechny tyto způsoby. Nejčastější způsob objednání je přes telefon, prostřednictvím faxu či vlastním emailem. Pro firmy (zákazníky), které pravidelně spolupracují s vybranými subjekty, je určitě vhodné a lepší objednávat služby přes objednávkový program. U tohoto způsobu je možný i tisk přepravních štítků k zásilkám.

Česká pošta – v tomto případě je postavení pošty jiné než u předcházejících společností. Objednání služby většinou probíhá přímo na přepážce. Pro smluvní podatele se objednání řídí dle uzavřené smlouvy.

Doručení zásilky

Tabulka 11: Doručení zásilky

Doručení	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Kdykoliv v pracovní době	X	X	X	X	X	X	X	X
Termínovaně v prac. době se specifikací času	X	X		X	X	X	X	
Rozvoz v odpoledních hodinách	X	X		X		X	X	
Rozvoz ve večerních hodinách	X	X	X					

Zdroj: zpracováno autorkou

U každého subjektu lze doručit „kdykoliv v pracovní době“. Liší se zde jen časové rozmezí (mezi jakými hodinami), ve kterém daný subjekt uskutečňuje svůj rozvoz zásilek.

DHL uskutečňuje doručení zásilek „kdykoliv v pracovní době“ v různém časovém rozmezí podle toho, ke které divizi se přeprava vztahuje. „Termínovaně v pracovní době se specifikací času“ doručuje po vzájemné dohodě se zákazníkem a to v garantovaných časech do 9:00 hod a do 10:00 hod. „Rozvoz ve večerních hodinách“ uskutečňuje jen v rámci Prahy a to jen doručení na soukromé adresy (rozvoz možný i v SO a NE).

PPL doručuje „kdykoliv v pracovní době“ a to v časovém rozmezí 8:00 hod až 18:00 hod. „Rozvoz ve večerních hodinách“ uskutečňuje jen v určitých lokalitách a jen v rámci doručování na soukromé adresy.

TNT provádí rozvoz zásilek „termínovaně v pracovní době se specifikací času“ v garantovaných časech a to do 9:00 hod., do 10:00 hod., do 12:00 hod. „Rozvoz v odpoledních hodinách“ záleží na určité destinaci (např. rozvoz po Praze).

DPD uskuteční rozvoz zásilek „kdykoliv v pracovní době“ v časovém okně od 9:00 hod do 15:00 hod. „Termínovaně v pracovní době se specifikací času“ rozváží v garantovaných časech a to do 10:00 hod., 12:00 hod., 18:00 hod.

Dachser doručuje zásilky „kdykoliv v pracovní době“ dle bližší domluvy se zákazníkem. Poskytuje i „rozvoz v odpoledních hodinách“ a to bez ohledu na destinaci, jak to bylo u společností uvedených výše.

Jihotrans rozváží zásilky „kdykoliv v pracovní době“ v časovém okně od 8:00 hod do 17:00 hod. „Rozvoz v odpoledních hodinách“ též bez ohledu na destinaci.

Spedica provádí rozvoz zásilek bez blíže specifikovaných časových údajů doručení, tudíž doručení možné „kdykoliv v pracovní době“ nebo dle dohody se zákazníkem.

Česká pošta doručuje „kdykoliv v pracovní době“ a to od 8:00 hod do 16:00 hod. Pokud se jedná o doručení „termínovaně v pracovní době se specifikací času“, poskytuje se jen v rámci okresních či krajských měst a to dle určení adresáta. Tato služba je nadstandard, proto bude poskytnuta za příplatek.

Nakládka a vykládka hydraulickým čelem

Tabulka 12: Nakládka a vykládka hydraulickým čelem

Služba	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Standardní		x				x	x	
Doplňková			x	x				x

Zdroj: zpracováno autorkou

Tuto službu je možné využít u větších a objemnějších zásilek. U této služby je většinou potřeba, aby tento typ nakládky a vykládky byl předem oznámen.

Avizace doručení zásilky dopředu na telefonní číslo

Tabulka 13: Avizace doručení zásilky dopředu na telefonní číslo

Služba	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Standardní		x	x		x	x	x	x
Doplňková	x							

Zdroj: zpracováno autorkou

Avizace dopředu na telefonní číslo je možná téměř u všech subjektů a to jako služba standardní.

DHL u expresních služeb neavizuje dopředu (kurýr zanechá jen záznam o tom, že byl na místě a že se snažil doručit zásilku příjemci). Avizuje jen v případě velkých zásilek.

TNT tuto avizaci vůbec neprovozuje. Doručit zásilku zkouší několik pokusy.

Česká pošta – tuto službu poskytuje jen u určitých zásilek (např. cenné zásilky).

Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí; skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí s mezinárodní dopravou

Tabulka 14: Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí

Služba	Pošta	DHL	PPL	TNT	DPD	Dachser	Jihotrans	Spedica
Standardní		X,X	X			X,X	X,X	X,X
Doplňková				X				

Zdroj: zpracováno autorkou

Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí poskytuje většina společností (kromě DPD).

Společnost DHL, Dachser, Jihotrans a Spedica nabízí i skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí včetně mezinárodní dopravy.

Celní služby (INTRASTAT)

Celní služby INTRASTAT zákazníkovi zpracují společnosti DHL, TNT, DPD, Dachser, Jihotrans a Spedica. U této služby většina společností neurčila jednoznačně, jestli se jedná o službu standardní nebo doplňkovou.

Česká pošta – vyřízení celních záležitostí prostřednictvím třech výstupních pošt a to pošty Praha, Břeclav, Cheb.

Doplňkové služby k zásilkám

Těmito doplňkovými službami k zásilkám je myšleno zejména balení, foliování, kompletování, paletizace apod.

Tyto služby umožňuje společnost DHL, TNT, Dachser, Jihotrans, Spedica.

Česká pošta – doplňkové služby lze objednat (zejména balení, foliování, kompletace zásilek).

Odvoz starého elektrospotřebiče a jeho ekologická likvidace

Tuto službu poskytne jen několik málo z vybraných subjektů.

DHL poskytne službu jako standard.

DPD poskytne službu jako doplňkovou a jen za předem domluvených podmínek.

Jihotrans službu poskytne jako doplňkovou a to dle požadavků zákazníka.

3) Nejvíce zákazníci využívané služby

Tabulka 15: Nejvíce zákazníci využívané služby

Česká pošta	Služby týkající se obvyčejné zásilky – psaní, balík (včetně doplňkových služeb)
DHL	Expresní doručení obálek na adresu (např. důležité listy, dokumenty)
PPL	Expresní doručení na soukromou adresu (často s dobírkou)
TNT	Mezinárodní přeprava s garantovaným časem doručení (letecká, pozemní)
DPD	Klasické doručení „door to door“ (obálky, balíky)
Dachser	Klasické doručení „door to door“ (často s dobírkou a pojištěním)
Jihotrans	Různé druhy dopravy, dobírka, avizace o doručení
Spedica	Přeprava typu „door to door“ (často s dobírkou a pojištěním)

Zdroj: zpracováno autorkou

4) Nejméně zákazníci využívané služby

Tabulka 16: Nejméně zákazníci využívané služby

Česká pošta	Zasílání telegramů (nyní se tato služba zrušuje s platností od 1.4. 2010)
DHL	Netradiční přeprava celého podniku do jiné lokality
PPL	Export do Ruska (pro nezáměr zastaveno), připojištění zásilek
TNT	Přeprava s doručením tentýž den do zahraničí
DPD	Přeprava letecky do zahraničí
Dachser	Doplňkové služby k zásilkám typu kompletování, balení, foliování apod.
Jihotrans	Doplňkové služby k zásilkám (viz výše)
Spedica	Doručení na dobírku, výměnný systém EUR palet (z nabídky vyřazen)

Zdroj: zpracováno autorkou

5) Je mnoho podobných firem, které nabízejí stejné služby?

Na tuto otázku jednoznačně odpověděly „ano“ jen dvě společnosti. Většinou panuje názor, že počet podobných firem je přiměřený. Hlavním důvodem je, že společnosti nenabízejí

úplně stejné služby a hlavně se liší v rozsahu poskytovaných služeb (např. jen několik málo společností dokáže zajistit pro svého klienta kompletní logistický servis).

Z toho plyne, že na trhu je prostor pro další firmy, ale jen za podmínky, že poskytované služby budou něčím jedinečné a hlavně musí obsáhnout veškeré možné požadavky zákazníka.

5.9.1 Vyhodnocení nejlepšího zasilatele

Na základě tohoto dotazníkového šetření vyplynulo, že jako nejlepší poskytovatel služeb je společnost DHL. DHL poskytuje služby širokého zaměření, vysoké kvality a je schopna pro svého zákazníka připravit i komplexní logistické řešení.

