

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH
BUDĚJOVICÍCH
Ekonomická fakulta
Katedra řízení**

Studijní program: **M4101 Zemědělské inženýrství**

Studijní obor: **Provozně podnikatelský obor**



Analýza zasilatelských a kurýrních služeb v ČR

Vedoucí diplomové práce

Ing. Radek Toušek, Ph.D.

Autor

Pavla Janečková

2007

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma *Analýza zasilatelských a kurýrních služeb v ČR* zpracovala samostatně za použití uvedené literatury a na základě vlastních zjištění.

V Plzni dne 30. března 2007

.....

Pavla Janečková

Poděkování

Děkuji tímto vedoucímu diplomové práce panu Ing. Radku Touškovi, Ph.D. za odborné vedení a rady při zpracování diplomové práce. Zároveň bych chtěla poděkovat analyzovaným firmám za ochotu při poskytování informací a podkladů.

Obsah

1	Úvod.....	1
2	Literární přehled.....	3
2.1	Původ slova logistika	3
2.2	Vývoj hospodářské logistiky.....	4
2.3	Logistický řetězec	5
2.3.1	Články logistických řetězců.....	5
2.3.2	Typy logistických řetězců.....	6
2.3.3	Logistický systém	7
2.4	Pasivní a aktivní prvky.....	9
2.5	Materiálový tok	10
2.5.1	Jednicové náklady.....	10
2.5.2	Celkové náklady	11
2.6	Logistické funkce.....	14
2.7	Dodavatelský řetězec	15
2.7.1	Partnerské vztahy.....	16
2.7.2	Informační a komunikační technologie	17
2.8	Doprava.....	18
2.8.1	Historický vývoj dopravy v evropském prostoru	20
2.8.2	Pozice dopravy v logistickém konceptu	20
2.8.3	Členění dopravy.....	21
2.8.4	Vybrané druhy dopravy	22
2.9	Zasilatelství	24
2.9.1	Členění zasilatelských firem.....	24
2.9.2	Zasilatelská smlouva.....	28
2.9.3	Přepravní smlouva (smlouva o přepravě věci)	29
2.9.4	Přepravní doklady	30
2.9.5	Zasilatelství v ČR – Svaz spedice a logistiky.....	31
2.9.6	Expresní a kurýrní služby	32
3	Metodika práce.....	33
3.1	Cíl práce	33
3.2	Používané techniky sběru dat.....	33
3.3	Metodický postup.....	34

4	Charakteristika zkoumaného subjektu	35
4.1	Počátky vzniku poštovníctví	35
4.2	Čechy	36
4.3	Počátky zasilatelství v ČR	37
4.4	Zasilatelské firmy.....	38
5	Výsledky	39
5.1	Analýza poskytovaných služeb.....	39
5.1.1	Česká pošta, s.p.	39
5.1.2	DPD, Direkt Parcel Distribution, s.r.o.....	52
5.1.3	DHL Express, s.r.o.	55
5.1.4	PPL, Professional Parcel Logistic, s.r.o.....	57
5.1.5	TNT Express Worldwide, s.r.o.....	60
5.1.6	UPS, United Parcel Servis Czech Republic, s.r.o.....	62
5.1.7	FedEx, s.r.o.....	66
5.2	Analýza srovnávací a komparace zjištěných výsledků	68
5.3	Srovnávací analýza	72
6	Diskuze.....	75
7	Závěr	77
7.1	Summary	79
8	Přehled použité literatury	80
9	Seznam příloh.....	82

1 Úvod

Pojem logistika bývá odvozován od řeckého slova logistikon označující důmysl, rozum, nebo od slova logos znamenající v překladu řeč, slovo, myšlenka, smysl. Přestože logistika patří k relativně mladým vědám, lze její zárodky nalézt již ve starověkém Egyptě např. při organizování výstavby pyramid. Rozhodující úlohu sehrálo použití logistiky především ve válčnictví, kde koncentrace vojsk na území nepřítel vyžadovala zajištění dodávek potravin, zbraní a poštovních zpráv. Logistika však zahrnuje nejen tok materiálu, ale i tok informací mezi objekty.

Organizace lidské společnosti vždy byla a je závislá na schopnosti získávat, zpracovávat a dopravovat informace. S vyšším tempem rozvoje společnosti začal být kladen důraz na aktuálnost předávaných informací. Počátek poštovníctví lze nalézt již ve starověkých kulturách a zemích. V Egyptě a Řecku doručovali zprávy psané na papyrovém pásu běžci, v Babyloně byly posílány zprávy ryté do hliněných tabulek. Pravidelnou dopravu pošty zavedl kolem roku 560 před Kristem Cyrus I. v Persii. V Římě za vlády císaře Augusta vznikla organizovaná státní pošta, která sloužila k posílání úředních dopisů císaře. Rozvoj poštovníctví v českých zemích nejvíce ovlivnila rodina Taxisů a Paarů. Symbol rodu Taxisů běžící jezevec s trubkou byl odznakem posílů přepravujících poštu ve vacích z jezevčí kůže. Symbol trubky se rozšířil po celé Evropě a je znakem poštovních služeb dodnes.

Způsob předávání informací se v průběhu času vyvíjí a mění. Neustálým rozvojem techniky došlo k modernizaci všech odvětví včetně zasilatelství. V dřívějších dobách byly zprávy dopravovány prostřednictvím kurýrů na koních. Zvířata postupem času vystřídaly automobily, lodě a letadla. V dnešní moderní době lze poštovní zprávy posílat prostřednictvím elektronické pošty tzv. e-mailem nebo prostřednictvím krátkých SMS zpráv mobilním telefonem. Zároveň dochází k velkému snížení objemu posílaných pohledů, dopisů a dříve oblíbených korespondenčních lístků. Dalším významným impulsem rozvoje zasilatelských a kurýrních služeb bylo masové rozšíření a využití internetu během 20. století, jehož prostřednictvím můžeme získávat informace o službách nabízených na internetových stránkách jednotlivých zasilatelských firem a také on-line sledovat pohyb námi zasláných zásilek.

Hlavním cílem diplomové práce je zpracování tématu „Analýza zasilatelských a kurýrních služeb v České republice“ se zaměřením na srovnání poskytovaných podmínek přepravy, kvality služeb a ceny ve vybraných přepravních firmách. Analýza je provedena v sedmi největších zasilatelských firmách v České republice. Jsou jimi Česká pošta, s.p., DPD, s.r.o, DHL, s.r.o., PPL, s.r.o., TNT, s.r.o., FedEx, s.r.o., UPS, s.r.o. Cílem analýzy je zmapování úrovně a kvality služeb ve vybraných zasilatelských firmách na českém trhu a sestavení přehledného ceníku za poskytnutou standardní a expresní přepravu na vnitrostátní a na mezinárodní trase.

Srovnávací analýza je pak nejen praktickým výsledkem diplomové práce, ale i přínosem pro širokou veřejnost, neboť umožňuje právníkům i fyzickým osobám snadnou orientaci v možnostech podání a dodání zásilek.

2 Literární přehled

2.1 Původ slova *logistika*

Původ slova *logistika* bývá dle PERNICI (1998) odvozován od řeckého slova **logistikon**, důmysl, rozum, nebo od slova **logos** označující řeč, slovo, myšlenka, pojem, rozum, zákon, pravidlo, smysl. Ve francouzštině **logis** označovalo obydlí nebo kajutu pro posádku na obchodních lodích, slovo **loger** znamená ubytovat, uložit. Podle některých autorů lze spatřit možný zárodek *logistiky* již v organizování výstavby pyramid ve starověkém Egyptě.

Již ve starověkém Řecku a Římské říši lze objevit použití *logistiky* v armádě, kde existovali důstojníci s titulem „*Logistikas*“, kteří byli zodpovědní za zásobování fronty střelivem, potravinami, lidmi a zbraněmi.

V 19. století prokazatelně uplatnil *logistiku* baron Antonie-Henri Jomini, francouzský generál švýcarského původu a jeden z tvůrců vojenské teorie. V „Náčrtu vojenského umění“ vydaném v roce 1837 v Paříži a 1862 v USA ustanovil „major général de logis“ jako „důstojníky, kteří zajišťují ubytování a tábory pro útvary, určují pochodové směry při přesunech a upřesňují je podle místních podmínek (PERNICA, 1998).

Jominiho myšlenky byly uplatněny také v americkém vojenském námořnictvu.

„V současném pojetí zahrnuje vojenská *logistika* vývoj, konstrukci, skladování, přepravu a překládku vojenské techniky a materiálu, údržbu a opravy vojenské techniky, zřizování, provoz a rušení zařízení vojenských staveb, přepravu osob včetně odsunu a zdravotnické zabezpečení“ (PERNICA, 1998). Úspěšné uplatnění *logistiky* ve 2. světové válce vedlo k rozšíření *logistiky* na řešení analogických problémů v civilní sféře. Vznikla tak hospodářská *logistika*. Pro vojenskou i hospodářskou *logistiku* bylo nejdůležitější efektivním způsobem překonat velké vzdálenosti při zajišťování materiálových toků.

2.2 Vývoj hospodářské logistiky

První definice logistiky vznikla v USA v roce 1964.

„Logistika je proces plánování, realizace a kontroly účinného nákladově úspěšného toku a skladování surovin, zásob ve výrobě, hotových výrobků a příslušných informací z místa vzniku do místa spotřeby“ (PERNICA, 1998).

Postupně byla logistika různými autory definována také jako např:

Logistika je definována jako souhrn všech technických a organizačních činností, pomocí nichž se plánují operace související s materiálovým tokem. Zahrnuje nejen tok materiálu, ale i tok informací mezi všemi objekty a časově překlenuje nejrůznější procesy v průmyslu i v obchodě (KIRSCH, 1971).

Logistikou rozumíme řízení všech činností, které zajišťují pohyb a koordinaci zásobování a spotřeby při tvorbě časové a místní užitkovosti zboží (HASKELT, IVIE, 1964).

Jak je patrné z uvedených definic, teoretické pojetí logistiky není jednotné. Většina definic neopouští rámec podnikové logistiky, která je nejčastější aplikační sférou hospodářské logistiky.

Fáze vývoje podnikové logistiky dle PERNICI (1998):

1. fáze: období, které vyvrcholilo v 60. letech. V tomto období se logistika omezovala pouze na distribuci, převládaly problémy obchodních operací s hotovými výrobky a s fyzickou distribucí. Problém zásob byl okrajový, k posuzování efektivnosti procesů se začaly používat celkové náklady.
2. fáze: období 70. let, kdy nutnost snižovat náklady obrátila pozornost k zásobám. Logistika se v podnicích postupně rozšířila z distribuce i na zásobování a pronikla do řízení výroby, čímž pokryla všechny základní podnikové funkce. Byla však aplikována izolovaně uvnitř každé jednotlivé funkce.
3. fáze: v 80. letech došlo k rozšíření v kvalitě počítačového vybavení podniků. Poprvé bylo možno analyzovat průtok surovin, materiálů a dílů, nedokončených a hotových výrobků v reálném čase. V tomto období dochází k integraci podnikových funkcí vývoje zásobování, výroby a distribuce. V podnicích se začínají vytvářet ucelené logistické řetězce a systémy propojené se zákazníky a dodavateli.

4. fáze: období blízké budoucnosti, kdy integrované logistické systémy budou optimalizovány jako celek. Nutnost vytvořit v podnicích řadu předpokladů především v oblasti počítačové integrace (Computer Integrated Logistics, CIL), včetně elektronické výměny dat (EDI). Nezbytné je prohloubení podnikového reengineeringu, uzavírání strategických aliancí mezi podniky, dodavateli hmotného zboží a poskytovateli logistických služeb.

2.3 Logistický řetězec

Logistický řetězec je klíčovým pojmem logistiky. Skládá se z hmotné a nehmotné stránky. „Hmotná stránka spočívá v přemísťování věcí nebo osob a nehmotná stránka spočívá v přemísťování informací potřebných k tomu, aby se přemístění věcí či osob mohlo uskutečnit“ (PERNICA, 1998).

Obecně je logistický řetězec provázaná posloupnost všech činností, jejichž uskutečnění je nutnou podmínkou k dosažení konečného efektu.

Dle PERNICI (1998) označujeme logistickým řetězcem propojení trhu spotřeby s trhy surovin, materiálů a dílů v jeho hmotném a nehmotném aspektu, které účelně vychází z poptávky konečného zákazníka, resp. které se váže na konkrétní zakázku, výrobek, druh či skupinu výrobků.

2.3.1 Články logistických řetězců

Logistický řetězec je složen z hmotných a nehmotných toků, které se uskutečňují mezi různými články ve výrobě, v obchodě, v dopravě a zasilatelství.

Za články logistických řetězců jsou dle PERNICI (1998) považovány:

- **ve výrobě:** továrny, dílny, výrobní linky, buňky a centra, sklady surovin, materiálu, nakupovaných dílů, výrobní a montážní mezisklady, montážní linky, balící, paletovací a paketovací linky, sklady hotových výrobků včetně třídících, kompletačních a konsolidačních míst,
- **v dopravě a zasilatelství:** železniční stanice, říční a námořní přístavy, letiště, terminály, překladiště, spediční a celní sklady, distribuční a zásobovací centra k veřejnému využití,
- **v obchodě:** sklady velkoobchodu, prodejny a sklady maloobchodu.

2.3.2 Typy logistických řetězců

Uspořádání a způsob řízení logistických řetězců může mít různou podobu.

Dle VANĚČKA (2004) rozlišujeme tři odlišné typy řetězců:

Tradiční typ řetězce s přetržitými toky

Tento typ řetězce je charakteristický tím, že dodávky surovin, materiálů nebo dílů jsou uskutečňovány ve velkém množství, aby podnik získal očekávané výhody z kolísání cen, z množstevních rabatů a z hromadné přepravy. Dodané suroviny podnik skladuje, vyráběny jsou velké série a hotové výrobky zůstávají na skladě. Požadavky zákazníků jsou vyřizovány ze skladu a sklad hotových výrobků se tak stává článkem logistického řetězce. Materiálové toky v tomto typu řetězce fungují dle **push principu** (tlačeného principu), což znamená, že předcházející článek odesílá dodávku odebírajícímu článku, kterou v rámci kontraktu vyrobil, připravil, nebo vyskladnil v množství a v čase vyhovujícím odesílajícímu článku. Důsledkem špatné synchronizace činností článků jsou nadměrné zásoby a přerušování toku v celém řetězci. Také tok informací není plynulý; informace (objednávky) jsou v jednotlivých člancích řetězce před předáním dalšímu článku zdržovány a shromažďovány. Toky informací v řetězci mají sériový charakter.

Řetězec s kontinuálními toky

Tento řetězec má zjednodušenou strukturu. Není v něm sklad surovin mezi dodavateli a výrobou, sklad hotových výrobků je redukován z článku zachovávajícího maximální výši zásob celého vyráběného sortimentu na článek pouze vyrovnávající tok z výroby k zákazníkům. To je umožněno díky přechodu dodávek surovin na termínové dodávky Just in Time a zpružnění výroby a distribuce. Materiálové toky v tomto řetězci fungují podle **pull principu** (tažný princip). Předcházející článek odešle dávku odebírajícímu článku až v okamžiku, kdy odebírající článek avizuje svoji připravenost ji zpracovat a v takovém množství, jaké odebírající článek potřebuje. Z toho vyplývá, že se frekvence toku zrychluje. Články si předávají menší dávky, tok je plynulý, zásoby se zmenšují, skladové kapacity u hotových výrobků se redukují a sklad surovin je zrušen. Do distribuční části je vložena kompletace a konsolidace (sdružování) zásilek. Článkem řetězce rozhodujícím z hlediska pružnosti už není sklad hotových výrobků, ale stává se jím výroba, která musí rychle a individuálně reagovat na objednávky zákazníků. Toky informací mají stále sériový charakter.