Jako další vynikající poskytovatelé služeb (pomyslné 2. a 3. místo), vycházející z dotazníkového šetření, lze označit společnosti ČSAD JIHOTRANS a TNT Express Worldwide. Tyto společnosti nabízejí podobné spektrum služeb, ale liší se mnohdy jen v rozsahu poskytovaných služeb.

Zvláštní a bezkonkurenční postavení má Česká pošta, hlavně co se týče malých zásilek (typu psaní). To vyplývá i ze skutečnosti, že Česká pošta má výhradní postavení při zasílání zásilek do 50 g (za aktuální cenu 10 Kč). Tyto zásilky lze poslat i jinými zasilateli, avšak za vyšší cenu, která musí být minimálně 18 Kč. Pro přepravu větších zásilek než je zásilka typu balík, je naprosto nevhodným zasilatelem a většinou takové služby ani nenabízí.

5.10 Dotazníkové šetření provedené u subjektů využívajících zasilatelské služby

V rámci tohoto dotazníkového šetření bylo osloveno 100 respondentů. Pro účely tohoto dotazování byly osloveny jen podnikatelské subjekty (malé, střední i velké firmy či společnosti) a zcela vyloučeny soukromé osoby.

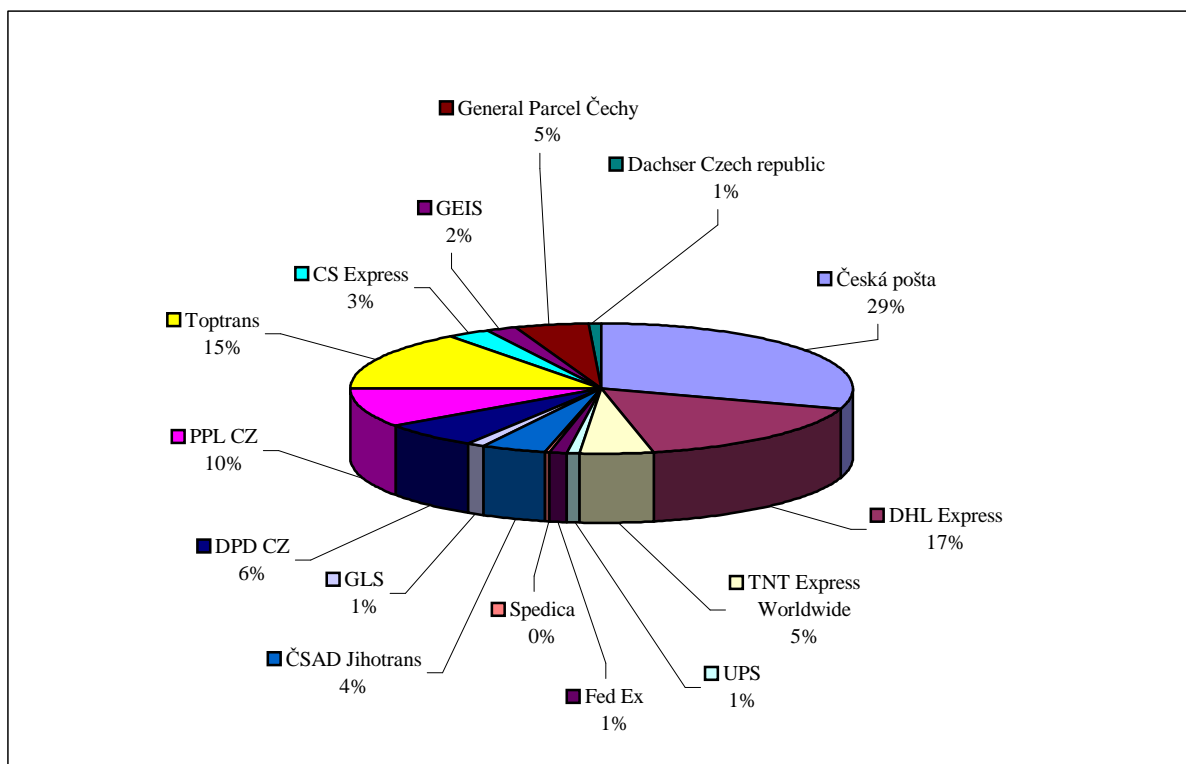
Osloveny byly subjekty s různou podnikatelskou činností (např. obchody s hutnickým materiálem, obchody s elektronikou, výpočetní technikou a příslušenstvím, obchody s hliníkovými profily a plechy, výroby obráběných plastů, tyčí, trubek, kovovýroby, obchody (servisy) s motocyklovým vybavením, pneumatikami (pneuservisy), obchody s barvami a laky, obchody s reklamními nosiči, obchody s měřidly, obchody s nářadím, zahradnickými potřebami, obchody a výroby obrazů, obchody s dárkovými předměty, hračkami, porcelánem a keramikou, salóny a obchody s manikérním a pedikérním zbožím aj.)

Oslovené subjekty vyplňovaly dotazník, který byl rozdělen do několika částí. V úvodní části dotazníku bylo zjištění, zda-li zasilatelské služby daný respondent využívá či nikoli. V dalších částech pak tedy pokračovali ti, kteří těchto služeb využívají. Druhá část dotazníku byla zaměřena na parametry zásilek a jejich doručení z hlediska času. Třetí a čtvrtá část se týkala volby standardních a ostatních služeb. Poslední část byla věnována otázkám na spokojenost s těmito službami a jejich cenami.

1) Rozdělení subjektů podle toho, zda-li tyto služby využívají či nikoliv

Zasilatelské služby z daného vzorku oslovených využívá 92 % respondentů. Jen 8 % odpovědělo, že pro svou podnikatelskou činnost tyto služby nevyužívá. Někteří respondenti navíc uvedli, že pro přepravu využívají své vlastní dopravní prostředky.

Obrázek 2: Využití jednotlivých zasilatelských společností respondenty v %



Zdroj: zpracováno autorkou

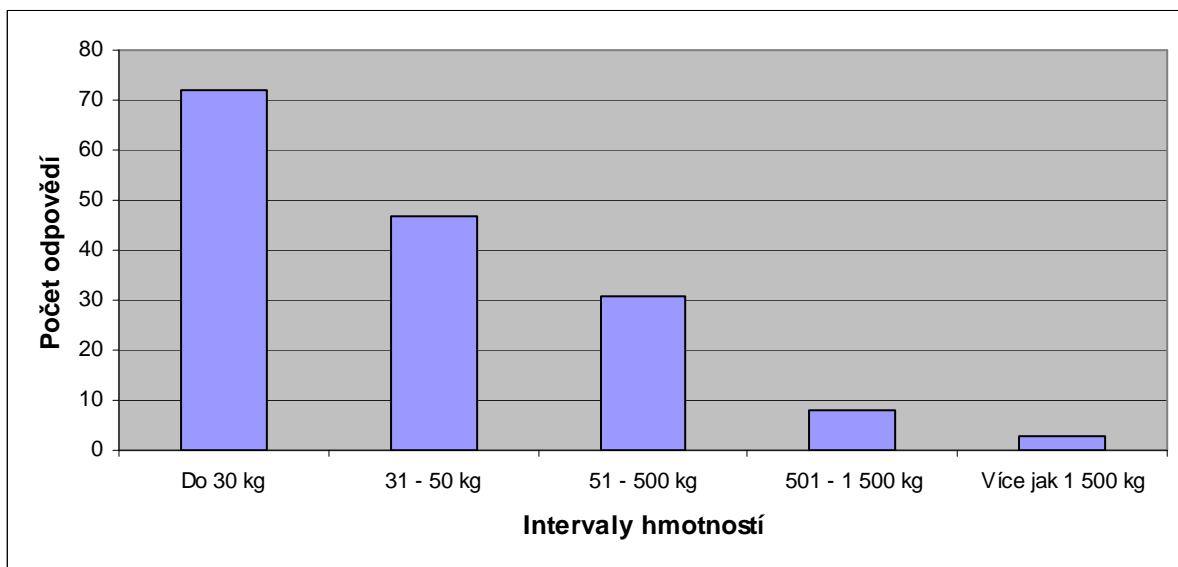
2) Zásilky

V této části dotazníku respondenti vybírali, jaké druhy zásilek by měly zasilatelské společnosti standardně přepravovat (respondenti často volili z možností ty, které sami využívají). Kritéria zásilek jsou následující:

Hmotnost

V rámci tohoto kritéria bylo nabídnuto několik intervalů hmotností. Nejčastěji byl vybírán interval „do 30 kg“. Druhý nejčtenější interval byl „30 – 50 kg“ a třetí pak „51 – 500 kg“. Podrobnější informace poskytuje obrázek 3.

Obrázek 3: Hmotnost

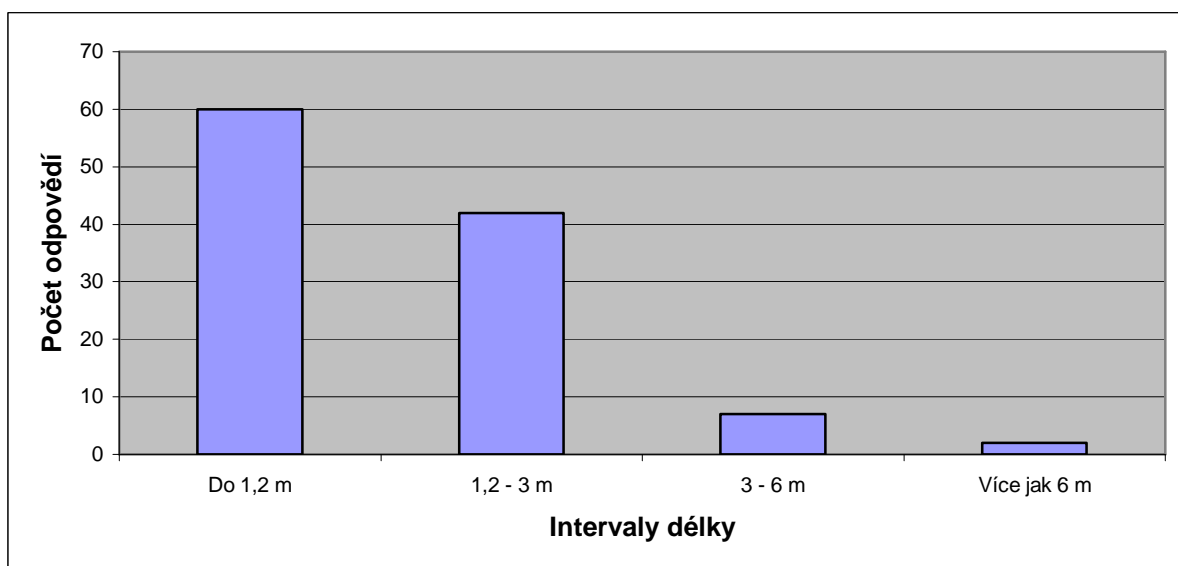


Zdroj: zpracováno autorkou

Maximální délka

Při volbě délky zásilky byl nejčastěji vybírán interval „do 1,2 m“. Jako druhá nejžádanější délka zásilky byla v rámci intervalu „1,2 – 3 m“. Více informací poskytuje obrázek 4.

Obrázek 4: Maximální délka

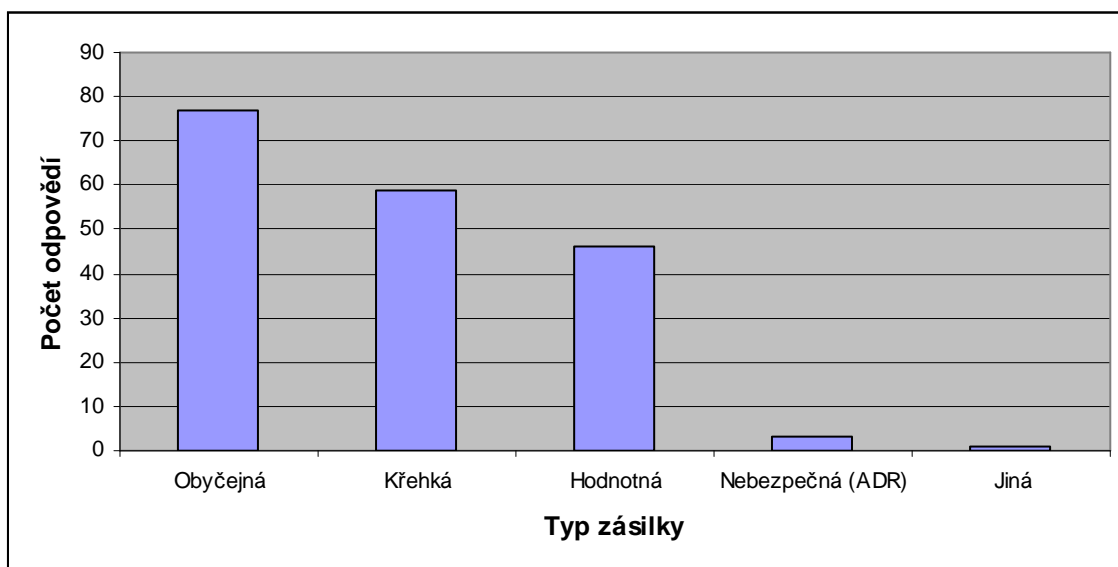


Zdroj: zpracováno autorkou

Typ zásilky

Při volbě typu zásilky byla samozřejmě nejčastěji volena „obyčejná“ zásilka, dále „křehká“ a také „hodnotná“ zásilka. Jen málo z dotazovaných požaduje ve standardní nabídce zasilatelů přepravu nebezpečných zásilek. Jako „jiný“ typ zásilek může být myšlen např. volně ložený materiál aj. Více informací poskytuje obrázek 5.

Obrázek 5: Typ zásilky

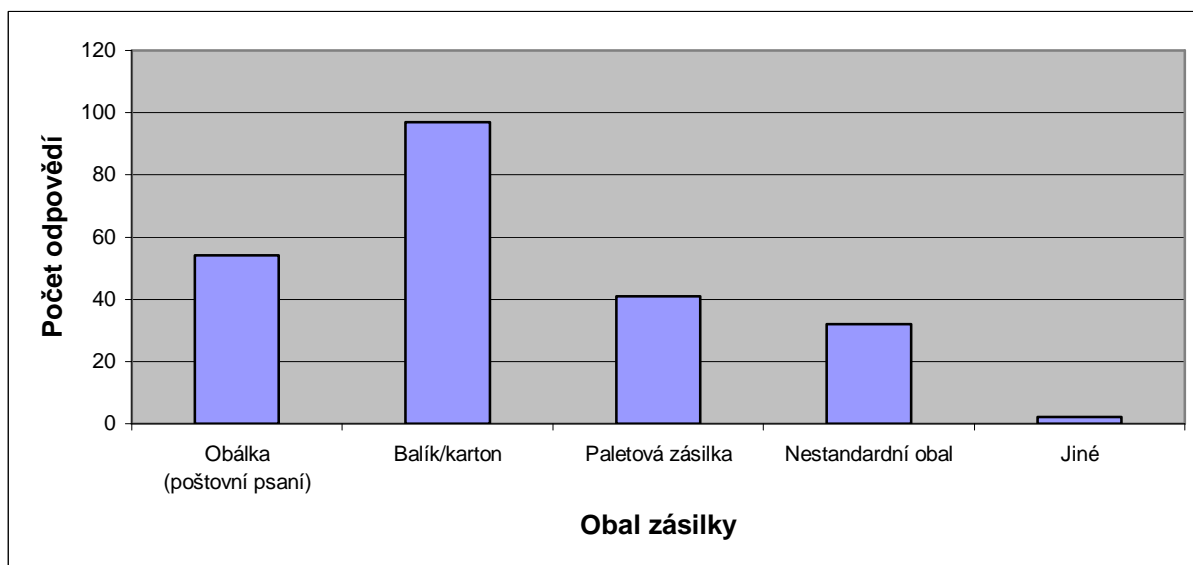


Zdroj: zpracováno autorkou

Obaly zásilek

Při volbě obalu zásilek byl na přední místo zvolen „balík/karton“. Následuje pak „obálka (poštovní zásilka)“ a „paletová zásilka“. Jako „jiné“ obaly jsou zde myšleny např. speciální obaly pro biologický materiál apod. Více informací poskytuje obrázek 6.

Obrázek 6: Obaly zásilek



Zdroj: zpracováno autorkou

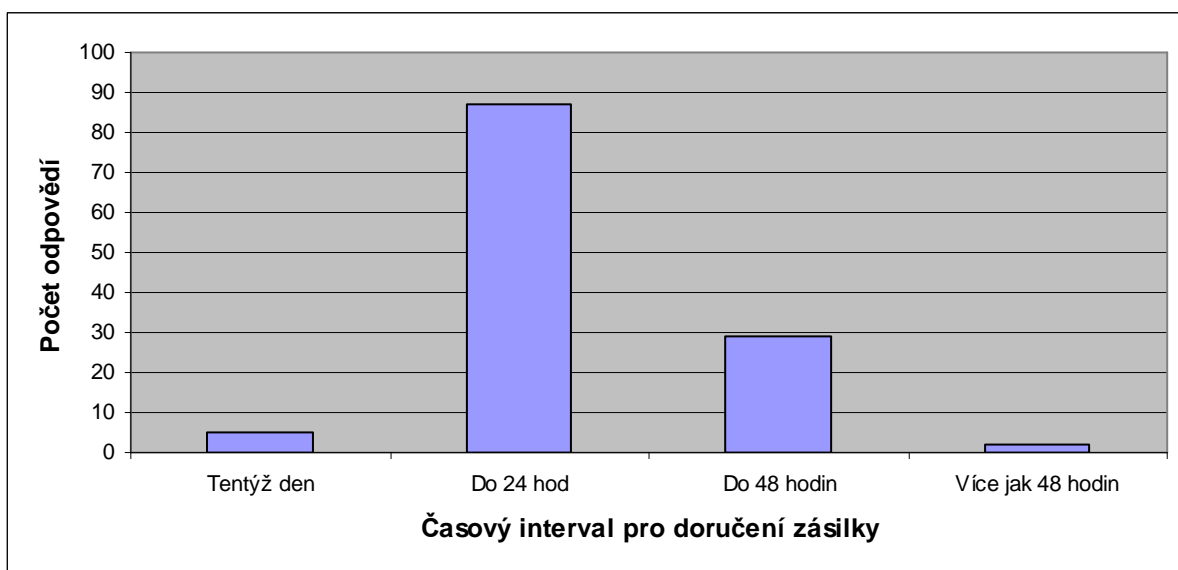
Doručení z hlediska času

Toto kritérium udává, v jakém časovém rozmezí by měly být zásilky standardně doručovány. Absolutně nejčastěji je žádaná doba doručení „do druhého dne“.