Řetězec se synchronním tokem

Tento řetězec se skládá pouze z výroby s kompletací a konsolidací, ze zákazníků a z dodavatelů. Je ideálním cílovým typem řetězce. Tok materiálu je plynulý, bez přerušení, bez zásob (zůstávají pouze minimální pojistné zásoby) a vyvážený, tzn. že se uvnitř jakéhokoli článku a na cestě mezi články nachází jen takové množství hotových výrobků nebo surovin, které je v daném okamžiku požadováno. To je umožněno paralelním tokem informací. Řídící článek celého řetězce vyřizuje objednávky a zároveň koordinuje, synchronizuje a optimalizuje všechny procesy, má k dispozici informace ze všech článků řetězce, hardwarové a softwarové vybavení k simulacím očekávaných situací a jim odpovídajících průběhů procesů.

2.3.3 Logistický systém

Za logistický systém můžeme považovat dle PERNICI (1998) účelně uspořádané množiny všech technických prostředků, zařízení, budov, cest a pracovníků, podílejících se na uskutečňování logistických řetězců. Logistický systém můžeme chápat jako multisystém a články logistických řetězců pak mohou mít charakter podsystémů, částí logistického systému.

PERNICA (1998) rozlišuje 4 druhy systémů:

Systém technickotechnologický – jeho funkcí je realizovat netechnologické transformace. Převážná část spočívá ve změně místa pasivních prvků (věcí, osob aj.). Prvky technickotechnologického systému jsou především různé technické prostředky a zařízení, budovy, dopravní komunikace, plochy a s nimi spojená lidská obsluha (aktivní prvky).

Systém řízení – je systém působení řídicího subjektu na systém technickotechnologický, snažící se vyvolat takové chování, které vede k dosažení konečného efektu s minimální potřebou času a s co nejvyšší hospodárností.

Systém informační – je systémem pořizujícím, zpracovávajícím, přenášejícím a uchovávajícím informace pro potřeby systému řízení. Jeho prvky jsou technické a pomocné prostředky, zařízení a lidé sloužící uvedenému účelu. Systém poskytuje informace na potřebném místě, v požadovaném čase, v odpovídajícím rozsahu a ve vhodné formě.

Systém komunikační – je soustavou technických prostředků a zařízení přenosové, organizační, automatizační a výpočetní techniky včetně lidí, sloužící potřebám informačního systému.

Přechod od méně pokročilých k vyspělejšími typům logistických řetězců je označováno jako proces **integrace logistického systému**.

„Integrací systému označujeme proces, v němž spojováním (sdružováním) prvků a vazeb systému a sjednocováním jejich vlastností a parametrů dochází ke zlepšení (zvýšení) konzistence a homogenity systému.

Konzistence systému je chápána jako vlastnost systému spočívající v plném kvantitativním a kvalitativním sladění prvků, vazeb, cílů a funkcí systému i vlastností a parametrů systému, která zaručuje jeho zvýšenou odolnost, trvalou vnitřní soudržnost a homogenitu.

Homogenitou systému rozumíme jeho vlastnost spočívající v účelovém odstranění různorodosti, logické rozporuplnosti a neadekvátnosti prvků, vazeb, cílů a funkcí systému i nesouladu ve vlastnostech a parametrech systému.

S těmito pojmy dále souvisí **soudržnost systému** jako vlastnost systému, kdy každá část systému má k ostatním částem tak silný vztah, že změna v jedné části má za následek změnu ve všech ostatních částech systému i v celém systému, která nevede k úpadku systému nebo k jeho zániku, ale k přizpůsobení systému vnitřním či vnějším změnám (PERNICA, 1998).

Dle PERNICI (1998) jsou integrované logistické řetězce vymezovány tak, že vedou od dodavatelů až ke konečným zákazníkům (spotřebitelům).

Procházejí fázemi nákupu a zásobování, výroby, fyzické distribuce a prodeje včetně poskytování služeb a ústí do recyklace. Mohou zahrnovat zásoby (sklady) surovin, materiálů a dílů, rozpracované výroby a hotových výrobků.

2.4 Pasivní a aktivní prvky

Pasivními prvky nazýváme věci probíhající logistickým řetězcem. Dle PERNICI (1998) mezi ně zahrnujeme:

- suroviny, základní a pomocný materiál, díly, nedokončené a hotové výrobky,
- obaly a přepravní prostředky, které podmiňují pohyb vlastních výrobků, dílů případně materiálů nebo surovin, pokud se přemísťování těchto obalů a přepravních prostředků uskutečňuje samostatně, např. zpětný svoz k opakovanému použití,
- odpad vznikající při výrobě, distribuci a spotřebě výrobků, jestliže odvoz (recyklace, likvidace) odpadu je též předmětem péče výrobce nebo distributora zboží (např. povinnost uložená zákonem),
- informace, jejichž pohyb předbíhá, provází a následuje pohyb surovin, materiálů, dílů a výrobků, resp. pohyb peněz s ním související, jako nutný předpoklad jeho uskutečnění.

Aktivními prvky nazýváme prostředky, jejichž působením se toky pasivních prvků v logistickém řetězci realizují. Mezi tyto operace dle PERNICI (1998) patří balení, tvorba a rozebírání manipulačních a přepravních jednotek, nakládka, přeprava, překládka, vykládka, uskladňování, vyskladňování, rozdělování, konsolidace, kompletace, kontrola, sledování (identifikace) a sběr, zpracování, přenos a uchování informací.

Za aktivní prvek lze považovat i pracovníky provádějící obsluhu, kontrolu, nebo pracovníky řídící technický prostředek.

2.5 Materiálový tok

Termínem materiálový tok označujeme dle PERNICI (1998) pohyb materiálu ve výrobním procesu nebo v oběhu, prováděný pomocí aktivních prvků tak, aby materiál byl k dispozici na daném místě a v potřebném množství, nepoškozený, v požadovaném okamžiku s předem určenou spolehlivostí.

Materiálem označujeme suroviny, základní pomocný materiál, díly, nedokončené a hotové výrobky, obaly a odpad.

2.5.1 Jednicové náklady

Jednicové náklady na materiálový tok jsou dle PERNICI (1998) ovlivněny:

Povahou materiálu – u stejnorodého materiálu jsou jednicové náklady nižší. Je-li materiál různorodý nebo neobvyklých rozměrů jsou jednicové náklady vyšší.

Množstvím materiálu – jednicové náklady jsou nižší, čím větší je manipulované a přepravované množství.

Trasou – jednicové náklady rostou úměrně s prodlužující se vzdáleností, členitostí, výškovými rozdíly nebo se špatným fyzickým stavem trasy.

Úrovní řízení toku – čím je řízení bezproblémovější, tím nižších jednicových nákladů lze dosáhnout.

Časem – čím pravidelnější bez výkyvů je tok, tím nižší jsou jednicové náklady.

2.5.2 Celkové náklady

Podnik by se neměl zaměřovat s redukcí na jednotlivé izolované logistické činnosti, ale měl by se pokoušet redukovat celkové náklady logistických činností.

Níže uvedených 6 základních nákladových položek zajišťuje 14 hlavních logistických činností. Dle LAMBERT, STOCK, ELRAM (2000) mezi ně patří:

□ *Náklady na udržování zásob*

Řízení stavu zásob – cílem je udržovat takovou úroveň zásob, aby bylo dosaženo co nejvyšší úrovně zákaznického servisu při dosažení přijatelných nákladů na udržování zásob. Tyto náklady zahrnují kapitál vázaný v zásobách, variabilní skladovací náklady a náklady na zastarávání zboží.

Balení – z pohledu logistiky poskytuje ochranu zboží během jeho uskladnění a přepravy. Vhodné balení usnadňuje přesuny zboží a jeho uskladnění.

Zpětná logistika – sem patří odstranění a likvidace odpadového materiálu vzniklého v procesu výroby, distribuce a balení zboží. Jedná se o činnosti zabezpečení uskladnění těchto materiálů, jejich odvoz do místa likvidace, zpracování, opětovné použití nebo recyklace.

Tato činnost je velmi významná vzhledem k ochraně našeho životního prostředí.

□ *Množstevní náklady*

Manipulace s materiálem – oblast zahrnující pohyb nebo přesun surovin, zásob ve výrobě a hotových výrobků ve výrobním závodě, nebo ve skladu podniku. Cílem každého podniku je minimalizovat náklady na manipulaci s materiálem – zejména snížit přepravní vzdálenosti, snížit stav zásob a snížit ztráty, které vznikají plýtváním, špatnou manipulací, krádežemi a poškozením.

Pořizování, nákup – je nákup materiálů a služeb od externích organizací s cílem podpory veškerých operací firmy od výroby po marketing, prodej a logistiku. Patří sem činnosti, jako je výběr dodavatelů, jednání o ceně, dodacích podmínkách, množství a vyhodnocení kvality dodavatele.

□ ***Náklady na informatiku a na vyřizování objednávek***

Vyřizování objednávek – je automatizovanou oblastí. Jedná se o systém, který podnik používá k příjmu objednávek, kontrole objednávek, komunikaci se zákazníky a k vyřízení objednávek a jejich dostupnosti pro zákazníky. Do tohoto systému patří také kontrola stavu zásob, kontrola kreditního limitu zákazníka, fakturace a stav pohledávek. Pro zákazníky je klíčovým bodem doba cyklu objednávky. Zákazníci tak vnímají kvalitu služeb podniku vedoucí k jejich spokojenosti. V současné době podniky používají elektronickou výměnu dat (EDI) a elektronický převod peněz. Tím se celý proces urychlil a zefektivnil. Elektronická výměna dat (EDI) umožňuje elektronické obchodování, nahrazuje tradiční systém přenosu informací či dokumentů poštou, faxem nebo telefonem. Systém ECR je založen na úzké spolupráci dodavatele a odběratele, kompletním odevzdáním informací o stavu zásob, rychlé doplňování zásob. To je umožněno např. propojením pokladen v obchodě se skladem, který může okamžitě reagovat na zvýšenou poptávku a dodat potřebné zboží v čas.

Logistická komunikace – mezi současné trendy patří komplexnost, automatizace a rychlost komunikace. Jedná se především o vztahy mezi:

- podnikem, jeho dodavateli a zákazníky,
- útvary podniku (logistika, technické útvary, účetnictví, marketing a výroba),
- různými logistickými aktivitami,
- různé pohledy na jednotlivé logistické aktivity (např. koordinace skladování materiálu, zásob ve výrobě a hotových výrobků),
- články logistického řetězce (zprostředkovatelé, druhotní zákazníci a dodavatelé, kteří nejsou v přímém kontaktu s podnikem),

Komunikace je nezbytně důležitá pro fungování systému.

Prognózování, plánování objednávky – logistika je zapojena do procesu prognózování ve směru kolik čeho je třeba objednat od dodavatelů a kolik jejich produktů by mělo být připraveno nebo být k dispozici podle jednotlivých trhů, na které podnik dodává své zboží. Logistika může být i zdrojem plánu pro výrobu v některých podnicích. Proto je nutné, aby logistika byla v úzkém kontaktu s marketingovým prognózováním a s výrobním plánováním.

□ *Skladovací náklady*

Skladování – umožňuje výrobu a úschovu zboží pro pozdější spotřebu. Umístění skladů je výhodné poblíž místa následné spotřeby nebo místa další přepravy. Mezi logistické aktivity patří projekce a dispoziční uspořádání skladů, rozhodování o vlastnictví skladů, automatizace, školení personálu atd.

Stanovení místa výroby a skladování – určení lokality je zásadním strategickým rozhodnutím, protože ovlivňuje náklady na dopravu surovin směrem dovnitř a přepravu hotových výrobků směrem ven, ale i úroveň zákaznického servisu a rychlost odezvy.

□ *Přepravní náklady*

Doprava a logistika – je činností provádějící přesun materiálu a zboží z místa vzniku do místa spotřeby nebo až do konečného místa likvidace. Přeprava zahrnuje způsob přepravy (letecká, vodní, železniční, nákladní, automobilová nebo potrubní), výběr přepravní trasy, zajištění toho, aby nebyly překročeny předpisy země, kde doprava probíhá a konečný výběr přepravce.

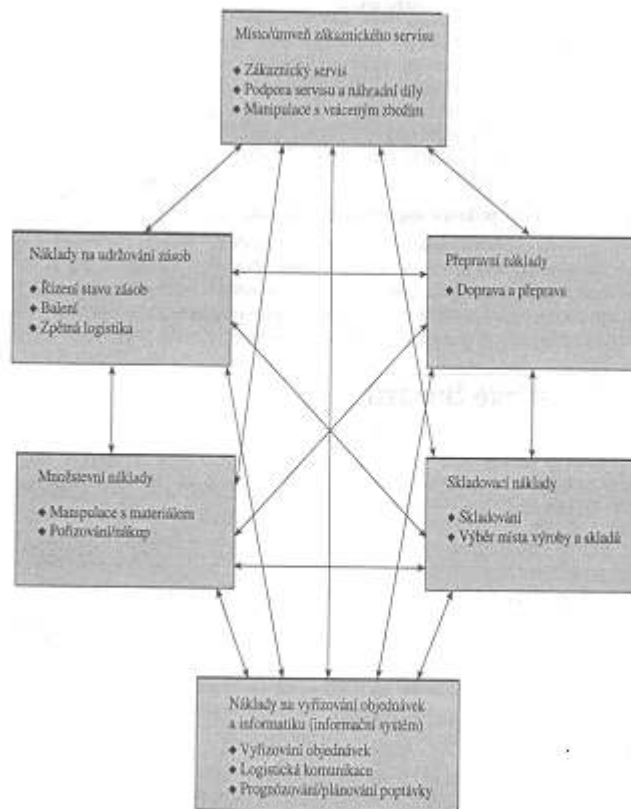
□ *Úroveň zákaznického servisu*

Zákaznický servis – je výstupem logistického systému, měl by zprostředkovat přesun správného produktu, ke správnému zákazníkovi na správné místo, ve správném čase a při optimálních celkových nákladech.

Podpora servisu a náhradní díly – logistika je zodpovědná i za poskytování poprodejního servisu. Patří sem dodávky náhradních dílů dealerům, uskladnění náhradních dílů, vyzvednutí vadných produktů od zákazníků a rychlou reakci na požadavky na opravy.

Manipulace s vráceným zbožím – oblast zahrnující pohyb nebo přesun surovin, zásob ve výrobě a hotových výrobků ve výrobním závodě, nebo ve skladu podniku. Cílem každého podniku je minimalizovat náklady na manipulaci s materiálem – zejména snížit přepravní vzdálenosti, snížit stav zásob a snížit ztráty, které vznikají plýtváním, špatnou manipulací, krádežemi a poškozením.

Obr. 1: Činnosti ovlivňující celkové logistické náklady



Zdroj: Lambert, Stock, Ellram (2000)

2.6 Logistické funkce

Procesy probíhající v člancích logistických řetězců jsou přeměny objednávek určitých výrobků nebo zboží na jejich dodávky.

Logistickými funkcemi jsou označovány dle PERNICI (1998) postupně uskutečněné přeměny jako je balení, tvorba manipulačních a přepravních jednotek, nakládka, přeprava, vykládka, uskladňování, vyskladňování, kompletace, konsolidace, kontrola, vystavování dokladů a fakturace.

Logistické funkce jsou dle PERNICI (1998) strukturovány do čtyř úrovní:

Strategické funkce - zásadní, dlouhodobě platné rozhodování o zdrojích, pravidlech a postupech.

Dispoziční funkce - krátkodobé rozhodování o způsobu uspokojení vzniklých potřeb v mezích daných strategickými rozhodnutími.

Administrativní funkce - jsou jimi informační procesy, vystavování, sledování a evidování dokladů, přičemž za podnět k těmto procesům se považuje vydání příkazu.

Operativní funkce - realizace hmotné stránky logistických řetězců podle objednávek či příkazů z nadřazených úrovní.

V zasilatelských (dopravních) podnicích jsou využívány následující logistické funkce:
Hlavní funkce - dispoziční (příkazy), dopravní.

Doplňkové funkce - překládková, skladová, konsolidační, balicí, manipulační, označovací, informační.

Zvláštní funkce - služby zákazníkům, pojišťovací, celní odbavení, úvěrová funkce.

2.7 Dodavatelský řetězec

„Dodavatelský řetězec (Supply Chain) je integrovaný procesní logistický řetězec (posloupnost kroků), určený k uspokojení zákazníků. Tyto kroky zahrnují opatřování zdrojů, výrobu, distribuci a disponování odpady, včetně přidružené dopravy, skladování a informačních technologií“ (VANĚČEK, 2004).

Řetězce jsou dle VANĚČKA (2004) složeny z relativně samostatných propojených článků, které jsou schopné sladění akce ve smyslu pull principu. Do dodavatelských řetězců jsou zahrnováni jak dodavatelé a zákazníci, tak i poskytovatelé logistických služeb. V dodavatelském řetězci nejde jen o dopravu, změnu místa, ale začal se rozvíjet koncept přidané hodnoty v řetězci jako nástroj konkurenceschopné strategie. Dochází k vytváření nových partnerských vztahů a strategických aliancí jako je 3PL, 4PL, outsourcing a k uplatňování nových informačních a komunikačních technologií.

2.7.1 Partnerské vztahy

Spolupráce je současným požadavkem v logistice. Vzájemná podpora spolupracujících firem dosahuje lepších výsledků, než samostatná práce jedné firmy. Tvorba strategických aliancí je zvláštním druhem společného podnikání, do něhož partneři vstupují proto, aby těžili ze vzájemné spolupráce. Dle VANĚČKA (2004) je uzavírají mezi sebou např:

- výrobci nebo obchodní společnosti s poskytovateli logistických služeb,
- poskytovatelé logistických služeb mezi sebou (dopravci a operátoři, zasilatelé a poskytovatelé kurýrních služeb, poskytovatelé na úrovni 3PL, logistické podniky),
- výrobci mezi sebou, pokud mají společný cíl proniknout na vzdálený trh a vzájemně si nekonkurují,
- finální výrobci se svými dodavateli.

Third party logistics (3PL)

„Do této formy se zapojují nejlepší zasilatelé, 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“ (VANĚČEK, 2004).

Klient a poskytovatel logistických služeb mezi sebou uzavírají smlouvu. Contract Logistics je označením nejvyšší formy takové smlouvy. Vyjadřuje těsný smluvní vztah mezi partnery. Poskytovatel logistických služeb svými technickými prostředky a svými pracovníky vstupuje hluboko do nitra klientova výrobního závodu. Zajišťuje veškerou manipulaci, balení, označování, paletizaci, kontejnerizaci, nakládku, dopravu aj.

Fourth party logistics (4PL)

Je dalším vývojem partnerských vztahů mezi podnikem a poskytovatelem logistických služeb, vyvíjejících se v souvislosti s globalizací a s rozvojem elektronického obchodování. „4PL je komplexní služba, zahrnující analýzu, projektové řešení, realizaci a řízení integrovaného logistického řetězce poskytovatelem“ (VANĚČEK, 2004).

Outsourcing

Pojem outsourcing označuje dle VANĚČKA (2004) přenesení určité činnosti (nikoliv hlavní činnosti), kterou podnik dosud prováděl sám na externí firmu či firmy, na poskytovatele služeb. Může být přenesena část činnosti nebo činnost celá. Důvodem outsourcingu je snaha o snížení nákladů, vyrovnání kapacitních špiček, snížení vázaného kapitálu, vyšší rychlost a využití výhody know-how poskytovatele.

2.7.2 Informační a komunikační technologie

Firmy a spotřebitelé mají dnes mnohem více informací, které ovlivňují, jak nakupují a prodávají zboží a služby. I způsob prodeje na trhu se vlivem zavedení Internetu a návazných technologií změnil, neboť spotřebitel může nakupovat od firem dostupných 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. V následujícím přehledu jsou uvedeny ty nejvýznamnější dle VANĚČKA (2004):

Quick response (rychlá reakce) je technologie pro řetězce spotřebního zboží vedoucí z výroby přes velkoobchod do maloobchodní sítě. Tato technologie je založena na bázi čárových kódů a elektronické výměně dat (EDI) mezi články řetězce. Zrychlené informační toky umožňují denně provádět kontrolu zásoby a objednávání zboží a snižují tak stupeň nejistoty v rozhodování. Výsledkem je růst prodeje a pokles zásob.

Efficient Consumer Response (ECR) je zvláštní varianta přístupu Quick response, která vznikla původně pro řetězce potravinářského zboží. Hlavní podstatou je intenzivní spolupráce mezi obchodem a průmyslem s cílem uspokojovat zákazníky lépe, rychleji a s co nejnižšími náklady. ECR se zaměřuje na hodnototvornou stránku logistických řetězců a eliminuje činnosti, které nepřidávají hodnotu.

Kromě výše uvedených komunikačních a informačních technologií existují další logistické technologie, které se snaží o to, aby logistický systém fungoval s co možná nejnižšími náklady při dosažení požadované výkonnosti. Jsou jimi např.:

Hub and Spoke (H+S) patří dle PERNICI (1998) do sféry technologií poskytovatelů přepravních a zasilatelských služeb. Spočívá ve sdružování menších zásilek do větších celků, které jsou následně přepraveny do oblasti určení, kde jsou rozdruženy. Sdružování a rozdružování zásilek se provádí v logistických centrech poskytovatelů přepravních a zasilatelských služeb. Ke sdružování zásilek se používá velkých kontejnerů nebo výměnných nástaveb. Konsolidace je výhodná pro dopravce, protože dálková přeprava velkým dopravním prostředkem je méně nákladná než souběžná přeprava jednotlivých zásilek několika menšími dopravními prostředky.

Just-In-Time je dle PERNICI (1998) metoda známá především proto, že radikálním způsobem minimalizuje prostředky vázané v zásobách a to i v nedokončené výrobě. V tomto systému jsou zásoby považovány za důsledek poruch ve výrobě a v řízení. Z obavy ze zpoždění nebo vadné dodávky surovin, součástek nebo dílů udržuje článek výrobního procesu určité množství pojistné zásoby na skladě. Jedná-li takto více článků řetězce, množství zásob narůstá, materiálový tok se zpomaluje a výroba prodražuje. Metoda JIT se snaží odstranit zbytečné čekací doby, eliminovat vznik zmetků, odstranit zbytečné přepravy. Nevýhodou JIT je zvýšení nároků na dopravu, protože dodávky jsou realizovány v malých množstvích, ale mnohem častěji, aby se předešlo vytváření nežádoucí zásoby.

Mezi další logistické technologie patří dle PERNICI (1998) Kanban, tvorba manipulačních skupin, kombinovaná doprava, automatická identifikace.

2.8 Doprava

„Doprava je charakterizována jako činnost spjatá s cílevědomým přemístováním osob a hmotných předmětů v nejrůznějších objemových, časových a prostorových souvislostech za použití různých dopravních prostředků“ (PERNICA, 2001).

Kromě hlavní činnosti dopravy, kterou jsou dopravně přepravní aktivity, patří k dopravě dle PERNICI a kol. (2001) další podpůrné aktivity jako jsou zastupitelské a obchodní služby, legislativně správní činnosti zabezpečující přepravu a upravující podmínky

pohybu dopravních prostředků včetně rizik s tím spojených, dále činnosti spjaté s výkonem státní správy a mezinárodními aktivitami ve sféře dopravy.

Pojmy z oblasti dopravy

Vymezení základních pojmů v oblasti dopravy dle VANĚČKA (2004).

Doprava je širší okruh činností, jimiž se uskutečňuje pohyb dopravních prostředků po dopravních cestách a přemístování věcí nebo osob dopravními prostředky či zařízeními. Do dopravy zahrnujeme nakládku, vlastní přepravu a vykládku.

Přeprava je součástí dopravy, pomocí přepravy se přímo uskutečňuje přemístění materiálu, zboží nebo osob dopravními prostředky či zařízeními.

Dopravce je provozovatel dopravy pro cizí potřebu, je jím fyzická nebo právnická osoba vykonávající souhrn činností potřebných pro pohyb dopravních prostředků po dopravních cestách.

Přepravcem je označován souhrnný název pro odesílatele a příjemce zboží, kteří si objednávají dopravní výkony od dopravce.

Zasílatel je právnická nebo fyzická osoba, která se zavazuje přepravci, že mu na základě zasílatelské smlouvy za úplatu na jeho účet vlastním jménem zajistí přepravu zboží nebo věci mezi určitými místy. Zasílatel zprostředkovává dopravní výkony a překládku (nakládku a vykládku) zásilek včetně vystavení příslušných dokladů pro přepravce, zajišťuje dopravu a ložené operace vlastními technickými prostředky a pracovníky, provádí konsolidaci (sdružování) a dekonsolidaci (rozduřování) zásilek, zprostředkovává nebo ve vlastních skladech provádí skladování zásilek, poskytuje další služby (balení, označování zásilek, zajišťování celních operací, zprostředkování dopravního pojištění) přepravcům.

Zásilkou označujeme jednotlivý kus materiálu, přepravní jednotku nebo jejich soubor, podaný k přepravě u veřejného dopravce.

Dopravním prostředkem je technický prostředek, jímž se uskutečňuje přemístění a doprava zboží nebo osob.

Přepravní prostředek je technický prostředek (paleta, kontejner), který slouží pro kompletování většího počtu zásilek.

Dopravní infrastruktura je souhrn všech technických a lidských prvků, které jsou nutné k uskutečnění pohybu dopravních prostředků včetně zajištění bezpečnosti a včetně jejich udržování v provozuschopném stavu.

2.8.1 Historický vývoj dopravy v evropském prostoru :

Vývoj lze dle PERNICI a kol. (2001) charakterizovat čtyřmi obdobími, které jsou označovány jako logistické revoluce.

1. **období (11. - 16. stol.)** – rozvoj říční a pobřežní infrastruktury, umožňující propojení severní Evropy se středozezními oblastmi jak po vnitrozemských řekách, tak příbřežní plavbou po moři. Dochází k rozvoji hospodářských center jako jsou Benátky, Janov, Brémy, Lübeck a Bergen.
2. **období (16. - 18. stol.)** – rozvoj námořní plavby na otevřeném moři, dochází ke spojení Evropy s pobřežními oblastmi Afriky, Indie a s oblastmi jihovýchodní Asie. V tomto období vznikají nová hospodářská centra. Jsou jimi Lisabon, Antverpy, Amsterdam, Londýn.
3. **období (19. - 1. polovina 20. stol.)** – v tomto období dochází k propojení námořní, říční a vnitrozemské železniční infrastruktury, kdy dominantní roli hraje železnice. Dochází ke spojení Evropy a severní Ameriky.
4. **období (od 1. poloviny 20. stol. – současnost)** – existence víceborové dopravní infrastruktury kde dominuje silniční a letecká doprava. Dochází také ke vzniku konkurenčního, členitého a rozsáhlého dopravního sektoru.

2.8.2 Pozice dopravy v logistickém konceptu

„Logistika v dopravě koordinuje, synchronizuje a optimalizuje pohyby zásilek po dopravní síti od místa okamžiku jejich vstupu do sítě až po místo a okamžik jejich výstupu ze sítě, tj. počínaje převzetím od přepravce (odesílatele) až po předání přepravci (příjemci) v rozsahu např. „z domu do domu“, „z rampy na rampu“, „od dveří ke dveřím“, a to za účasti jednoho druhu dopravy nebo několika druhů dopravy“ (VANĚČEK, 2004).

2.8.3 Členění dopravy

V odborné literatuře existují různá dělení a klasifikace dopravy. Dle HOBZY (1999) je můžeme z pohledu technologických odlišností rozlišovat a charakterizovat.

Podle vztahu k reprodukčnímu procesu a potřebám, které uspokojuje na:

- dopravu ve sféře výroby uspokojující výrobní potřeby dané dělbou práce uvnitř výrobního procesu,
- dopravu ve sféře oběhu, která spojuje výrobu se spotřebou a uspokojuje tak potřeby přemístění nutné k realizaci směny zboží,
- dopravu ve sféře spotřeby, umožňující pohyb výrobků, které již vstoupily do spotřeby.

Podle druhu dopravní cesty a používaných dopravních prostředků rozlišujeme dopravu na :

- železniční (kolejovou),
- silniční (automobilovou),
- leteckou,
- vodní (vnitrozemskou, námořní),
- nekonvenční (pásovou, potrubní),
- městskou hromadnou dopravu (MHD),
- kombinovanou (integrovanou).

Dále je možno dopravu dle HOBZY (1999) členit:

- podle přemísťovaného objektu na osobní a nákladní,
- podle vztahu dopravce a přepravce na veřejnou, neveřejnou a individuální,
- podle místa provozování na vnitřní (vnitropodnikovou) a vnější (mimopodnikovou),
- podle obsluhovaného území na vnitrostátní a mezinárodní,
- podle hromadnosti na hromadnou, nehromadnou,
- podle velikosti zásilky na kusové zásilky, vozové zásilky a zásilky v ucelených vlacích nebo jiných jízdních soupravách,
- podle pravidelnosti na pravidelnou a nepravidelnou,
- podle prostředí, ve kterém je realizována na pozemní, vodní, vzdušnou, podzemní, kosmickou.

2.8.4 Vybrané druhy dopravy

Silniční nákladní doprava

Silniční nákladní doprava je v naší republice nejrozšířenějším druhem nákladní dopravy. Přepravuje nejvíce zboží v tunách a dosahuje nejvyšších přepravních výkonů v tunových kilometrech. Zabezpečuje přímou přepravu hodnotnějších druhů zboží na krátké, střední a někdy i dlouhé přepravní vzdálenosti. Vzhledem ke své rychlosti a spolehlivosti je vhodná pro uplatnění v logistických systémech a je schopná zajistit přepravu mezi kterýmikoliv místy nakládky a vykládky. Je využívána pro přímou bezpřekládkovou přepravu rychle se kazícího zboží i ochranu cennějšího zboží. Disponuje různorodým dopravním parkem. Nevýhodou silniční dopravy jsou dle HOBZY (1999) rychle rostoucí náklady s přepravní vzdáleností, značná závislost na počasí, omezená možnost současného zvládnutí přepravy větších hmotností zboží. S rozvojem automobilismu se výrazně zhoršuje životní prostředí, zvyšuje se spotřeba energie a v důsledku přetíženosti silniční sítě dochází k dopravním zácpám, které snižují její rychlost a spolehlivost.