Pozn. čas pro doručení zásilky začíná běžet od vyzvednutí zásilky přepravcem.

Více informací poskytuje následující obrázek 7.

Obrázek 7: Doručení z hlediska času



Zdroj: zpracováno autorkou

Kolik dnů (pro doručení) byste byli ochotni tolerovat ve standardním a ve zlevněném tarifu?

Na tuto otázku, co se týče standardního tarifu, odpověděli respondenti téměř jednoznačně a to, že v standardu by byli ochotni tolerovat max. 2 dny. Takto odpovědělo 87 % dotazovaných. Tolerovat 3 dny bylo ochotno už jen 13 % dotazovaných.

V rámci zlevněného tarifu nebyl výsledek už tak jednoznačný. V tomto tarifu 43 % respondentů požadovalo doručení zásilky do 3 dnů. Doručení zásilky do 4 dnů by tolerovalo 20 % respondentů a doručení do 5 dní 11 % respondentů. Zbýlých 26 % dotazovaných nechce slevit na době doručení a chce doručení zásilky max. do 2 dnů jako ve standardním tarifu.

3) Standardní služby tuzemských zasilatelů

1. sloupec – označuje počet respondentů, kteří považují danou službu za standardní
2. sloupec – analýza dané služby

Tabulka 17: Standardní služby tuzemských zasilatelů

Přeprava „z domu do domu“	
88	v tom: - 60 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 3 % je ochotno připlatit si za tuto službu
Vyzvednutí zásilky přímo u odesílatele a přeprava jen do pobočky přepravce (osobní vyzvednutí)	
47	v tom: - 75 % požaduje, aby tato služba byla zahrnuta v ceně přepravného
Přeprava zásilky ze sběrného místa a dovezení zásilky přímo k příjemci	
62	v tom: - 60 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 5 % je ochotno připlatit si za tuto službu
Doručení řidičem až na příjemcem určené místo	
58	v tom: - 52 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 12 % je ochotno připlatit si za tuto službu (příplatek se v průměru pohybuje okolo 70,- Kč/zásilka)
Možnost dodání na dobírku	
82	v tom: - 43 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 22 % je ochotno připlatit si za tuto službu (příplatek se v průměru pohybuje okolo 30,- Kč)
Uskladnění zboží na krátkou dobu	
54	v tom: - 56 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 11 % je ochotno připlatit si za tuto službu (příplatek se v průměru pohybuje okolo 25,- Kč/den)

On-line sledování zásilek									
80	v tom: - 55 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 3 % je ochotno připlatit si za tuto službu (příplatek se v průměru pohybuje okolo 50,- Kč)								
Výměnný systém EUR palet v rámci přepravy									
26	v tom: - 58 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 16 % je ochotno připlatit si za tuto službu (příplatek se v průměru pohybuje okolo 50,- Kč)								
Používání čárových kódů přepravcem									
52	v tom: - 60 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 2 % je ochotno připlatit si za tuto službu								
Označení zboží etiketami (křehké, neklopit, nesmí zmoknout,...)									
72	v tom: - 58 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 3 % je ochotno připlatit si za tuto službu								
Pojištění zásilek									
74	v tom: - 51 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 12 % je ochotno připlatit si za tuto službu (návrh příplatku – 1 % z hodnoty zásilky)								
Způsob objednávání									
	- procento respondentů uvádí, kolik ze všech dotazovaných subjektů by požadovalo ten daný způsob objednání za standard <table border="1"> <tr> <td>70 %</td> <td>Telefonicky</td> </tr> <tr> <td>65 %</td> <td>Vlastní email</td> </tr> <tr> <td>60 %</td> <td>On-line prostřed. webových stránek přepravce</td> </tr> <tr> <td>48 %</td> <td>Prostřed. objednávkového programu (možný tisk přepravních štítků)</td> </tr> </table>	70 %	Telefonicky	65 %	Vlastní email	60 %	On-line prostřed. webových stránek přepravce	48 %	Prostřed. objednávkového programu (možný tisk přepravních štítků)
70 %	Telefonicky								
65 %	Vlastní email								
60 %	On-line prostřed. webových stránek přepravce								
48 %	Prostřed. objednávkového programu (možný tisk přepravních štítků)								
Doručení zásilky									
	- procento respondentů uvádí, kolik ze všech dotazovaných subjektů by požadovalo to dané časové rozmezí pro doručení zásilky jako standard <table border="1"> <tr> <td>72 %</td> <td>Kdykoliv v pracovní době (8.00-15.30)</td> </tr> <tr> <td>60 %</td> <td>Termínovaně v pracovní době (8.00-16.00) se specifikací času dodání</td> </tr> <tr> <td>38 %</td> <td>Rozvoz v odpoledních hodinách</td> </tr> <tr> <td>22 %</td> <td>Rozvoz ve večerních hodinách</td> </tr> </table>	72 %	Kdykoliv v pracovní době (8.00-15.30)	60 %	Termínovaně v pracovní době (8.00-16.00) se specifikací času dodání	38 %	Rozvoz v odpoledních hodinách	22 %	Rozvoz ve večerních hodinách
72 %	Kdykoliv v pracovní době (8.00-15.30)								
60 %	Termínovaně v pracovní době (8.00-16.00) se specifikací času dodání								
38 %	Rozvoz v odpoledních hodinách								
22 %	Rozvoz ve večerních hodinách								
Nakládka a vykládka hydraulickým čelem									
30	v tom: - 47 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 20 % je ochotno připlatit si za tuto službu (příplatek se v průměru pohybuje okolo 90,- Kč/den)								
Avizace doručení zásilky dopředu na telefonní číslo									
68	v tom: - 50 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 13 % je ochotno připlatit si za tuto službu (příplatek se v průměru pohybuje okolo 20,- Kč/zásilku)								
Potvrzení dokladů u příjemce a vrácení odesílateli									
46	v tom: - 43 % požaduje, aby byla tato služba zahrnuta v ceně přepravného - 22 % je ochotno připlatit si za tuto službu (příplatek se v průměru pohybuje okolo 20,- Kč/zásilku)								

Zdroj: zpracováno autorkou

Z této části dotazníku vyplývá, že respondenti téměř všechny uvedené služby považují za jistý standard a tudíž také očekávají, že budou součástí standardní nabídky zasilatelů.

Největší zájem jako o službu standardní je u služeb (zvoleno více jak 76 % dotazovaných): přeprava „z domu do domu“, možnost dodání na dobírku, on-line sledování zásilek, pojištění zásilek, označení zboží etiketami (křehké, neklopit aj.).

Nejmenší zájem je u služby „výměnný systém EUR palet“ (volilo pouze 28 % dotazovaných).

Pokud se jedná o ochotu dotazovaných připlatit si za některou ze služeb, nejvíce respondentů je ochotno připlatit si za „dodání na dobírku“, „pojištění zásilek“, „avizaci o doručení zásilky dopředu na telefonní číslo“ a „potvrzení dokladů u příjemce a vrácení odesílateli“.

Co se týče služby „dodání na dobírku“, tu poskytují všechny analyzované zasilatelské společnosti a její cena se odvíjí od aktuálních ceníků každé společnosti. V případě „avizace o doručení zásilky dopředu na telefonní číslo“ je tato služba poskytována všemi analyzovanými zasilateli, ale jen za určitých podmínek (popř. u určitých zásilek). Pokud jde o službu „potvrzení dokladů a vrácení odesílateli“, tak tato služba je poskytována jen několika zasilateli a to spíše jako služba doplňková nikoliv jako standardní.

U způsobu objednání zasilatelských služeb převládla možnost telefonického objednání (70 % dotazovaných). Po té následuje objednání vlastním emailem (65 %), on-line prostřednictvím webových stránek přepravce (60 %) a nakonec možnost objednání prostřednictvím objednávkového programu (48 %).