Železniční doprava

Patří k naší druhé nejvýznamnější dopravě, která je vhodná pro přepravu na střední a dlouhé vzdálenosti především u hromadných a rozměrných nákladů. Využívá se také pro přepravu stavebnin, hutních a strojírenských výrobků, dřeva, některých zemědělských produktů a potravinářských výrobků v celozozových zásilkách. Nejvíce se její přednosti uplatní v přímé přepravě z vlečky na vlečku. V ostatních případech se musí pro svoz a rozvoz zboží využívat silniční dopravy, která jí spolu s náklady na překládku prodražuje. Předností železniční dopravy je minimální závislost na počasí, příznivý vztah k životnímu prostředí, malá energetická náročnost a schopnost zvládnout velké zátěže. Pro přepravu jednotlivých vozových zásilek je levnější, avšak pomalejší než automobilová doprava.

Mezi hlavní nedostatky patří nízká rychlost, nepravidelné jízdy nákladních vlaků a nemožnost určení doby dodání zásilek.

Vodní doprava

Není v našich podmínkách tak významná jako v přímořských státech. Členíme ji dle HOBZY (1999) na vnitrozemskou vodní (říční) a námořní dopravu. Říční doprava je omezena jen na Labskou a Vltavskou vodní cestu a na splavné vnitrozemské vodní cesty v Německu. Používá se k přepravě hromadných, těžkých a objemných nákladů a většího množství zboží, které nevyžaduje vysokou rychlost. Předností této dopravy je nízká cena, vysoká kapacita jednotlivých dopravních prostředků, minimální vliv na životní prostředí a nízká energetická náročnost. Nevýhodou je značná závislost na vodních stavech toků, nízká rychlost a vyšší náklady na překládku a skladování zboží.

Letecká doprava

Zabezpečuje rychlou dopravu na střední a dlouhé vzdálenosti. Je vhodná pro přepravu malých, lehkých a cenných zásilek, které jsou mimořádně náročné na dobu dodání. Nevýhodou letecké dopravy je vysoká cena.

Kombinovaná doprava

Kombinovaná doprava se snaží pro přepravu využívat předností jednotlivých doprav a optimálně kombinovat jejich podíl na realizaci přemístění zboží. „Kombinovaná doprava je doprava nákladu v jedné a téže ložné jednotce při použití minimálně dvou druhů dopravy“ (VANĚČEK, 2004).

Podle druhu použité ložné jednotky lze dle VANĚČKA (2004) rozlišit přepravu v kontejnerech, ve výměnných nástavbách, prostřednictvím silničních návěsů na železničních vozech, prostřednictvím celých silničních souprav na železničním voze. Kombinovaná doprava je dělena na doprovázenou a nedoprovázenou. V doprovázené kombinované dopravě řidiči s vozidly najíždějí v terminálu na speciální nízkoplošinové železniční vozy a z cílového terminálu pak pokračují po vlastní ose k zákazníkovi. Nedoprovázenou kombinovanou dopravou je železniční přeprava samotných silničních návěsů, výměnných nástaveb nebo kontejnerů.

U nás je nejrozšířenějším způsobem kombinace silniční a železniční dopravy, kdy se zboží může přepravovat buď v samostatných velkých kontejnerech nebo ve výměnných nástavbách, silničních návěsích nebo silničních soupravách. Železniční trasa by měla být co nejdelší, silniční doprava by se měla omezit jen na krátké vzdálenosti od dodavatele na nejbližší nádraží a po ukončení železniční dopravy na odvoz zboží

k zákazníkovi. Výhodou kombinované dopravy je schopnost zabezpečit dopravu optimální kombinací dopravních systémů s přihlédnutím k ochraně životního prostředí. Nevýhodou jsou zvýšené nároky na organizaci přepravy a soustředění značného množství zásilek stejného směřování, které prodražuje její náročnost na překládku.

2.9 Zasilatelství

S rozvojem služeb vzniká dle VANĚČKA (2004) rozdíl mezi dopravcem a zasilatelem (speditérem). Dopravce nabízí pouze přepravní službu pro vlastní přesun zboží, případně některou návaznou službu navíc, speditér však zajišťuje komplexně všechny potřebné služby a na některé z nich si vhodné dopravce najímá.

Hlavními úkoly zasilatele jsou dle VANĚČKA (2004):

1. přípravné práce pro nastávající dopravní aktivity (např. uzavírání dopravních smluv, pronájem dopravních prostředků),
2. volba druhu dopravních cest a jejich optimalizace z hlediska zajišťování včasných dodacích termínů i nízkých nákladů,
3. vlastní realizace dopravy (tj. svoz zboží, jeho přeprava a rozvoz ke konečným zákazníkům),
4. sdružování a rozdělování zásilek u sběrných přeprav podle hlavních přepravních proudů,
5. případné skladování zboží včetně vystavení příslušných dokumentů,
6. ostatní zasilatelské služby spojené s přepravou (např. celní deklarace, pojištění aj.).

2.9.1 Členění zasilatelských firem

Mezi největší a nejznámější zasilatele patří firmy s univerzálním zaměřením, které poskytují komplexní zasilatelské služby. Stupeň univerzálnosti spočívá dle PERNICI a kol. (2001) v rozsahu zasilatelských služeb, struktuře a požadavcích přepravců, vazbách a spolupráci zasilatelských firem s dopravci, charakteristice teritoria působnosti, používaném informačním a komunikačním systému. Stupeň univerzálnosti ovlivňuje také kvalifikace, znalosti a schopnosti pracovníků, finanční zázemí a síť filiálék. Mezi firmy specializující se na konkrétní zasilatelské služby patří dle PERNICI a kol. (2001) například kamionový zasilatelé, přístavní, železniční, letečtí, hraniční zasilatelé nebo zasilatelé speciálních služeb (např. veletržní zasilatelé).

Členění zasilatelských firem dle PERNICI a kol. (2001):

- teritoriální – podle území realizace,
- komoditní – podle druhu přepravovaného zboží nebo zásilek,
- podle konkrétních zákazníků,
- podle charakteristiky spolupracujících obchodních partnerů, dopravců, distribučních a skladových firem, celních a pojišťovacích agentur,
- podle charakteristických nebo dílčích činností – balíčková či expresní služba, přeprava nebezpečného zboží, živých zvířat, kapalin a zkapalněných plynů, přeprava zboží pod kontrolovanou teplotou,
- smíšené – kombinace předchozích variant.

Dělicím parametrem zasilatelských firem je také jejich velikost. Většinou se jedná o malé až střední podniky. Společným znakem je jejich systém poboček a detašovaných pracovišť. Větší zasilatelské firmy zakládají pobočky také v cizině jako dceřiné firmy se samostatnou právní a omezenou či plnou ekonomickou subjektivitou. Výhodou poboček je rychlá expanze a podchycení nových zahraničních trhů. Úspornější formou systému detašovaných pracovišť a poboček je systém smluvních zasilatelů.

Zasilatelství je definováno dle PERNICI a kol. (2001) jako činnost, při které její provozovatel (zasílatel) obstarává za úplatu přepravu věci. Činnost provádí vlastním jménem v zájmu a na účet příkazce (přepravce). Zasílatel zprostředkovává, obstarává, zajišťuje a zařizuje přepravní služby u dopravců a u dalších subjektů přepravního trhu.

Provádění přepravy zahrnuje řadu dílčích činností a služeb. K nejvýznamnějším patří volba dopravní cesty a dopravního prostředku. Ty jsou především ovlivňovány povahou zboží, jeho balením, vzdáleností místa odeslání a určení, dobou přepravy, požadavky na dopravní a přepravní služby, riziky konkrétní přepravy a přepravními podmínkami jednotlivých dopravců. Komplex přepravních činností může přepravce zajišťovat přímo (tj. prostřednictvím dopravce) nebo zvolením vhodného zasilatele. Součástí přípravy přepravních operací by mělo být dle PERNICI a kol. (2001) smluvní zajištění. Při obstarávání, zajištění či zprostředkování přepravy se jedná o smlouvu zasilatelskou, pro provedení, uskutečnění či realizaci přepravy vytváříme smlouvu přepravní.

Povinností zasilatele je znalost celého komplexu dopravních a přepravních předpisů týkajících se dopravní techniky a technologie, balení a skladování zboží, přepravy nebezpečného zboží, zboží pod kontrolovanou teplotou, živých zvířat apod.

Hlavní činnosti zasilatelů je dle PERNICI a kol. (2001):

- zprostředkování nebo zajišťování dopravních a přepravních operací včetně organizace vykládky a nakládky,
- zprostředkování nebo zajištění nájmu dopravních a přepravních prostředků (nejčastěji kontejnerů),
- pomoc a spolupráce při uzavírání přepravních a obdobných smluv,
- volba a optimalizace dopravní cesty s ohledem na fundované zpracování způsobů a podmínek dodání zboží,
- konkrétní obstarání a realizace dopravy a přepravy,
- zajištění rozvozu a svozu zásilek zboží, vlastní realizace nakládky, vykládky a překládky,
- provozování nebo spoluprovozování sběrné služby – sdružování a rozdělování zásilek sběrných přeprav včetně návazných přepravních služeb,
- skladování, včetně doplňkových služeb jako je balení nebo komerční činnost, zprostředkování a uzavírání potřebných smluv a vystavování příslušných dokumentů,
- logistické činnosti v oblasti distribuce a logistických systémů,
- integrované logistické služby,
- další individuální zasilatelské služby, které navazují na výše uvedené hlavní činnosti zasilatele.

Některé z těchto služeb se prolínají se službami poskytovanými dopravci, například sběrné služby. V praxi sběrné služby bývají většinou vždy prováděny dopravcem, zatímco návazné přepravní služby mohou být prováděny jak dopravcem, tak i zasilatelem.

K hlavním činnostem zasilatelů bývají proto řazeny i některé další návazné služby.

Mezi tyto návazné služby patří dle PERNICI a kol. (2001):

- zajišťování nebo vlastní provádění manipulačních operací se zbožím, způsob balení zboží, vlastní balení zboží, tzv. signování zboží, což je popis zboží nebo obalů se zbožím mezinárodně uznávanými např. manipulačními značkami,
- operační leasing nebo pronájem a poskytování různých nakládacích nebo manipulačních prostředků,
- zajišťování a ověření přepravních dokladů na konzulátech, vývozních a dovozních povolení u celních úřadů, obchodních komor, veterinární a rostlinolékařské komory,
- zajišťování vlastního vystavení dopravních či přepravních dokladů nebo průvodních dokumentů jako jsou např. nákladní a náložní listy, zdravotní atesty, celní dokumenty, celní průvodky, zbožové průvodky, osvědčení o původu zboží, povolení vývozu do určitých teritorií apod.,
- vyhotovení zasilatelských potvrzení pro daňové potřeby,
- vystavení zasilatelských potvrzení o převzetí zásilky, zasilatelských konosamentů, dokladů a dokumentů,
- uzavírání a zprostředkování přepravního pojištění včetně vystavení pojistných certifikátů,
- zajištění přejímky a prodeje zásilek,
- zajištění objektivního určení hmotnosti, velikosti a počtu kusů nezávislými subjekty,
- zabezpečení předepsaného označení zásilek včetně záznamů o zvláštních vlastnostech a povaze zásilek,
- vystavení celní dokumentace, vyřizování celních formalit,
- vystavení potvrzení o převzetí konosamentů a obdobných dokladů včetně jejich ověřování,
- kalkulace přepravného, přezkoumávání správnosti vyúčtování přepravy dopravci, včetně odborné revize přepravních dokladů,
- spolupracují při vyřizování reklamací škod z přepravy včetně uplatňování nároků na náhrady škody,
- zajištění nebo zprostředkování doprovodu a ostrahy zásilek,

- zajištění nebo zprostředkování provedení úhrad předpokládaných nebo mimořádných výdajů a poplatků v souvislosti s prováděním přepravy zásilek, provádění inkasa pohledávek, zprostředkování styku s bankami nebo jinými peněžními ústavami,
- odborné poradenství, poskytování komerčních nabídek, podávání informací u přepravy konkrétních zbožových komodit, informace o přepravních tarifech a cenách, dopravních a přepravních předpisech.

2.9.2 Zasilatelská smlouva

Zasilatelská smlouva vzniká tehdy, předá-li odesílatel (příkazce) zasilateli zásilku k jejímu zajištění. Zasilatel se prostřednictvím zasilatelské smlouvy zavazuje příkazci, že mu vlastním jménem na jeho účet přepraví věci a příkazce mu za to zaplatí odměnu. Základní charakteristiky zasilatelské smlouvy uvádí Obchodní zákoník. Smlouva nemusí být písemná; příkazce může zasilateli vydat písemný zasilatelský příkaz, který obsahuje dokumenty a formuláře FIATA.

FIATA je mezinárodní federace (asociace) zasilatelských svazů. Byla založena roku 1926 ve Vídni jako zájmová podnikatelská asociace oboru zasilatelství s cílem hájit a podporovat jeho zájmy v celosvětovém měřítku. FIATA je v oblasti přepravy největší nevládní asociací se sídlem v Curychu. Členy FIATA se mohou stát jak národní svazy zasilatelů sdružující zasilatelské firmy konkrétních států, tak i individuální zasilatelské firmy.

Hlavním posláním a cílem FIATA je celosvětové sjednocování oboru zasilatelství, ochrana, zastupování a podpora zájmů zasilatelství.

Povinností zasilatele je dle PERNICI a kol. (2001) vynaložit veškerou odbornou péči a sjednat způsob a podmínky přepravy tak, aby co nejlépe odpovídaly požadavkům příkazce. Zasilatel není povinen pojistit zásilku během přepravy, pokud mu tak neukládá zasilatelská smlouva. Musí však neprodleně informovat příkazce o škodě hrozící zásilce. Je-li zasilatel odpovědný za vzniklou škodu na přepravované zásilce, je povinen uhradit nejen škodu, ale i ušlý zisk. Prokázat vznik škody je povinen příkazce. Zasilatel má právo na vyplacení zálohy od příkazce na náklady spojené s plněním závazků. Použije-li zasilatel k zajištění přepravy dalšího zasilatele, odpovídá

za přepravu tak, jako by přepravu prováděl sám. Ze zasilatelské smlouvy vyplývá, že zasilatel odpovídá za obstarání přepravy. Za vlastní provedení přepravy odpovídá dopravce.

2.9.3 Přepravní smlouva (smlouva o přepravě věci)

Podstatou přepravní smlouvy je povinnost dopravce přepravit odesílateli za úplatu zásilku z místa odeslání do místa určení.

V přepravní smlouvě vystupují tyto subjekty:

Odesílatel je subjekt, který svěří zásilku dopravci za účelem její přepravy. Nese odpovědnost za odeslání zásilky, je povinen poskytovat dopravci potřebné dispozice týkající se přemísťované zásilky a hradí dopravci přepravné.