Z dotazníkového šetření zasilatelů bylo zjištěno, že objednání u všech těchto zasilatelů (kromě České pošty) je možné vždy přes email (popř. přes telefon či fax).

Z toho vyplývá, že požadavky zákazníků na to, jak objednat zasilatelské služby, se shodují s nabízenými možnostmi.

U doručení zásilky převládla varianta doručení „kdykoliv v pracovní době“ (odpovědělo tak 72 % dotazovaných). Následovaly pak varianty „termínovaně v pracovní době se specifikací času dodání“ (60 %), „rozvoz v odpoledních hodinách“ (už jen 38 %) a „rozvoz ve večerních hodinách“ (pouhých 22 %).

Z dotazníkového šetření zasilatelů bylo zjištěno, že zákazníci nejžádanější variantu doručení „kdykoliv v pracovní době“ nabízí všichni zasilatelé, tudíž i zde došlo ke sladění potřeb zákazníků s možnostmi zasilatelů.

4) Ostatní služby tuzemských zasilatelů

3. sloupec – označuje počet respondentů, kteří požadují, aby následující služby byly zasilateli také nabízeny
4. sloupec – maximální cena, kterou jsou dotazovaní ochotni zaplatit

Tabulka 18: Ostatní služby tuzemských zasilatelů

Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí		
32	- max. ceny za skladovací služby se pohybovaly od 50 – 150 Kč/den/m ² , průměrná cena je 90 Kč/den/m ²	
Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí s mezinárodní dopravou		
18	- max. ceny za skladovací služby se pohybovaly od 50 – 200 Kč/den/m ² , průměrná cena je 120 Kč/den/m ²	
Odvoz starého elektrospotřebiče a vrácení odesílateli		
17	- max. ceny se pohybovaly od 50 – 20 Kč, průměrná cena je 117 Kč	
Celní služby (INTRASTAT)		
15	- max. ceny se pohybovaly od 300 – 350 Kč, průměrná cena je 325 Kč	
Doplňkové služby:		
26	- procento respondentů uvádí, kolik z odpovídajících subjektů (z 26) by požadovalo tu konkrétní doplňkovou službu	
	42 %	Balení
	42 %	Fóliování
	27 %	Kompletování
	15 %	Paletizace

Zdroj: zpracováno autorkou

Z předcházející tabulky vyplývá, že největší zájem je o „skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí“ (požaduje 35 % dotazovaných) a nejmenší pak o „celní služby (INTRASTAT)“ (16 % dotazovaných).

Dotazníkové šetření zasilatelů ukázalo, že „skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí“ jsou schopny poskytnout téměř všechny analyzované společnosti zasilatelů s výjimkou České pošty a DPD. „Celní služby (INTRASTAT)“ není schopna zajistit jen společnost PPL.

I zde je zřejmé, že většina zasilatelů je schopna plně pokrýt i tyto potřeby zákazníků.

Co se týče „doplňkových služeb“, ty by využívalo 28 % ze všech respondentů. Největší zájem je o „balení“ a „foliování“ zásilek. Nejmenší zájem je pak o „paletizaci“.

Doplňkové služby nejsou schopny zajistit jen společnosti PPL a DPD. V ostatních případech je možné tuto službu u zasilatelů objednat.

Jaké jiné ostatní služby by měli přepravci zařadit do své nabídky?

Ze všech dotazovaných přišly jen dva návrhy na další služby a to:

„Jemné služby“, které by zajišťovaly bezpečnou a opatrnou manipulaci se zásilkou.

„Vynesení zásilky do domu, rozbalení a kontrola přepravené věci“, což by zajistilo, aby se mohla okamžitě zásilka vrátit nebo reklamovat v případě jejího poškození.

5) Závěrečné otázky

Jste obecně spokojeni se službami zasilatelských firem?

Na tuto otázku odpovědělo kladně 64 % respondentů. Špatné zkušenosti se zasilatelskými firmami má pak 25 %. Zbýlých 11 % respondentů se zdrželo odpovědi.

Při záporné odpovědi, často dotazovaní připojovali komentáře, proč nejsou se službami spokojeni. Nejčastěji byli kritizováni řidiči (kurýři), kteří dané zásilky doručují. Často jim je vytýkána neochota, špatné jednání, neavizování příjemce, i když tak bylo dohodnuto. Další věcí, na kterou si zákazníci často stěžují, je nevyzvednutí zásilky přepravcem včas (někdy ani v ten určený den). Jako velký problém u většiny nespokojených zákazníků jsou poškozené, zničené nebo vykradené zásilky. S tím je spjat i problém s vyřízením a uznáním dané reklamce. Z velké části jsou kritizovány služby České pošty. U té je problém s včasným doručováním zásilek (často se zásilky i ztratí) a s včasným posláním peněz odesílateli z dobírky.

Několikrát byla zmíněna i společnost PPL. Na jednu stranu byly služby poskytované PPL chváleny, na druhou stranu byly kritizovány. Asi záleží na dané pobočce a jednotlivých řidičích.

Odpovídají, dle vašeho názoru, ceny nabízeným službám?

Kladně na tuto otázku odpovědělo 65 % respondentů. S názorem, že ceny neodpovídají nabízeným službám, se ztotožňuje 24 %. Zbýlých 11 % se též nevyjádřilo.

6 Závěr

Po otevření hranic tuzemského trhu v 90. letech minulého století se naskytla příležitost vstoupit na tento trh novým podnikatelským subjektům. Mezi tyto subjekty se řadí i ty, které se zabývají právě zasilatelskými a kurýrními službami. V současné době působí na trhu mnoho zasilatelů, kteří dokáží vyhovět zákazníkovi i v těch nejnáročnějších požadavcích týkajících se přepravy či kompletního logistického řešení.

Pro mou práci byly vybrány následující přepravní společnosti: Česká pošta, s. p., DHL Express, s. r. o., PPL CZ, s. r. o., TNT Express Worldwide, s. r. o., DPD CZ, s. r. o., Dachser Czech republic, a. s., ČSAD Jihotrans, a. s., Spedica, s. r. o. Prostřednictvím každé této společnosti lze přepravit zásilku jak v rámci České republiky tak i do celého světa. Česká pošta má oproti ostatním společnostem zvláštní postavení, které vyplývá z hmotnostního omezení přepravy zásilek a to jen do hmotnosti 30 kg. Při přepravě nepravoúhlých zásilek občas vyvstávají problémy a proto jejich přeprava by měla být konzultována s pracovníky na pobočce. U ostatních zasilatelů lze pak přepravit téměř jakoukoliv zásilku zhruba do 1 500 kg. Pro větší hmotnosti zásilek nad 1 500 kg je vhodné oslovit ty zasilatele, kteří se specializují na nadrozměrné zásilky jako je společnost DHL, TNT, Dachser, Jihotrans, Spedica a v neposlední řadě i PPL. Přepravu těchto velkých zásilek většina zasilatelů poskytuje prostřednictvím svých specializovaných divizí. Z dotazníkového šetření, které bylo provedeno na subjektech využívajících zasilatelské služby, vyplynulo, že (co se týče hmotností zásilek) nejčastěji je využívána přeprava zásilek do 30 kg, po té do 50 a 500 kg. Zde je také důležité zmínit, že často bývá skutečná hmotnost přepočítána na objemovou hmotnost a výpočet ceny pak vychází z té hmotnosti, která je vyšší.

Maximální délka zásilky, kterou lze přepravit všemi analyzovanými zasilatelskými společnostmi, se pohybuje od 1,2 m do 3 m. Délky do 1,2 m a následně délky do 3 m je také, podle dotazníkového šetření zákazníků, využíváno nejvíce. Jestli zásilka s danou délkou bude přepravena, záleží často na součtu všech tří rozměrů zásilky nebo vypočtené obvodové délce. Zásilky delší jak 6 m lze přepravit už jen společnostmi DHL, TNT, Spedica. Dle typu byly zásilky rozděleny do určitých skupin a to na obyčejné, křehké, hodnotné a nebezpečné. Všichni analyzovaní zasilatelé dokáží přepravit zásilky od obyčejných, křehkých až po hodnotné. Výjimku zde tvoří zásilky nebezpečné, které lze přepravit jen

prostřednictvím specializovaných služeb. Ty nabízejí zejména DHL, TNT, Dachser, Jihotrans, Spedica. Avšak dle dotazníkového šetření, tyto nebezpečné zásilky nejsou jednou z nejžádanějších služeb. Nejžádanější typy zásilek jsou obyčejné a křehké. U přepravy hodnotných zásilek často záleží na dohodě mezi přepravcem a odesílatelem. Téměř nezbytné je zásilky připojistit, pokud je jejich hodnota větší a klasické pojištění by tuto hodnotu nepokrývalo.

Důležitým aspektem při přepravě zásilek je i obal. Nejčastěji požadované balení zásilky je balík/karton, po té obálka (poštovní psaní), paletová zásilka a nakonec nestandardní obaly (bedny, cívky, svazky apod.). Prostřednictvím vybraných zasilatelů lze vždy přepravit balík/karton. Obálku (poštovní zásilku) nelze přepravit jen společností Spedica, která tuto službu nemá ve své nabídce. Paletovou zásilku pak nelze přepravit jen Českou poštou, což vyplývá i z jejího hmotnostního omezení. Naproti tomu lze poštou přepravit i nestandardně balenou zásilku, kterou však už nenabízí DPD.

Co se týče doručení zásilky z hlediska času je u všech zasilatelů možné doručení do druhého dne. Toto doručení je i nejčastěji požadované na straně zákazníků (vyplývá z dotazníkového šetření). Doručit zásilku ještě tentýž den umí jen Česká pošta (jen kurýrní doručení) a v rámci expresu DHL, TNT či Spedica.

Dle dotazníkového šetření u uživatelů zasilatelských služeb bylo zjištěno, že ve standardním tarifu je 87 % dotazovaných ochotno tolerovat čas doručení (počítáno od podání zásilky k přepravě) max. 2 dny. Se 3 dny by bylo ochotno se smířit už jen 13 % dotazovaných. V případě zlevněného tarifu nejvíce respondentů (43 %) by očekávalo doručení max. do 3 dnů. Doručení do 4 dnů by tolerovalo už jen 20 %, do 5 dní 11 % dotazovaných. Zbýlých 26 % dotazovaných nechtělo slevit na době doručení a požaduje doručení zásilky max. do 2 dnů jako ve standardním tarifu.

V rámci obou dotazníkových šetření, jak na straně subjektů využívajících zasilatelských služeb, tak na straně poskytovatelů těchto služeb, bylo zjišťováno, které služby jsou nebo by měly být poskytovány v rámci standardu nebo jako služby ostatní. Součástí bylo i zjištění, které služby jsou nebo by měly být zahrnuty v ceně přepravného a za které služby jsou zákazníci ochotni připlatit.

Největší zájem jako o službu standardní je u služeb (zvoleno více jak 76 % dotazovaných): přeprava „z domu do domu“, možnost dodání na dobírku, on-line sledování zásilek, pojištění zásilek, označení zboží etiketami (křehké, neklopit aj.).

Nejmenší zájem je u služby „výměnný systém EUR palet“ (volilo pouze 28 % dotazovaných).

Pokud se jedná o ochotu dotazovaných připlatit si za některou ze služeb, nejvíce respondentů je ochotno připlatit si za „dodání na dobírku“, „pojištění zásilek“, „avizaci o doručení zásilky dopředu na telefonní číslo“ a „potvrzení dokladů u příjemce a vrácení odesílateli“.

Co se týče služby „dodání na dobírku“, tu poskytují všechny analyzované zasilatelské společnosti a její cena se odvíjí od aktuálních ceníků každé společnosti. V případě „avizace o doručení zásilky dopředu na telefonní číslo“ je tato služba poskytována všemi analyzovanými zasilateli, ale jen za určitých podmínek (popř. u určitých zásilek). Pokud jde o službu „potvrzení dokladů a vrácení odesílateli“, tak tato služba je poskytována jen několika zasilateli a to spíše jako služba doplňková nikoliv jako standardní.

U způsobu objednání zasilatelských služeb převládla možnost telefonického objednání (70 % dotazovaných). Po té následuje objednání vlastním emailem (65 %), on-line prostřednictvím webových stránek přepravce (60 %) a nakonec možnost objednání prostřednictvím objednávkového programu (48 %).

Dotazníkové šetření u zasilatelů ukázalo, že objednání u všech těchto zasilatelů (kromě České Pošty) je možné vždy přes email (popř. přes telefon či fax). Z toho vyplývá, že požadavky zákazníků na to, jak objednat zasilatelské služby, se shodují s nabízenými možnostmi.

U doručení zásilky převládla varianta doručení „kdykoliv v pracovní době“ (odpovědělo tak 72 % dotazovaných). Následují pak varianty „termínovaně v pracovní době se specifikací času dodání“ (60 %), „rozvoz v odpoledních hodinách“ (už jen 38 %) a „rozvoz ve večerních hodinách“ (pouhých 22 %).

Z dotazníkového šetření zasilatelů bylo zjištěno, že zákazníci nejžádanější variantu doručení „kdykoliv v pracovní době“ nabízí všichni zasilatelé, tudíž i zde došlo ke sladění potřeb zákazníků s možnostmi zasilatelů.

V případě ostatních služeb je největší zájem o „skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí“ (požaduje 35 % dotazovaných) a nejmenší pak o „celní služby (INTRASTAT)“ (16 % dotazovaných).

Dotazníkové šetření zasilatelů ukázalo, že „skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí“ jsou schopny poskytnout téměř všechny analyzované společnosti zasilatelů s výjimkou České pošty a DPD. „Celní služby (INTRASTAT)“ není schopna zajistit jen společnost PPL. I zde je zřejmé, že většina zasilatelů je schopna plně pokrýt i tyto potřeby zákazníků.

Co se týče „doplňkových služeb“, ty by využívalo 28 % ze všech respondentů. Největší zájem je o „balení“ a „foliování“ zásilek. Nejmenší zájem je pak o „paletizaci“.

Doplňkové služby nejsou schopny zajistit jen společnosti PPL a DPD. V ostatních případech je možné tuto službu u zasilatelů objednat.

V rámci dotazníkové šetření u zákazníků navíc bylo zjišťováno, zda-li jsou dotazovaní obecně spokojeni se službami těchto zasilatelů. Na tuto otázku odpovědělo kladně 64 % respondentů. Špatné zkušenosti se zasilatelskými firmami mělo pak 25 %. Zbýlých 11 % respondentů se zdrželo odpovědi.

Při záporné odpovědi, často dotazovaní připojovali komentáře, proč nejsou se službami spokojeni. Nejčastěji byli kritizováni řidiči (kurýři), kteří dané zásilky doručují. Často jim je vytýkána neochota, špatné jednání, neavizování příjemce, i když tak bylo dohodnuto. Další věcí, na kterou si zákazníci často stěžovali, bylo nevyzvednutí zásilky přepravcem včas (někdy ani v ten určený den). Jako velký problém u většiny nespokojených zákazníků jsou poškozené, zničené nebo vykradené zásilky. S tím je spjat i problém s vyřízením a uznáním dané reklamce. Z velké části byly kritizovány služby České pošty. U té je problém s včasným doručováním zásilek (často se zásilky i ztratí) a s včasným posláním peněz odesílateli z dobírky. Několikrát byla zmíněna i společnost PPL. Na jednu stranu byly služby poskytované PPL chváleny, na druhou stranu byly kritizovány. Asi záleží na dané pobočce a jednotlivých řidičích.

Další otázka směřovaná na zákazníky byla, zda-li ceny odpovídají nabízeným službám. Kladně na tuto otázku odpovědělo 65 % respondentů. S názorem, že ceny neodpovídají nabízeným službám, se ztotožňuje 24 %. Zbýlých 11 % se též nevyjádřilo.

Na základě celkového vyhodnocení dotazníkového šetření u zasilatelů vyplynulo, že jako nejlepší poskytovatel služeb je společnost DHL. DHL poskytuje služby širokého zaměření, vysoké kvality a je schopna pro svého zákazníka připravit i komplexní logistické řešení.

Jako další vynikající poskytovatelé služeb (pomyslné 2. a 3. místo), vycházející též z dotazníkového šetření, lze označit společnosti ČSAD Jihotrans a TNT Express Worldwide. Tyto společnosti nabízejí podobné spektrum služeb, ale liší se mnohdy jen v rozsahu poskytovaných služeb. Zvláštní a bezkonkurenční postavení má Česká pošta, hlavně co se týče malých zásilek (typu psaní). To vyplývá i ze skutečnosti, že Česká pošta má výhradní postavení při zasílání zásilek do 50 g (za aktuální cenu 10 Kč). Tyto zásilky lze poslat i jinými zasilateli, avšak za vyšší cenu, která musí být minimálně 18 Kč.

Pro přepravu větších zásilek než je zásilka typu balík, je naprosto nevhodným zasilatelem a většinou takové služby ani nenabízí.

Z dotazníkového šetření na straně subjektů využívajících zasilatelské služby vyplynulo, že žebříček nejvyužívanějších společností vede Česká pošta, po té DHL Express, PPL CZ, DPD CZ, TNT Express Worldwide, ČSAD Jihotrans, Dachser Czech republic a nakonec Spedica (pozn. dotazovaní měli na výběr více zasilatelských společností než jen tyto zasilatele, ale pro srovnání byly do žebříčku vybrány jen analyzované společnosti). Toto pořadí je také dáno tím, že dotazovaní spíše využívají přeprav menších zásilek, což dobře splňují právě PPL CZ i DPD CZ, které lze nazvat „balíkovými společnostmi“.