Doprovce může být sám dopravcem, ale může svěřit přepravu i jinému dopravci. Za závazky vyplývající z přepravní smlouvy však ručí původní dopravce jako kdyby uskutečňoval přepravu sám.

Příkazce uzavírá přepravní smlouvu s dopravcem. Může jím být sám odesílatel, příjemce nebo třetí osoba. Není-li příkazce skutečným odesílatelem, jedná odesílatel jménem příkazce, který přebírá veškeré jeho závazky podpisem v nákladním listu.

Uzavírá-li zasilatel přepravní smlouvu vlastním jménem, vystupuje v ní jako odesílatel a je uveden v nákladním listu. Dle charakteristiky této smlouvy je zasilatel i plátcem přepravného. Zasilatel obstarává přepravu na účet příkazce a příkazce hradí přepravné prostřednictvím zasilatele. Zasilatel je povinen řádně prokázat veškeré vynaložené přepravné a uskutečněné platby doložit.

Neuzavírá-li zasilatel přepravní smlouvu svým vlastním jménem, ale jménem odesílatele, který je pak uveden v nákladním listu, vystupuje pak zasilatel jako mandatář. V tomto případě se jedná o mandátní smlouvu. Problémy mohou vzniknout při řešení odpovědnostních vztahů.

Vznik přepravní smlouvy je závazný pro smluvní strany. Proto je nutné rozlišovat platnost a účinnost smlouvy. Platnost vzniká podpisem smluvních stran a účinnost nabývá smlouva ode dne uvedeného v této smlouvě nebo převzetím první objednávky

dopracem, nebo dohodou smluvních stran o podmínkách budoucí přepravy. Nabytím účinnosti jsou veškerá ustanovení přepravní smlouvy závazná pro obě smluvní strany. Dopravce je odpovědný za škody vzniklé na přepravované zásilce od okamžiku převzetí od odesílatele až do jejího vydání příjemci. Dopravce neodpovídá za škody, které byly způsobeny jednáním či opomenutím odesílatele nebo příjemce, za vady zásilky, za vady či nedostatky obalu, které dopravce nemohl ani předvídat ani odvrátit. V případě ztráty nebo zničení zásilky hradí dopravce její běžnou cenu a většinou také náklady spojené s její přepravou. Při částečném poškození nebo částečné ztrátě zásilky hradí dopravce částku, o kterou byla zásilka skutečně znehodnocena nebo náklady její opravy. Při pozdním dodání odpovídá většinou dopravce za škodu jen do ceny odpovídající výši celkového přepravného.

2.9.4 Přepravní doklady

Jedním z nejdůležitějších přepravních dokladů je nákladní list. Je důkazem o přepravní smlouvě.

Přepravní doklady obsahují tyto tři skupiny údajů:

Obligatoční (povinné) údaje jsou místo a den vystavení přepravního dokladu, označení odesílatele, označení příjemce zboží, zásilky, jejího obsahu a hmotnosti, seznam připojených listin.

Fakultativní údaje jsou výše přepravného, které uhradil odesílatel, označení přepravní cesty, způsob celního projednání, souhlas odesílatele s tím, že příjemce je oprávněn pozměnit přepravní smlouvu. Mezi tyto údaje patří takzvaný zvláštní zájem na dodání.

Dovolené údaje jsou např. číslo objednávky příjemce. Tyto údaje jsou pouze pro příjemce a dopravce právně nezavazují.

Přepravním listem je kromě nákladního listu i náložný list. Tyto doklady se v řadě znaků podobají. Společnými vlastnostmi těchto dokladů je, že jsou dokladem o uzavření přepravní smlouvy.

Nákladní list mívá několik stejnopisů. Alespoň jeden z nich je určen odesílateli, další kopie doprovázejí zásilku. Jeden je předán spolu se zásilkou příjemci a jeden

si ponechává dopravce. Nákladní list může vystavovat buď odesílatel nebo dopravce jako písemné potvrzení o objednavce přepravy.

Náložný list (konosament) je vystaven po dohodě stran dopravcem na jméno či na řadu určité osoby nebo na doručitele. Náložný list je tedy na rozdíl od nákladního listu cenným, obchodovatelným papírem a představuje vlastnická práva k přepravovanému zboží. Dopravce vydá přepravované zboží pouze tomu, kdo předloží originál náložného listu. Na tomto listu se také potvrdí převzetí zásilky. Jako přepravní listina bývá někdy používán i **dobací list**, který se svým obsahem podobá nákladnímu listu.

Existence přepravního dokladu je nezbytně nutná i při realizaci mezinárodní přepravy. Mezinárodní přepravní doklady jsou základními dokumenty pro celní a daňové orgány. Jsou důkazním prostředkem pro uplatnění osvobození od platby DPH, které mezinárodní služby nepodléhají.

2.9.5 Zasilatelství v ČR - Svaz spedice a logistiky

V období ČSSR a ČSFR byla dle PERNICI a kol. (2001) naším největším zasilatelem a zároveň jediným členem FIATA firma Čechofracht, a.s.

Čechofracht je nejstarší česká zasilatelská firma nabízející univerzální zasilatelské služby. Současně se specializuje na logistické projekty a systémová logistická řešení v mezinárodní i vnitrostátní přepravě.

Od roku 1992 se stal řádným členem FIATA také Svaz spedice a skladování, který reprezentuje zájmy našich zasilatelů. V roce 1998 se přejmenoval na Svaz spedice a logistiky ČR. Tento Svaz je živnostenským společenstvem, které zastřešuje firmy různé právní povahy, velikosti i zaměření. Svaz spedice a logistiky má sídlo v Praze a v roce 2001 sdružoval přibližně dvě stě členských firem.

Tento svaz vytvořil Všeobecné zasilatelské podmínky (viz příloha 3), platné od 1. 1. 1993, které mají charakter tzv. všeobecných obchodních podmínek a které mají v případě akceptace obou stran přednost před ustanoveními zasilatelské smlouvy uvedené v obchodním zákoníku ČR.

Hlavní činností Svazu spedice a logistiky je vytváření optimálních podmínek pro rozvoj oboru zasilatelství, skladování a logistiky, hájení a propagace společných zájmů jeho členů a důsledné vedení členů k dodržování „Kodexu jednání zasilatele“ (viz příloha 4). Svaz se dále zabývá podporou podnikatelských a komerčních zájmů členských organizací, propagací dobrého jména a zkvalitňováním úrovně zasilatelství, rozšiřuje

a upravuje Všeobecné zasilatelské podmínky, podílí se na jednání v oboru, působí na zkvalitňování výchovy a vzdělávání v oboru, zajišťuje pro své členy poradenské a konzultační služby.

Významnou výhodou členství v tomto společenství je používání mezinárodních dokladů a formulářů FIATA. Svaz spedice a logistiky spolupracuje s orgány státní správy jako jsou Ministerstvo dopravy a spojů ČR, Ministerstvo financí ČR, Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR.

Významná je také spolupráce se sdruženími autodopracův ČESMAD Bohemia, Společenství autodopracův Čech a Moravy, Moravskoslezský svaz autodopracův a Svaz zaměstnavatelů a podnikatelů v dopravě.

2.9.6 Expresní a kurýrní služby

Cílem expresní a kurýrní služby je dle VANĚČKA (2004) dopravit zásilky o jakékoliv hmotnosti (od dopisů, klíčů, CD), kamkoliv ve státě nebo ve světě v co nejkratším čase a co nejbezpečněji. Uplatňuje se zde systém z domu do domu, ve kterém je zásilka na základě objednávky vyzvednuta službou přímo u odesílatele a doručena zákazníkovi na místo určené odesílatelem. Expresní a kurýrní služby zajišťují přepravu zásilky v nejkratším čase, ale s vysokými náklady.

Kurýrní služby zajišťují dle VANĚČKA (2004) sběr, zasilatelství a doručení zásilek o menší hmotnosti z domu do domu.

Expresní služby se soustřeďují na kusové zásilky, ale dopravují je hromadně a distribuují je prostřednictvím třídících a distribučních systémů.

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

Činnosti těchto služeb se často překrývají.

Mezi nejvýznamnější světové firmy, poskytující tyto služby i v naší republice patří dle VANĚČKA (2004) UPS (United Parcel Service), TNT (Thomas National Transport), DHL (jde o iniciály příjmení tří zakladatelů společnosti Adriana Dalseyho, Larryho Hillbloma a Roberta Lynna), DPD (Direct Parcel Distribution) a Federal Express.

3 Metodika práce

3.1 Cíl práce

Hlavním cílem této diplomové práce je analýza zasilatelských a kurýrních služeb v České republice se zaměřením na srovnání poskytovaných podmínek přepravy, kvality služeb a ceny ve vybraných přepravních firmách. Dílčím cílem práce je zmapování úrovně a kvality služeb na českém trhu a objevení možného potenciálu pro další podnikatelský subjekt.

3.2 Používané techniky sběru dat

Při srovnání poskytovaných podmínek přepravy, kvality služeb a cen jsem použila tyto metody ke zjištění potřebných dat:

1. Metoda pozorování byla provedena systematickým sledováním znaků určitého jevu a jejich četností. Pozorování musí dodržovat objektivitu, cílevědomost, důkladnost a podrobnost, systematickosti a plánovitost. Závěrem pozorování je slovní formulace výsledků. Metoda byla použita během výkonu práce pro firmu Česká pošta, s.p.
2. Získávání informací bude provedeno dotazníkovou metodou prostřednictvím záměrně kladených otázek u právnických osob využívajících analyzované zasilatelské firmy.
3. Metoda sběru firemních údajů spočívá v zajištění relevantních dat z podnikových databází, informačních systémů, internetu a z podnikových prospektů. Získaná data musí zajišťovat srovnatelnost údajů a přehlednou a jasnou prezentaci dat.

3.3 Metodický postup

1. Studium odborné literatury a seznámení se s principy zasilatelství.
2. Sběr relevantních dat ve vybraných zasilatelských a kurýrních firmách z pohledu sledování zásilek. Analýza je zaměřena na získání srovnatelnosti poskytovaných podmínek, kvality služeb a srovnatelnosti cen.
3. Dlouholetá praxe v největší zasilatelské firmě Česká pošta s.p., která mi umožnila seznámit se standardním formalizovaným postupem, technickým vybavením, používanými manipulačními prostředky v přepravním uzlu při třídění a postupem při kompletaci zásilek.
4. Analýza a srovnání poskytnutých dat nejvýznamnějších konkurenčních firem České pošty, s.p.
5. Zhodnocení výsledků provedené analýzy a sestavení cenového a rychlostního přehledu u konkrétní zásilky při standardním a expresním podání.
6. Provedení dotazníkového šetření se záměrem získat skutečné informace a zkušenosti firem z různých odvětví přepravujících zásilky prostřednictvím analyzovaných zasilatelských firem.

4 Charakteristika zkoumaných subjektů

4.1 Počátky vzniku poštovníctví

Organizace lidské společnosti byla a je závislá na její schopnosti získávat, zpracovávat a dopravovat informace. Způsob zacházení s informacemi se v průběhu času mění a vyvíjí.

Poštou rozumíme centrálně organizovaný systém dopravy informací, později i předmětů na konkrétním území.

Počátek poštovníctví lze nalézt dle Ottova naučného slovníku již ve starověkých kulturách a zemích. Například ve Starověkém Egyptě a Řecku doručovali zprávy psané na papýrovém pásu běžci, v Babyloně byly posílány zprávy ryté do hliněných tabulek. Pravidelnou dopravu pošty zavedl kolem roku 560 před Kristem Cyrus I. v Persii.

V Římě za vlády císaře Augusta vznikla organizovaná státní pošta, která sloužila k posílání úředních dopisů císaře.

Na všech hlavních trasách byly zřízeny v určitých vzdálenostech stanice, zvané *mutationes*, kde se vyměňovali koně a mezkové. Dozor nad stanicemi měli poštmistři, *mancipes*, jmenovaní na 5 let. K dopravě spisů sloužili kurýrové, k dopravě osob různé povozy.

Za vlády Theodosia (r. 380 po Kristovi) dosáhl vývoj římské pošty nejvyššího stupně. Systém zcela zanikl pádem Římské říše.

Teprve Karel Veliký zavedl podle způsobu Římanů roku 807 po Kristovi stanice propojující Španělsko, Francii, Itálii a Německo, které sloužily k dopravě dopisů, posílů a císařských úředníků.

Za vlády Jindřicha I. se spolu se zakládáním měst rozvinul obchod a živnostnictví a nastala nutnost propojení měst a obcí. Ve Francii nařídil Král Ludvík XI., aby ve vzdálenosti čtyř hodin cesty byli stanoveni lidé k udržování 4 - 5 koní k dopravě královských kurýrů.

Za vlády císaře Bedřicha III. založil Roger z Taxisů v Tyrolsku a Štýrsku pravidelné pošty. Rodina Taxisů pocházela dle Poštovního kurýra, 2001 z vesničky nedaleko Bergama, ležící na úpatí Jezevčí hory. Na svůj původ Taxisové nezapomněli, a proto se stal jezevec jejich symbolem a je znázorněn i v rodovém znaku. Pošta byla taktéž přepravována ve vacích z jezevčí kůže a poslové nosili na rukávech odznak s běžícím

jezevcem s trubkou. Tento symbol trubky se rozšířil do celé Evropy a je symbolem poštovních služeb dodnes.

Roku 1505 byla uzavřena smlouva mezi Františkem z Taxisů a španělským králem Filipem I., kterou se Taxisové zavázali provozovat poštovní kurzy ve všech državách pod vládou habsburské dynastie (tzn. Německo, Nizozemí, Španělsko). František z Taxisů zavedl v roce 1526 poštovní spojení jízdními posly mezi Vídní a Bruselem. Následovala propojení mezi Vídní a Norimberkem, Vídní a Prahou (1526), Vídní a Prešpurkem.

Na rozvoji poštovníctví se také významně podílela rodina Paarů. V 18. století přidělil císař rodině Taxisů provozování poštovníctví pro oblast Německa, Španělska, Nizozemí a Itálie a rodině Paarů ponechal poštovníctví v rakouských zemích, českých zemích a Uhrách, kde spravovali poštu až do roku 1867.

Poštovníctví se vyvíjelo v jednotlivých státech samostatně. Až kolem roku 1874 se ujednáním světového poštovního spolku v Berně sjednotili zásady k poštovníctví.

4.2 Čechy

Na počátky poštovníctví v Čechách měla vliv dle Ottova naučného slovníku správa poštovníctví v habsburských zemích a vliv rodiny Taxisů. První zmínky o obecních poslech roznášejících listy a obsílky pocházejí ze 12. století z Prahy. Poslové kromě mzdy dostávali od obce také šaty stejného střihu.

Za vlády Jana Lucemburského si také řemeslnické cechy vydržovali své posly, zejména řezníci, kteří chodívali s masem a s dobytkem daleko na trh, nosili s sebou psaní do jiných měst. Řezníci při příchodu do měst používali k ohlášení trubku a její zvuk se začal používat také k oznámení příchodu pošty.

Vlastní státní pošta v Čechách vznikla za vlády Ferdinanda I., který zavedl pravidelnou poštu 2x týdně z Lince do Prahy. Roku 1527 jmenoval Ferdinand I. Ambrože z rodiny Taxisů do úřadu poštmistra, který v několika letech vybudoval první poštovní síť po českých zemích. Sídlo poštovního úřadu bylo tenkrát v domě U kříže na Malostranském náměstí v Praze.