Co se týče dílčího cíle této práce, kterým je zjištění, zda-li není podobných firem na trhu příliš a zda-li ještě existuje prostor pro novou zasilatelskou firmu, závěr je následující. Většina zasilatelů uvádí, že počet podobných firem je přiměřený. Hlavním důvodem je, že společnosti nenabízejí úplně stejné služby a hlavně se liší v rozsahu poskytovaných služeb (např. jen několik málo společností dokáže zajistit pro svého klienta kompletní logistický servis).

Proto podle mého názoru na trhu existuje prostor pro další firmu, ale jen za podmínky, že poskytované služby budou něčím jedinečné a hlavně musí obsáhnout veškeré možné požadavky zákazníka.

7 Summary

Analysis of the forwarding and courier services in Czech republic

The goal of this thesis is to analyze the forwarding and courier services at selected subjects. In this thesis I analyze and compare a total of eight transportation companies. These are: Czech Post, DHL Express s.r.o., PPL CZ s.r.o., TNT Express Worldwide, s.r.o., DPD CZ s.r.o., Czech Republic Dachser, a.s., ČSAD Jihotrans, a.s., Spedica,s.r.o.

The first part of the practical section focuses on services which the companies provide. These include standard and additional services, including the stating of prohibited shipment contents and methods of calculating the price of dispatch services. The second and third part concentrates on the questionnaire survey, which was performed at selected forwarding companies and at subjects using services of these companies. Both questionnaire surveys are structured according to certain criteria. These are the general parameters of the packages, standard and optional services.

In terms of supply of services and their range DHL was evaluated as the best forwarding company. Then follow ČSAD Jihotrans and TNT Express Worldwide. In contrast to this evaluation, the most frequently used company is the Czech Post.

Regarding the main goal of this thesis, which is to determine whether there are too many similar companies in the market, and whether there is still space for new forwarding company, the conclusion is following: There is still space for further forwarding company, but only under the condition that the services will be somehow unique, and mainly, they must cover all possible customer demands.

Key words:

Logistic; transport; forwarding

8 Přehled použité literatury

1. BERND, H. K. *Úvod do logistiky*. Praha : BABTEXT s. r. o., 2002.
ISBN 80-85816-06-7
2. DRAHOTSKÝ, I., ŘEZNÍČEK, B. *Logistika. Procesy a jejich řízení*. Brno: Computer Press, 2003. 334 s. ISBN 80-7226-521-0
3. EISLER, J. *Ekonomika dopravních služeb a podnikání v dopravě*. Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta podnikohospodářská, 2005. 152 s.
ISBN 80-245-0772-2
4. GROS, I. *Logistika*. Praha: VŠCHT, 1996. 228 s. ISBN 80-7080-262-6
5. HOBZA, M., ŠAFAŘÍK, L. *Logistika*. 1. vyd. Hradec Králové : Gaudeamus – Univerzita Hradec Králové, 2002, 161 s. ISBN 80-7041-053-1
6. KOUSAL, P. *Role logistiky integrující se Evropě*. Pardubice: Univerzita, 2004.
ISBN 80-7194-708-3
7. LAMBERT, D. M., STOCK, J. R., ELLRAM, L. M. *Logistika: řízení zásob, přeprava a skladování, balení zboží, příkladové studie*. 2. vyd. Praha: Computer Press, 2000. 589 s. ISBN 80-7226-221-1
8. HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR *Nákladní doprava v České republice. Praktická příručka pro podnikatele*. Praha: PP Agency, 1996. 206 s.
9. NĚMEC, F. *Logistika*. Slezská univerzita, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 1995. 171s. ISBN 80-85879-24-7
10. NOVÁK, R. *Mezinárodní přeprava a zasilatelství I*. Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta podnikohospodářská, 1994. 105s. ISBN 80-7079-244-2
11. PERNICA, P. a kol. *Doprava a zasilatelství*. 1.vyd. Praha: ASPI Publishing, 2001. 496 s. ISBN 80-9639513-8
12. PERNICA, P. *Logistický management – teorie a podniková praxe*. Praha: Radix, 1998. 660 s. ISBN 80-86031-13-6
13. PERNICA, P. *Logistika. Aktivní prvky*. Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta podnikohospodářská, 1994. 345 s. ISBN 80-7079-808-4
14. PERNICA, P. *Logistika. Pasivní prvky*. Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta podnikohospodářská, 1994. 144 s. ISBN 80-7079-316-3

15. SIXTA, J., MAČÁT, V. *Logistika. Teorie a praxe*. Brno: CP Books, a. s., 2005. 315 s. ISBN 80-251-0573-3
16. SYNEK, M. a kol. *Podniková ekonomika*. 3. vyd. Praha: C. H. Beck, 2002. 479 s. ISBN 80-7179-736-7
17. VANĚČEK, D., KALÁB, D. *Logistika (1. díl: Úvod, řízení zásob a skladování)*. 1. vyd. Skripta ZF JCU Č. Budějovice, 2003. 143 s. ISBN 80-7040-652-6
18. VANĚČEK, D., KALÁB, D. *Logistika. 2. díl: Řízení dodavatelského řetězce, doprava*. Jihočeská univerzita v Č. Budějovicích, Zemědělská fakulta, 2004. 131 s. ISBN 80-7040-653-4
19. VANĚČEK, D. *Logistika*. Jihočeská univerzita v Č. Budějovicích, Ekonomická fakulta, 2008. 178s. ISBN 978-80-7394-085-0

Periodika

20. Současné trendy v partnerských vztazích mezi podniky (klienty) a logistickými společnostmi. *Logistika*. 13.7. 2009, 7/8, s. 20-21.

Internetové stránky

21. ČSAD JIHOTRANS, a. s. [online], 2010, [cit. 19. 3. 2010]. Dostupné z WWW: < <http://www.jhotrans.cz/> >
22. DACHSER Czech republic, a. s. [online], 2010, [cit. 17. 3. 2010]. Dostupné z WWW: < <http://www.dachser.cz/> >
23. DHL Express, s. r. o. [online], 2010, [cit. 27. 2. 2010]. Dostupné z WWW: < <http://www.dhl.cz/cs.html> >
24. DPD CZ, s. r. o. [online], 2010, [cit. 17. 3. 2010]. Dostupné z WWW: < <http://www.dpd.com/cz> >
25. FIATA [online], 2009, [cit. 1. 12. 2009]. Dostupné z WWW: < <http://www.fiata.com/index.php?id=30> >
26. PPL CZ, s. r. o. [online], 2010, [cit. 26. 3. 2010]. Dostupné z WWW: < <http://www.ppl.cz/> >
27. Sdružení Radiálka [online], 2010, [cit. 9. 3. 2010]. Dostupné z WWW: < <http://www.radialka.eu/portal/index.php> >
28. Spedica [online], 2010, [cit. 26. 2. 2010]. Dostupné z WWW: < <http://www.spedica.cz/> >
29. TNT Express Worldwide, s. r. o. [online], 2010, [cit. 19. 3. 2010]. Dostupné z WWW: < http://www.tnt.com/express/cs_cz/site/home.html >

9 Seznam příloh

1. **Dotazník** – Analýza přepravních sběrných systémů v ČR (určen pro přepravní společnosti)
2. **Dotazník** – Analýza přepravních sběrných systémů v ČR (určen pro subjekty využívající služeb přepravních společností)

1. Dotazník – Analýza přepravních sběrných systémů v ČR
(určen pro přepravní společnosti)

Analýza přepravních sběrných systémů v ČR

-zaškrtněte pomocí písmena x

Na jakou oblast přeprav se zaměřujete?

<input type="checkbox"/>	a) tuzemsko (ČR)		
<input type="checkbox"/>	b) zahraničí		
<input type="checkbox"/>	c) tuzemsko i zahraničí	uved'te procentní podíl těchto přeprav (celkem 100%):	
		<input type="checkbox"/> Tuzemsko	<input type="checkbox"/> %
		<input type="checkbox"/> zahraničí	<input type="checkbox"/> %

Pokračujte v dotazníku, pokud jste označili a) či c)

Jaké zásilky (druhy zásilek) přepravujete?

hmotnost Do 30 kg
 30 kg -50 kg
 (nad) 50 kg -500 kg
 (nad) 500 kg -1500 kg
 Více jak 1500 kg

Max.délka Do 1,2 m
 (nad) 1,2 m -3 m
 (nad) 3 m – 6 m
 Více jak 6 m

Typ zboží Obyčejné
 Křehké
 Hodnotné
 Nebezpečné (ADR)
 Jiné (jaké: _____)

obaly Obálka (poštovní zásilka)
 Balík/karton
 Paletové zásilky
 Nestandardní obaly (sudy, bedny, cívky, svazky tyčí,...)
 Jiné (jaké: _____)

Doručení z hlediska času Tentýž den (po objednávce se specifikací času)
 Do druhého dne od vyzvednutí
 Do 48 hod
 Více

Nabízené služby:

Označte, které služby nabízíte	Služba	Poskytujete tuto službu jako:		Označte služby, které jsou součástí ceny přepravného
		standardní	doplňkovou	
	Přeprava „z domu do domu“			
	Vyzvednutí zásilky přímo u odesílatele a přeprava jen do pobočky přepravce (osobní vyzvednutí)			
	Přeprava zásilky ze sběrného místa a dovezení zásilky přímo k příjemci			
	Doručení řidičem až na příjemcem určené místo			
	Potvrzení dokladů u příjemce a vrácení odesílateli			
	Možnost dodání na dobírku			
	Uskladnění zboží na krátkou dobu			
	On-line sledování zásilek			
	Výměnný systém EUR palet v rámci přepravy			
	Používání čárových kódů přepravcem			
	Označení zboží etiketami (křehké, neklopit, nesmí zmoknout,...)			
	Pojištění zásilek (standardní hodnota pojištění.....)			
	Způsob objednávání <input type="checkbox"/> Telefonicky <input type="checkbox"/> Vlastní email <input type="checkbox"/> On-line prostřed. webových stránek přepravce <input type="checkbox"/> Prostřed. objednávkového programu (možný tisk přepravních štítků)			
	Doručení zásilky <input type="checkbox"/> Kdykoliv v pracovní době (8.00-15.30) <input type="checkbox"/> Termínovaně v prac.době (8.00-16.00) se specifikací času dodání <input type="checkbox"/> Rozvoz v odpoledních hodinách <input type="checkbox"/> Rozvoz ve večerních hodinách	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Nakládka a vykládka hydraulickým čelem			
	Avizace doručení zásilky dopředu na telefonní číslo			
	Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí			
	Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí s mezinárodní dopravou			
	Celní služby (INTRASTAT)			
	Doplňkové služby: <input type="checkbox"/> Balení <input type="checkbox"/> Fóliování <input type="checkbox"/> Kompletování <input type="checkbox"/> Paletizace <input type="checkbox"/> Ostatní (jaké:)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Odvoz starého elektrospotřebiče a jeho ekologická likvidace			

Poskytujete ještě jiné služby, které nejsou v předcházející tabulce uvedeny? (uved'te je)

Jaké 3 služby zákazníci nejvíce využívají? (vyberte z možností předcházející tabulky)

Jaké 3 služby zákazníci nejméně využívají?

Požadují zákazníci nějaké služby, které nejsou ve vaší nabídce?

Myslíte si, že je na trhu mnoho podobných firem, které nabízejí stejné služby?

Ceník služeb (přiložte jej jako další soubor, prosím)

Uved'te, prosím, název vaší firmy:

Za vyplnění dotazníku děkuji

2. Dotazník – Analýza přepravních sběrných systémů v ČR
(určen pro subjekty využívající služeb přepravních společností)

Analýza přepravních sběrných systému v ČR

-zaškrtněte pomocí písmena x

Využíváte přepravních sběrných služeb (kusové zásilky - kartony, palety,...) v rámci ČR?

<input type="checkbox"/>	Ano
<input type="checkbox"/>	Ne

Pokračujte v dotazníku, pokud odpovíte ano

Jaké firmy k přepravě zásilek využíváte?

<input type="checkbox"/>	Česká pošta	<input type="checkbox"/>	PPL CZ
<input type="checkbox"/>	DHL Express	<input type="checkbox"/>	General Parcel Čechy
<input type="checkbox"/>	TNT Express Worldwide	<input type="checkbox"/>	Dachser Czech republic
<input type="checkbox"/>	UPS	<input type="checkbox"/>	Jiné:.....
<input type="checkbox"/>	Fed Ex		
<input type="checkbox"/>	Spedica		
<input type="checkbox"/>	Jihotrans (ČSAD)		
<input type="checkbox"/>	P.A.V.		
<input type="checkbox"/>	DPD CZ		
<input type="checkbox"/>	Toptrans		
<input type="checkbox"/>	CS Express		
<input type="checkbox"/>	Transforwarding		

Jaké zásilky (druhy zásilek) by podle vás měly firmy standardně přepravovat?

hmotnost	<input type="checkbox"/>	Do 30 kg
	<input type="checkbox"/>	30 kg -50 kg
	<input type="checkbox"/>	(nad) 50 kg -500 kg
	<input type="checkbox"/>	(nad) 500 kg -1500 kg
	<input type="checkbox"/>	Více jak 1500 kg
Max.délka	<input type="checkbox"/>	Do 1,2 m
	<input type="checkbox"/>	(nad) 1,2 m -3 m
	<input type="checkbox"/>	(nad) 3 m – 6 m
	<input type="checkbox"/>	Více jak 6 m
Typ zboží	<input type="checkbox"/>	Obyčejné
	<input type="checkbox"/>	Křehké
	<input type="checkbox"/>	Hodnotné
	<input type="checkbox"/>	Nebezpečné (ADR)
	<input type="checkbox"/>	Jiné (jaké:)
Obaly	<input type="checkbox"/>	Obálka (poštovní zásilka)
	<input type="checkbox"/>	Balík/karton
	<input type="checkbox"/>	Paletové zásilky
	<input type="checkbox"/>	Nestandardní obaly (sudy, bedny, cívky, svazky tyčí,...)
	<input type="checkbox"/>	Jiné (jaké:)
Doručení z hlediska času	<input type="checkbox"/>	Tentýž den (po objednávce se specifikací času)
	<input type="checkbox"/>	Do druhého dne od vyzvednutí
	<input type="checkbox"/>	Do 48 hod
	<input type="checkbox"/>	Více

Kolik dnů (doručení) byste byli ochotni maximálně tolerovat ve standardním a zlevněném tarifu?

Standardní tarif:

- 2 dny
- 3dny
- 4 dny
- 5 dnů
- Více (kolik...)

Zlevněný tarif:

- 2 dny
- 3 dny
- 4 dny
- 5 dnů
- Více (kolik...)

Standardní služby tuzemských přepravců

Označte, které služby požadujete ve standardní nabídce	Služba	Označte služby, které by podle vás měly být zahrnuty v ceně přepravného	Jste ochotni si za tuto službu připlatit?	Max. Kč
	Přeprava „z domu do domu“			
	Vyzvednutí zásilky přímo u odesílatele a přeprava jen do pobočky přepravce (osobní vyzvednutí)			
	Přeprava zásilky ze sběrného místa a dovezení zásilky přímo k příjemci			
	Doručení řidičem až na příjemcem určené místo			
	Možnost dodání na dobírku			
	Uskladnění zboží na krátkou dobu			
	On-line sledování zásilek			
	Výměnný systém EUR palet v rámci přepravy			
	Používání čárových kódů přepravcem			
	Označení zboží etiketami (křehké, neklopit, nesmí zmoknout,...)			
	Pojištění zásilek (standardní hodnota pojištění.....)			
	Způsob objednávání <input type="checkbox"/> Telefonicky <input type="checkbox"/> Vlastní email <input type="checkbox"/> On-line prostřed. webových stránek přepravce <input type="checkbox"/> Prostřed. objednávkového programu (možný tisk přepravních štítků)			
	Doručení zásilky <input type="checkbox"/> Kdykoliv v pracovní době (8.00-15.30) <input type="checkbox"/> Termínovaně v prac.době (8.00-16.00) se specifikací času dodání <input type="checkbox"/> Rozvoz v odpoledních hodinách <input type="checkbox"/> Rozvoz ve večerních hodinách	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Nakládka a vykládka hydraulickým čelem			
	Avizace doručení zásilky dopředu na telefonní číslo			
	Potvrzení dokladů u příjemce a vrácení odesílateli			

Jaké jiné **standardní** služby by měli přepravci zařadit do své nabídky?

Ostatní služby tuzemských přepravců

Označte, které další služby by měli přepravci nabízet		Uveďte max.cenu, kterou jste ochotni za službu zaplatit (v Kč)
	Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí	
	Skladovací služby s kompletní logistikou a distribucí s mezinárodní dopravou	
	Odvoz starého elektrospotřebiče a vrácení odesílateli	
	Celní služby (INTRASTAT)	
	Doplňkové služby:	
	<input type="checkbox"/> Balení	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Fóliování	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Kompletování	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Paletizace	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Ostatní (jaké: _____)	<input type="text"/>

Jaké jiné **ostatní** služby by měli přepravci zařadit do své nabídky?

Jste obecně spokojeni se službami těchto firem? (příp. jaké potíže se nejčastěji vyskytují?)

Odpovídají dle vašeho názoru ceny nabízeným službám?

Uveďte, prosím, druh činnosti, kterou se zabývá vaše firma:

popř. název firmy

Za vyplnění dotazníku děkuji