Zpočátku sloužila pošta pouze ke státním a vojenským účelům, později i k přepravě soukromých listů a osob. Ve 2. polovině 17. století byl poštovní úřad přestěhován na pražské Maltézské náměstí. Roční výdej pošty činil 5580 zlatých a příjem přes

30 000 zlatých. Z tohoto přebytku se zakládaly nové pošty a zavádělo se nové spojení se všemi hlavními městy v Evropě. Tehdy pracovalo na poštovním úřadě jen 6 úředníků. Vrchní poštovní, kontrolor a čtyři oficiálové. Poslíčkové dostávali pouze 100 zlatých ročně.

Neustálým rozvojem docházelo k založení nových pošt na Starém a Novém Městě. V každé pražské čtvrti chodil poslíček a klapačkou oznamoval svůj příchod.

Pro neustálý rozvoj se pošta několikrát přestěhovala a nakonec se roku 1869 usídlila v pražské Jindřišské ulici. Budova musela být pro účely pošty přestavěna, ale od roku 1874 tam stojí dodnes. V roce 1898 byl jeden ze dvou vnitřních dvorů zastřešen prosklenou konstrukcí, čímž vznikla přepážková dvorana, která byla vyzdobena freskami. Jejich autorem byl malíř Antonín Mašek. Obrazy vyplňují prostor mezi okny v prvním a druhém patře a je na nich zobrazen například poštovní poslíček v dobovém kroji, venkované postávající u telegrafního sloupu, nebo zamilovaná dívka schovávající si psaní za blůzku.

V roce 1998 prošla pošta v Jindřišské č. 14 velkou rekonstrukcí spojenou s modernizací a se zavedením počítačového systému APOST (automatizovaná pošta) na všechny přepážky.

4.3 Počátky zasilatelství v ČR

Zasilatelství má v českých zemích velkou tradici, která patří k nejstarším ve světě. U příležitosti stého výročí založení první národní asociace speditérů Mezinárodní federace spedičních svazů (FIATA) se v Rakousku v roce 1997 konal světový kongres, jehož členy byla řada spedičních firem sídlících v české části rakouského impéria.

Po vytvoření samostatného Československa v roce 1918 byla česká spedice značně aktivní a v letech 1926 a 1946 byla vždy zakládajícím členem světové speditérské federace FIATA.

V roce 1948 a následujících letech došlo v rámci nacionalizace prakticky k likvidaci soukromého podnikání ve spedici a jako v jiných sektorech byl i zde uplatněn státně monopolní systém.

V roce 1991 po politických změnách byl založen Svaz spedicí a skladování České republiky jako profesní živnostenské sdružení především soukromých firem tohoto oboru. V roce 1992 se svaz stal řádným členem FIATA. V roce 1998 se název svazu

změnil na Svaz spedice a logistiky České republiky (SSL). Posláním SSL je zastupovat členy svazu a podporovat je v poskytování služeb nejvyšší kvality jejich zákazníkům.

4.4 Zasilatelské firmy

Tato práce je zaměřena na následující vybrané zasilatelské firmy a jejich služby:

Česká pošta, s.p.

DPD CZ, Direkt Parcel Distribution, s.r.o.

DHL Express, s. r. o.

PPL, Professional Parcel Logistic, s. r. o.

TNT Express Worldwide, s. r. o.

UPS, United Parcel Servis Czech Republic, s. r. o.

FedEx, s.r.o.

5 Výsledky

5.1 Analýza poskytovaných služeb

5.1.1 Česká pošta, s.p.



V současné době spravuje Česká pošta, s.p. 3 401 poboček. S počtem 38 290 zaměstnanců patří mezi největší zaměstnavatele v ČR.

Česká pošta, s.p. je státní podnik 100 % vlastněný státem. Společnost byla založena Ministerstvem hospodářství ČR 1. 1. 1993. Česká pošta poskytuje poštovní služby na celém území České republiky. Tyto služby zahrnují zejména podání, přepravu, dodání listovních, balíkových a peněžních zásilek jak ve vnitrostátním, tak v mezinárodním styku. Česká pošta kromě klasických služeb nabízí také služby expresní a kurýrní se zaručenou dobou dodání. Rozšířenou službou je Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva (SIPO), které zprostředkovává platební operace mezi obyvatelstvem a firmami dodávajícími veřejnosti služby a energie. Vedle tradičních služeb zajišťuje Česká pošta také služby obstaravatelského charakteru, kterými jsou důchodová sužba či služby bankovní, pojišťovací, sázkové a loterijní společnosti, realizuje prodej poštovních známek a poskytuje služby filatelistům. Prostřednictvím České pošty lze platit poplatky zřizovat si a vést bankovní účty, spořit a půjčovat finanční prostředky. Partnerem pro poskytování bankovních služeb je ČSOB – Poštovní spořitelna, úvěry se poskytují ve spolupráci se společností Home Credit. Prostřednictvím rozsáhlé sítě pošt je možné provést rychlé zaslání peněz ve spolupráci s Western Union. Na každé poště je také možné uzavřít od České pojišťovny penzijní a životní pojištění, od České podnikatelské pojišťovny pojištění motorových vozidel, ale také stavební spoření od Českomoravské stavební spořitelny. Stále významněji se Česká pošta podílí i na trhu elektronických služeb, především je akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb, které slouží k zabezpečení běžné komunikace s partnery prostřednictvím elektronického podpisu a šifrování zpráv. V oblasti elektronických služeb pracuje Česká pošta na rozvoji služeb souvisejících s elektronickým bankovníctvím. O své nabídce služeb informuje

prostřednictvím internetových stránek www.cpost.cz nebo bezplatné telefonní linky 800 104 410. Většinu činností provozuje v plně konkurenčním prostředí, plně vyhrazeny jsou jí pouze zásilky s obsahem písemností do hmotnosti 50 g s cenou do 18 Kč.

Česká pošta prostřednictvím své sítě a svých doručovatelů zajišťuje pro firmy také distribuci letáků. Na každé poště je vedle klasických poštovních a bankovních služeb uskutečňován prodej zboží. Můžeme zde koupit tisk, telefonní karty, dobíjecí kupóny, dálniční známky, pohlednice, filatelistické zboží, obálky, ale i zboží firmy TV PRODUCTS.

Základem portfolia služeb České pošty je přeprava listovních zásilek, ačkoliv rozvoj elektronických médií postupně nahrazuje tradiční formy zasílání informací, přesto Česká pošta nadále přepravuje významné množství listovních zásilek. Základní balíkovou službou je přeprava obyčejných balíků, na ni navazují další s přidanými službami cenné balíky a expresní balíkové služby zajišťované pro B2B (business-to-business, přeprava obchodních zásilek mezi firmami) a B2C (business-to-customer, přeprava obchodních zásilek mezi firmami a soukromými adresami). Portfolio služeb doplňují peněžní a pojišťovací služby. V roce 2005 připadalo na jedno obslužné místo 2906 obyvatel a na jednu poštovní schránku 425 obyvatel.

Maximálními rozměry zásilky jsou :

Maximální hmotnost do 30 kg

Maximální délka do 240 cm

Maximální obvodová délka do 300 cm

Základní poštovní služby vnitrostátní

Základní poštovní služby vnitrostátní rozlišujeme na obyčejné a zapsané.

U obyčejných zásilek pošta nestvrzuje podání a dodá je bez potvrzení převzetí příjemcem. Pošta neodpovídá za ztrátu, poškození, nebo úbytek obsahu. U zapsaných zásilek pošta stvrzuje podání a dodá jen za podmínky, že příjemce jejich převzetí potvrdí. Pošta odpovídá za ztrátu, poškození, úbytek obsahu.

Obyčejné zásilky

Obyčejné standardní psaní – musí být v zalepené obálce nebo jej může tvořit nesložený kartonový lístek (dopisnice), korespondenční lístek nebo pohlednice. Musí mít pravoúhlý tvar.

Obyčejné psaní – obsah musí být rovněž v uzavřené obálce nebo jím může být nesložený kartonový lístek (dopisnice), korespondenční lístek nebo pohlednice, rozdíl mezi obyčejným standardním psaním je v rozměrech a hmotnosti.

Obyčejný balík - označuje se služební nálepkou B, můžeme jím posílat jen zásilky s minimální hodnotou obsahu a s maximální hmotností 15 kg. Balík lze podat jen na pobočce pošty, doba dodání není poštou garantována.

Slepecké zásilky – obyčejné slepecké zásilky jsou osvobozeny od ceny, obsahem mohou být jen písemnosti pořízené hmatným písmem pro nevidomé, zvláštní papíry pro potřebu nevidomých za podmínky, že odesílatelem je zařízení pro nevidomé, zvukové záznamy nebo zařízení pro nevidomé. Při podání může pošta požádat odesílatele, aby mu své oprávnění k podávání slepeckých zásilek prokázal průkazem ZTP. Označuje se služební nálepkou SLEPECKÁ ZÁSILKA – CÉCOGRAMME.

Zapsané zásilky

Doporučená zásilka – označuje se ruční, tištěnou nebo nalepenou poznámkou DOPORUČENĚ. Při podání se opatřuje podacím číslem, které je uvedeno buď na podací nálepce „R“ nebo na cenné nálepce. Obsah musí být v uzavřené obálce, nebo jej může tvořit nesložený kartonový lístek (dopisnice). Musí mít pravoúhlý tvar. Česká pošta odpovídá za ztrátu ve výši 500 Kč, při poškození nebo úbytku náhradou až do výše 500 Kč.

Doporučená slepecká zásilka – je také jako obyčejná slepecká zásilka osvobozena od hlavní ceny, osvobození se nevztahuje na doplňkové služby jako je např. dodejka, do vlastních rukou apod. Česká pošta odpovídá za ztrátu ve výši 500 Kč, při poškození nebo úbytku náhradou až do výše 500 Kč. Označuje se poznámkou nebo nálepkou DOPORUČENĚ a služební nálepkou SLEPECKÁ ZÁSILKA – CÉCOGRAMME. Podmínky příjmu jsou stejné jako u obyčejné slepecké zásilky.

Cenné psaní – obsahem mohou být peníze, drahé kovy a kameny, cenné papíry, šperky a obdobně cenné předměty. Cenné psaní musí být zabaleno v uzavřeném obalu, jako obal lze použít obyčejnou obálku u cenného psaní s udanou cenou do 1 000 Kč nebo zvláštní obal pro cenné psaní s udanou cenou vyšší než 1 000 Kč, který prodává Česká pošta. Maximální udaná cena je do výše 1 000 000 Kč. Zvláštní obálka se zalepí a uzavře papírovou nebo průhlednou plastovou lepicí páskou o šířce 2 cm. V případě, že páska není potištěna znakem jednoznačně identifikujícím odesílatele, opatří se nejméně dvěma podpisy nebo razítky odesílatele, které se uvedou přes papírovou pásku nebo pod plastovou pásku.

Cenný balík – musí mít všechny spoje obalu přelepeny a uzavřeny stejně jako u cenného psaní. Obsahem mohou být rovněž peníze, drahé kovy a kameny, cenné papíry, šperky nebo cenné předměty. Balík, u kterého není možné spoje obalu uzavřít páskou, musí být převázán pevným nenavazovaným motouzem opatřeným plombou.

Tab. 1: Vnitrostátní služby České pošty, s.p.

Služba	Odpovědnost za zásilku	Hmotnost	Maximální rozměry
Standardní psaní	pošta neodpovídá	do 20 g	rozměry 23,7 x 12,2 x 0,5 cm, délka zásilky musí být 1,4x větší než šířka
Obyčejné psaní	pošta neodpovídá	do 2 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Obyčejný balík	pošta neodpovídá	do 15 kg	součet všech tří rozměrů je 300 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 240 cm
Obyčejná slepecká zásilka	pošta neodpovídá	do 7 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Doporučená zásilka	za ztrátu hradí pošta 500 Kč, za poškození a úbytek odpovídá pošta do výše 500 Kč	do 2 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Doporučená slepecká zásilka	za ztrátu hradí pošta 500 Kč, za poškození a úbytek odpovídá pošta do výše 500 Kč	do 7 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Cenné psaní	za ztrátu, úbytek a poškození odpovídá pošta do výše částky udané odesílatelem	do 2 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Cenný balík	za ztrátu, úbytek a poškození odpovídá pošta do výše částky udané odesílatelem	do 15 kg	součet všech tří rozměrů je 300 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 240 cm

Zdroj: interní materiály České pošty, s.p.

Základní poštovní služby mezinárodní

Základní poštovní služby vnitrostátní rozlišujeme na obvyčejné a zapsané.

Pro obvyčejné zásilky platí stejné podmínky jako pro vnitrostátní obvyčejné zásilky.

Obyčejné zásilky

Obyčejná zásilka – obsah musí být v uzavřeném obalu nebo jej tvoří dopisnice. Obyčejná zásilka adresovaná do evropské země se vždy označuje poznámkou nebo nálepkou letecky PRIORITAIRE, do mimoevropských zemí lze zásilku podat za příplatek jako prioritní nebo jako ekonomickou, záleží na odesílateli.

Obyčejná slepecká zásilka – platí stejné podmínky jako u vnitrostátních obvyčejných slepeckých zásilek, obvyčejnou mezinárodní slepeckou zásilku lze podat jako prioritní za příplatek podle ceníku nebo jako ekonomickou. Pokud je podána jako ekonomická je osvobozena od ceny za hlavní službu. Osvobození se nevztahuje na doplňkové služby.

Obyčejný tiskovinový pytel – obsahem mohou být pouze noviny, časopisy, knihy a jiné obdobné písemnosti rozmnožené pomocí tisku. K těmto předmětům mohou být připojeny přílohy zvukové, obrazové záznamy, nosiče informací, obchodní vzorky a jiné.

Zapsané zásilky

U zapsaných zásilky jsou podmínky podání a dodání stejné jako u vnitrostátních zásilek.

Doporučená zásilka – pro mezinárodní doporučenou zásilku platí stejné podmínky jako pro vnitrostátní doporučené zásilky, do evropských zemí se vždy zásilka označí nálepkou PRIORITAIRE (letecky), do mimoevropských zemí lze zásilku podat za příplatek jako prioritní nebo jako ekonomickou, záleží na odesílateli.

Doporučená slepecká zásilka – stejné podmínky jako pro vnitrostátní doporučené slepecké zásilky, Zásilku lze podat jako prioritní za příplatek podle ceníku nebo jako ekonomickou. Pokud je podána jako ekonomická je osvobozena od ceny za hlavní službu. Osvobození se nevztahuje na doplňkové služby.

Cenné psaní – pošta přijme tehdy, bylo-li zahraničními podmínkami pro zemi určení povoleno a bylo-li celně projednáno. Výjimku tvoří členské země Evropské unie, kde není nutné poštovní zásilky celně projednávat nebo vyplňovat celní nálepky. Obsah je stejný jako u cenného psaní vnitrostátního styku.

Standardní balík – Obsahem balíku nesmí být aktuální písemnost. Maximální hmotnost a rozměry nesmí převýšit údaje uvedené v zahraničních podmínkách pro zemi určení. Minimální rozměry jsou 21 cm x 19 cm. Za ztrátu, poškození a úbytek odpovídá pošta dle zahraničních podmínek, pokud není stanoveno jinak odpovídá do výše částky 1 424 Kč zvýšené o 160 Kč za každý kilogram hmotnosti.

Cenný balík – tento balík přijme pošta jen tehdy, je-li to zahraničními podmínkami pro zemi určení povoleno a byl-li celně projednán (otisk razítka celního úřadu nebo celní uzávěra). Bez splnění těchto podmínek pošta balík nepřijme. Obsahem balíku nesmí být opět aktuální písemnost, balík může obsahovat peníze, drahé kovy, kameny, cenné papíry, šperky a obdobně cenné předměty. Přelebení a uzavírání je stejné jako u cenného balíku vnitrostátního styku. Maximální hmotnost a rozměry nesmí převýšit údaje uvedené v zahraničních podmínkách pro zemi určení. Minimální rozměry jsou 21 cm x 19 cm. Pošta odpovídá za ztrátu do výše udané ceny.

Doporučený tiskovinový pytel – stejné podmínky jako u obyčejného tiskovinového pytle. Převáženy mohou být také pouze noviny, časopisy, knihy společně s přílohami.

Tab. 2: Mezinárodní služby České pošty, s.p.

Služba	Odpovědnost za zásilku	Hmotnost	Maximální rozměry
Obyčejná zásilka	pošta neodpovídá	do 2 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Obyčejný tiskovinový pytel	pošta neodpovídá	do 30 kg	110 x 70 cm v prázdném stavu
Obyčejná slepecká zásilka	pošta neodpovídá	do 7 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Doporučená zásilka	za ztrátu hradí pošta 1 161 Kč, za poškození a úbytek odpovídá pošta do výše 1 161 Kč	do 2 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Doporučený tiskovinový pytel	za ztrátu hradí pošta 5 096 Kč, za poškození a úbytek odpovídá pošta do výše 5 096 Kč	do 30 kg	110 x 70 cm v prázdném stavu
Doporučená slepecká zásilka	za ztrátu hradí pošta 1 019 Kč, za poškození a úbytek odpovídá pošta do výše 1 019 Kč	do 7 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Cenné psaní	za ztrátu, úbytek a poškození odpovídá pošta do výše částky udané odesílatelem	do 2 kg	součet všech tří rozměrů je 90 cm, největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 60 cm
Standardní balík	za ztrátu, poškození a úbytek odpovídá pošta do částky, jejíž výše je dána součtem částky 1 548 Kč a částky 174 Kč za každý započatý kg hmotnosti	podle zahraničních podmínek	podle zahraničních podmínek
Cenný balík	za ztrátu, úbytek a poškození odpovídá pošta do výše částky udané odesílatelem	podle zahraničních podmínek	podle zahraničních podmínek

Zdroj: interní materiály České pošty, s.p.

Ostatní poštovní služby nadstandardní

Vnitrostátní EMS (Express Mail Service) - tato služba je provozována vnitrostátně i mezinárodně. Podáním této zásilky vzniká poště závazek dodat zásilku adresátovi ve sjednaném časovém limitu. Zásilku Česká pošta dodá do 14:00 hod. dne následujícího po dni podání. Jedná se o zapsanou zásilku, kdy odesílatel může při podání připojit k zásilce vyplněnou dodejku, nebo může požádat, aby mu prostřednictvím služby POSTFAX byla podána zpráva o době dodání zásilky. V zásilce

není povoleno zasílat věci, které mohou ohrozit bezpečnost a zdraví lidí nebo mohou poškodit jiné věci, dále bankovky, mince, cestovní šeky, šeky na doručitele, kreditní karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb, směnky, drahé kovy a výrobky z nich, věci křehké a snadno rozbitné, kazící se a znečišťující, tekutiny a živočichy. Výjimku tvoří biologické látky podléhající zkáze, na takový obsah je odesílatel povinen při podání upozornit. Hodnota obsahu zásilky nesmí přesáhnout 10 000 Kč.

Zásilky se podávají na všech poštách, v některých místech lze požádat i převzetí zásilky přímo u odesílatele. Prokáže-li se, že zaviněním pošty nebyl dodržen sjednaný časový limit pro dodání, pošta vrátí cenu zaplacenou za službu. Pošta odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu jen do částky 10 000 Kč.

Mezinárodní EMS (Express Mail Service) – podáním zásilky vzniká poště závazek odeslat zásilku do zahraničí nejrychlejším způsobem. Dále zajistit, že zahraniční partner dodá zásilku adresátovi či jinému možnému příjemci po příchodu do země určení nejrychlejším způsobem a to v době stanovené zemí určení v zasilatelských podmínkách. Obsahem zásilky nesmí být žádné věci, jejichž přeprava je zakázána předpisy IATA (Mezinárodní sdružení leteckých dopravců) a ICAO (Mezinárodní organizace pro civilní letectví). Zásilky je možno podat na všech poštách do 95 zemí světa. Do členských zemí Evropské unie není nutné poštovní zásilky celně projednávat, do ostatních zemí může Česká pošta zastoupit odesílatele při celním projednání zásilek před jejich odchodem do zahraničí.

Obchodní balík – podáním vzniká poště závazek dodat balík adresátovi nejpozději následující pracovní den po dni podání. Jedná se o zapsanou zásilku, pošta podání stvrzuje. Jde o moderní, rychlou a spolehlivou přepravu zboží po celém území ČR. Odesílatel si může vyžádat telefonickou informaci o dodání nebo o důvodu uložení zásilky v dispečinku datového centra a to již od 10:00 hod. následujícího dne po sjednaném dni podání. Informace může podavatel také zjistit a internetových stránkách české pošty, nebo mu můžou být podány informace prostřednictvím e-mailu. Zásilku lze podat v pracovních dnech u přepážek vybraných pošt. Smluvním zákazníkům zajišťuje Česká pošta odvoz zásilek. Odesílatel opatří zásilky adresními štítky od České pošty. Odesílatel může předat údaje o zásilkách ve formě datového souboru. Na základně zvláštní dohody lze Obchodní balík podat jako odpovědní zásilku.

Odpovědní zásilka – adresát se může s poštou na základě žádosti dohodnout o poskytování služby vnitrostátních odpovědních zásilek. V písemné žádosti se adresát zaváže, že všechny došlé odpovědní zásilky přijme a uhradí za ně cenu podle ceníku. S žádostí předá vzor adresní zásilky ve třech vyhotoveních své adresní poště. Odpovědní zásilky mají nejčastěji formu kartónového lístku. Používají se především pro dotazníky, ankety a spotřebitelské soutěže.

Obchodní balík na Slovensko – lze podat na pověřených provozovnách, nebo v místě dohodnutém s odesílatelem. Obchodní balík dodává Slovenská pošta podle svých platných podmínek v pracovních dnech, odesílatel si může vyžádat telefonicky informaci o dodání nebo důvodu uložení zásilky, a to od 10:00 hod. následujícího dne po sjednaném dni podání.

Postfax – služba spočívá v příjmu, přepravě prostřednictvím faksimilních zařízení a dodání do všech druhů obrazového, písemného nebo tištěného materiálu v rámci ČR, do zahraničí a došlých z ciziny. Služby zajišťují jak pošty vybavené faksimilním zařízením, tak i ostatní pošty, které poštám s faxem dokumenty přeposílají. Pošta podání stvrzuje, dokument dodá pošta příjemci proti podpisu. Pošta dodá dokument týž den nebo nejpozději následující pracovní den po dni podání. Pošta odpovídá za ztrátu dokumentu jako za ztrátu vnitrostátního doporučeného psaní. Nedojde-li k dodání dokumentu zaviněním pošty, vrátí pošta cenu za službu.

Profi balík – služba je určena pro vzájemný styk mezi podniky, centrálou a jejími filiálkami, výrobci a obchodem, velkoobchody apod. na celém území ČR. Není určena pro zasílání zboží občanům. Služba je poskytována Českou poštou na základně písemné dohody. Česká pošta garantuje dodání Profi balíku adresátovi následující pracovní den po dni podání. Pokud není adresát zastižen, uskuteční pošta druhý pokus o dodání následující pracovní den. Odesílatel si může vyžádat telefonickou informaci o dodání nebo o uložení zásilky, a to od 10:00 hod. následujícího dne po sjednaném dni podání. Informace lze získat také na internetových stránkách České pošty, nebo prostřednictvím e-mailu. Pošta převezme zásilky přímo u odesílatele, nebo je přijme na dohodnuté poště. Odesílatel je povinen označit zásilky podací nálepkou s čárovým kódem vydaným Českou poštou. Údaje o zásilkách může odesílatel předat i ve formě datového souboru.

Obchodní psaní vnitrostátní – jedná se o obyčejnou zásilku, podávat zásilky lze jen na základě písemné dohody s poštou o podmínkách podávání. Tato služba je určena pro hromadné podavatele, firmy, obchodní společnosti, pro vydavatele periodického tisku apod. Minimální jednorázové podání musí činit alespoň 500 ks zásilek shodných rozměrů a hmotnosti nebo u zásilek s obsahem periodického tisku alespoň 30 000 ks ročně. Obsahem zásilky mohou být pouze noviny, časopisy, knihy, brožury, katalogy, prospekty nebo tiskoviny výhradně reklamního charakteru. Součástí zásilek mohou být i drobné předměty nepatrné ceny. Zásilka musí být upravena tak, aby ji bylo možné doručit do běžné domovní listovní schránky.

Obchodní psaní do zahraničí – tato služba má stejné podmínky jako Obchodní psaní vnitrostátní, s tím rozdílem, že Česká pošta doručuje Obchodní psaní zatím jen na Slovensko.

Tab. 3: Nadstandardní služby České pošty, s.p.

Služba	Odpovědnost za zásilku	Hmotnost	Maximální rozměry
Vnitrostátní EMS	odpovídá do 10 000,-	do 15 kg	žádný rozměr nesmí přesahovat 150 cm; součet délky, šířky a výšky nesmí být větší než 300 cm
Mezinárodní EMS	za zboží do 4 500,- za dokumenty do 1 000,-	do 30 kg	rozměry zásilky nesmějí přesáhnout přípustné rozměry stanovené zemí určení uvedené v zahraničních podmínkách
Obchodní balík	odpovídá do 100 000,-	do 30 kg	žádný rozměr nesmí přesahovat 240 cm, součet délky, šířky a výšky zásilky nesmí být větší než 300 cm.
Obchodní balík na Slovensko	odpovídá do 100 000,-	do 30 kg	žádný rozměr nesmí přesahovat 200 cm, součet délky, šířky a výšky nesmí být větší než 300 cm.
Profi balík	odpovídá do 100 000,-	do 30 kg	žádný rozměr nesmí přesahovat 240 cm, součet délky, šířky a výšky zásilky nesmí být větší než 300 cm.
Obchodní psaní do zahraničí	pošta neodpovídá	do 1 kg	35,3 x 25 x 2 cm (zásilka musí být upravena pro doručení do běžné domovní listovní schránky)
Obchodní psaní vnitrostátní	pošta neodpovídá	do 1 kg	35,3 x 25 x 2 cm (zásilka musí být upravena pro doručení do běžné domovní listovní schránky)

Zdroj: interní materiály České pošty, s.p.

Doplňkové služby

Dodejka – jedná se o písemné potvrzení prokazující dodání zapsané zásilky příjemci. U vnitrostátní zásilky může odesílatel použít speciální obálku s dodejkou. Tuto službu lze použít u všech zapsaných vnitrostátních zásilek a u mezinárodních zásilek tehdy, je-li to zahraničními podmínkami pro zemi určení povoleno.

Dodání do vlastních rukou – tato služba znamená, že pošta zásilku dodá, je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, je-li adresátem právnická osoba, jen tomu, kdo je oprávněn zásilku převzít. Službu Do vlastních rukou lze použít u všech zapsaných vnitrostátních zásilek a u mezinárodních zásilek tehdy, je-li to zahraničními podmínkami pro zemi určení dovoleno.

Dobírka – u zapsané zásilky může odesílatel požádat, aby pošta při dodání zásilky vybrala od příjemce stanovenou peněžní částku. Odesílatel vyplní poštovní dobírkovou poukázku, která se při příjmu připevní na zásilku. Odesílatel zásilky si může vybranou peněžní částku nechat vyplatit hotově nebo na účet. U mezinárodních zásilek lze tuto službu využít tehdy, je-li to zahraničními podmínkami pro zemi určení dovoleno.

Zkrácení odběrní lhůty – o tuto službu lze požádat pouze u vnitrostátní zapsané zásilky. Jedná se o zkrácení odběrní lhůty na 3 dny nebo 10 dní ode dne, kdy byla zásilka připravena k vyzvednutí.

Tab. 4: Doplňkové služby České pošty, s.p.

Doplňkové služby	Cena v Kč
Dodejka	5,-
Dodání do vlastních rukou	5,-
Dobírka	10,-
Zkrácení odběrní lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky	zdarma

Zdroj: interní materiály České pošty, s.p.

Stvrzení podání zapsané zásilky

Podání pošta stvrzuje na podací stvrzence, která má formu České pošty. Podací stvrzenku vyplňuje odesílatel a předkládá ji společně se zásilkou. Pošta v podací stvrzence potvrdí údaje uvedené odesílatelem, sjednané služby a úkony, podací číslo poštovní zásilky, den podání, celkovou cenu a hmotnost zjištěnou při podání.

Podací stvrzenkou je:

- ❑ podací lístek,
- ❑ poštovní podací arch,
- ❑ soupis podaných zásilek vytištěný tiskárnou počítače,
- ❑ vrchní díl adresního štítku pro zásilky EMS označeném Kopie 1.

Příjem zásilek

Zásilky určené k poštovní přepravě se přijímají vybíráním z poštovní schránky, u přepážky, mimo poštu u pověřeného pracovníka (např. doručovatel na pochůzce) nebo mimo poštu u smluvního partnera pošty (jde o tzv. poštovního, který přijímá zásilky ve své provozovně poštovně na základě uzavřené písemné dohody s poštou).

Organizace poštovní přepravy

Poštovní zásilky, seskupené do větších celků podle druhů, se přepravují poštovními kurzy v poštovní přepravní síti, kterou tvoří souhrn tratí poštovních kurzů, jimiž jsou pošty propojeny. Každá pošta musí být v pracovních dnech zapojena do přepravní sítě nejméně jednou denně příchodem a jednou denně odchodem pravidelného poštovního kurzu. O sobotách musí být do poštovní přepravní sítě zapojeny pošty, které přijímají nebo dodávají zásilky. Na území ČR má Česká pošta sběrné přepravní uzly, kam kurzy dováží vybrané zásilky z pošt a ve kterých dochází k přetřídování zásilek a přesměrování k místu dodání. Jsou jimi Praha 023, Praha 025, České Budějovice 02, Tábor 02, Plzeň 02, Ústí nad Labem 02, Chomutov 02, Liberec 02, Pardubice 02, Česká Třebová 02, Jihlava 02, Brno 02, Břeclav 02, Ostrava 02, Přerov 02 a Olomouc 02. Vnitrostátní zásilky se v poštovní přepravě zpracovávají podle poštovních směrovacích čísel (PSČ), které odesílatelé uvádějí v adresách svých zásilek. Každé poště v ČR je trvale přiděleno pětimístné PSČ.

Doba dopravy zásilek

Poštovní přeprava se sestavuje tak, aby poštovní zásilky vnitrostátního styku podané v pracovní době byly přepraveny a mohly být dodány takto.

Následující pracovní den po dni podání (D+1) pošta doručuje obyčejná psaní, obyčejné slepecké zásilky charakteru psaní, doporučené psaní, doporučené slepecké zásilky charakteru psaní, cenná psaní, obchodní a profi balíky.

Zásilky EMS pro vnitrostátní styk platí nejpozději do 14:00 hod. následujícího dne po dni podání (D+0 nebo D+1), pro mezinárodní EMS platí ustanovení podle zahraničních podmínek dle země určení.

Druhý den po dni podání (D+2) pošta doručuje obyčejné balíky a cenné balíky.

5.1.2 DPD CZ, Direkt Parcel Distribution, s.r.o.



In time with business.

Společnost DPD byla založena roku 1976 jako alternativa ke světovým organizacím a tradičním poštovním službám. V současnosti patří mezi vedoucí evropské společnosti poskytující balíkové služby. Společnost DPD disponuje cca 470 DPD depy ve více než 30 zemích. Na internetových stránkách společnosti www.dpd.cz mohou registrovaní zákazníci v on-line systému DELIStrack sledovat zásilky pomocí přehledné dopravní dokumentace. Také zde mají možnost vytisknout si štítky v programu DPDsoft s funkcí automatického informování adresáta o vyexpedování zásilky prostřednictvím e-mailové zprávy. DELISprint je software umožňující registrovaným zákazníkům tisk průvodky k zásilkám.

Maximálními rozměry zásilky jsou :

Maximální hmotnost do 31,5 kg

Maximální délka do 175 cm

Maximální obvodová délka do 300 cm

Služby a produkty

DPD nabízí širokou nabídku služeb od standardního doručení zásilek až po expresní doručení zásilek v garantovaných časech doručení.

DPD Balík – je služba navržena speciálně pro dopravu obchodních zásilek s krátkými přepravními časy, s jednoduchou manipulací a s velmi příznivým poměrem kvality a ceny. Zásilky jsou vyzvednuty dle dohody a dopraveny na místo určení během jednoho dne po České republice a během 1 - 4 dní do zahraničí. Zásilku se snaží zaměstnanci DPD doručit 3x a nepodaří-li se zastihnout adresáta, nabízí možnost telefonického sjednání termínu dodání zásilky.

DPD Guarantee – je mezinárodně garantované doručení zásilek do stanoveného dne. Služba zaručuje dodání zásilky v přesně stanovené lhůtě. V České republice je tato služba nazývána DPD Garantovaný balík a garantuje dodání zásilky do 17:00 hod. následujícího pracovního dne. Není-li možno zásilku doručit adresátovi, bude společnost DPD informovat odesílatele prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo faxu a nabízí v takovém případě operativní změnu směrování zásilky dle přání odesílatele. Při opoždění v dodání vrací celé přepravné na účet odesílatele.

DPD Express – je rychlým řešením pro dodání právě vytištěných dokumentů, vzorků nového zboží nebo např. pro náhradní díly pro strojírenský průmysl. Expresní zásilky jsou vnitrostátně doručeny do druhého dne. Služba DPD Express10 zaručuje dodání do 10:00 hod. následujícího dne a služba DPD Express12 garantuje dodání do 12:00 hod. následujícího dne.

Doplňkové a volitelné služby

Dobírka

Služba zajišťuje odesílateli jistotu, že dostane za zboží zaplacené. Zásilka je předána příjemci pouze proti okamžitému zaplacení v hotovosti. Maximální částka je 200 000 Kč. Vybrané peníze společnost DPD poukáže na účet odesílatele zboží nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení zásilky.

Pojištění

Za všechny zásilky ručí DPD do výše 50 000 Kč. Pojištění zásilky je možné sjednat až do výše 500 000 Kč. Pojištění pokrývá nejen hodnotu zásilky a cenu přepravného, ale i případný ušlý zisk.

Zpětné zásilky

Jedná-li se o zásilku, která byla odeslána za účelem navrácení nebo o zásilku, která je určena k vyzvednutí odesílatelovým jménem na odlišné adrese, je možné vybrat z následujících doručovaných služeb:

- se službou Sběrný balík společnost DPD vyzvedne zboží, dopraví příjemci nebo třetí straně,

- ❑ služba Zpětná zásilka je určena pro odeslání zásilky zpět od zákazníka na náklady objednatele služby, např. z důvodu reklamace či nespokojenosti se zbožím,
- ❑ Výměnná zásilka je služba pro okamžitou výměnu zboží, kdy odesílatel předá řidiči DPD zásilku s novým výrobkem a předtištěným štítkem k doručení. Příjemce při doručení vymění obsah zásilky, přelepí původní adresní štítek novým a předá ji zpět řidiči k doručení na zpáteční adresu.

Balík 50

Touto službou lze přepravit zásilku se zvýšeným hmotnostním limitem až do 50 kg.

Collection Request

Jedná se o službu, která je využívána pro obchodování se zeměmi mimo Evropské unie, zajišťuje kontrolu nad přepravními náklady a cenou za případné celní odbavení.

Export

Tato služba nabízí zákazníkům spolehlivé zpracování výkazů pro Intrastat a DPD ji poskytuje ve více než 30 zemích Evropy. Pro zásilky posílané mimo země Evropské unie DPD nabízí své služby celní deklarace.

DPD Pack a DPD Box

Je službou využívanou především pro posílání kancelářských zásilek (např. CD disků, dokumentů, vzorků zboží, fotografií) a poskytující speciální obaly v podobě obálky či krabice. Cena za přepravu zahrnuje tyto obaly. Není závislá na hmotnosti zásilky, ale na místě dodání.

Deutsche Post

Je mateřskou společností provozující v naší republice služby společnosti PPL a DHL.

Od 1. 3. 2006 Deutsche Post World Net nabyla 100% obchodní podíl ve společnosti PPL CZ s.r.o a došlo k posílení nabídky společností DHL Express s.r.o. a PPL CZ s.r.o. na českém trhu. Vzhledem k této změně bylo přijato rozhodnutí, že DHL Express s.r.o. ukončí ke dni 31. 7. 2006 poskytování služby Czechpack (poskytování přepravy vnitrostátních balíkových zásilek do 31,5 kg) a stávajícím klientům tohoto produktu poskytne službu ve své síti společnost PPL CZ.

5.1.3 DHL Express, s. r. o.



Společnost DHL byla založena v roce 1969 třemi společníky Adrianem Dalseyem, Larrym Hillblomem a Robertem Lynnem. Zakladatelé začali osobně přepravovat letecky dokumenty ze San Franciska do Honolulu, takže proclení lodního nákladu začalo dříve než loď fyzicky dorazila ke břehům, čímž se dramaticky zkrátila doba čekání v přístavu a zákazníkům se snížily náklady na přepravu. V roce 1988 DHL fungovala již ve 170 zemích a měla 16 000 zaměstnanců. Na počátku roku 2002 se Deutsche Post World Net stala hlavním akcionářem DHL. Na konci roku 2002 vlastnila 100 % ze společnosti DHL síť Deutsche Post World Net. Informace o službách nalezneme na stránkách www.dhl.cz.

Maximální rozměry zásilky jsou:

Maximální hmotnost do 3000 kg

Maximální délka 300 cm

Maximální obvodová délka 670 cm

Expresní služby

Sprint – je systém doručování vnitrostátní expresní zásilky v dodacích lhůtách 28 hodin, 48 hodin a 5 dnů. Zákazník musí zabezpečit předání a převzetí zásilky do 17:00 hod. Služby Sprintu umožňují doručování termínovaných zásilek, jejich

pojištění, poskytnutí informací o doručení a přepravu zásilek na dobírku včetně odvodu finanční hotovosti dobírek.

Same Day - nabízí okamžité vyzvednutí a doručení Vašich zásilek v nejkratším možném termínu. Je určena především pro časově citlivé exportní i importní zásilky, jejichž doručení je prioritní potřebou zákazníka.

TimeDefinite – je rychlá dodávka ode dveří ke dveřím do určitého času, přes noc nebo následující možný pracovní den.

DayDefinite – je spolehlivá dodávka ode dveří ke dveřím během určitého počtu dnů.

Ekonomy – je přeprava zásilek až do celkové hmotnosti 3000 kg v rámci České republiky. Hlavní výhody, které přináší služba DHL Ekonomy je přeprava kusových a vícekusových zásilek nebo palet, doručení zásilek po celé České republice do dvou pracovních dnů ode dne vyzvednutí, možnost dojednání speciálních časů doručení ("Just in Time").

Globalmail Business – je služba, při které vyzvedne DHL všechnu vaši poštu (pouze dokumenty - dopisy, obálky a balíčky).

Global Mail - není potřeba poštu nijak třídit, ani lepit známky.

Nadstandardní služby

Doplňkem expresních služeb pro vnitrostátní a mezinárodní přepravu zásilek jsou:

Speciální vyzvednutí a doručení - služba nabízí možnosti vyzvednutí a dodávek včetně dodání mimo běžné pracovní hodiny, služby o víkendu a svátcích, služby dodávek do vzdálených oblastí a poskytování speciálních vozidel pro těžké nebo objemné zásilky.

Informační služby - oznámení o doručení zásilky prostřednictvím e-mailu, SMS, faxu nebo telefonu.

DHL nástroje pro sledování zásilek (DHL Tracking Tools)

Celní sužby (Express) - rozšířené služby pro celní odbavení při importu a exportu zboží a také manipulační služby, vhodné pro zásilky vysoké hodnoty nebo s více obsahy, vyžadující zvláštní dokumenty nebo manipulaci.

Nebezpečné zboží - pro expresní zásilky nebezpečného zboží je společnost DHL certifikovaná v souladu s ustanoveními IATA (Mezinárodní sdružení leteckých dorpcavců).

Pojištění – společnost nabízí pojištění pokrývající všechna přepravní rizika pro všechny typy přeprav v rámci celého světa.

Balení - služba nabízí čtyři typy řešení balení. Standardní balení zdarma, které zahrnuje desky, neprodyšné plastové obaly a obálky na dokumenty. Nafukovací plastové obaly na lahve, mobilní telefony, fotoaparáty aj. Zvláštní balení, které zahrnuje kartony a krabice, které splňují požadavky na zasílání mnoha různých výrobků. Balení s regulovanou teplotou a diagnostické obaly zkušebních vzorků, navržené pro zvláštní požadavky přepravy.

5.1.4 PPL, Professional Parcel Logistic, s. r. o.



Společnost PPL byla založena v roce 1995 a své služby specializuje na expresní přepravu balíků z domu do domu pro podniky, firmy a podnikatele (business-to-business) s doručením následující pracovní den. Balíková expresní služba vyplnila prostor mezi spediční a kurýrní službou, jejíž vznik si vyžádal samotný trh. Balíková expresní služba dosahuje rychlosti a kvality kurýrních služeb s přiměřenou cenou blížíící se zásluhou propracovaného systému organizace přepravy službám spedičním. Distribuce zásilek byla původně zajišťována ze 7 regionálních dep, s nárůstem počtu zásilek bylo nutné v letech 2001 až 2004 otevřít nové depa v Olomouci, Slušovicích

a Praze. Svoz a distribuce zásilek je zajištěna 350 vozidly dodávkového typu a 30 kamiony. Díky technologii čárového kódu je třídění plně automatizované a minimalizuje množství přepravní dokumentace, neboť údaje ze zásilek jsou snímány pomocí ručních scannerů. Společnost PPL byla jednou z prvních logistických firem v republice, která začala tento systém využívat. PPL CZ se jako člen skupiny DHL bude orientovat na balíkové produkty do 50 kg v nabídce B2B (business-to-business, přeprava obchodních zásilek mezi firmami) a B2C (business-to-customer, přeprava obchodních zásilek mezi firmami a soukromými adresami).

Na internetových stránkách společnosti www.ppl.cz mohou registrovaní zákazníci v on-line systému sledovat pohyb zásilky pomocí kontrolních scannů.

Maximálními rozměry zásilky jsou :

Maximální hmotnost do 50 kg

Maximální délka do 200 cm

Maximální obvodová délka do 300 cm

Služby a produkty

Normální balík

Služba poskytovaná s garancí doručení zásilky do 18:00 hod. následujícího pracovního dne.

PPL express+

Služba poskytovaná s garancí doručení zásilky do 10:00 hod. následujícího pracovního dne do vybraných měst v ČR.

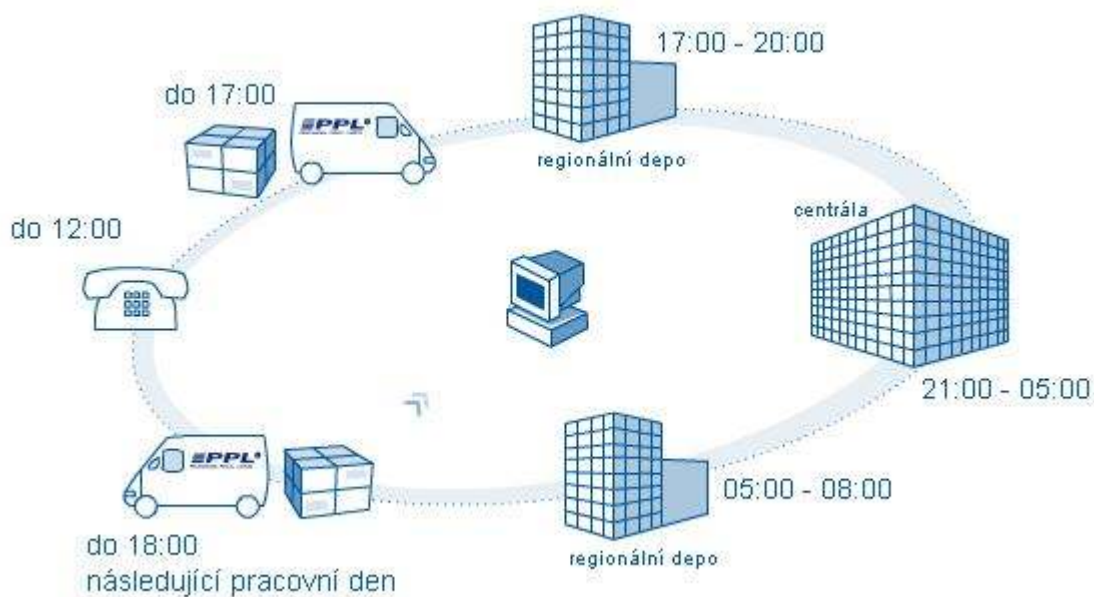
PPL express+ doručení v den podání

Služba poskytuje doručení balíků do 18:00 hod. v den jejich převzetí na území města Prahy. Objednávka svozu zásilek musí být uzavřena nejpozději do 11:00 hod.

Zásilky do zahraničí

PPL poskytuje tuto službu zatím pouze na území Slovenské republiky. Zásilky do Bratislavy jsou doručeny následující pracovní den, na ostatní území Slovenské republiky o den později. Doručení zásilek bude v nejbližší době rozšířeno do dalších zemí Evropské unie.

Obr. 2: Časový harmonogram podání a dodání firmou PPL



Zdroj: internetové stránky www.ppl.cz

Pojištění

Za všechny zásilky ručí PPL do výše 50 000 Kč. Pojištění zásilky je možné sjednat až do výše 1 000 000 Kč.

Tab. 5: Ceník připojištění

Hodnota balíku (pojistná částka v Kč)	Pojistné v Kč
od 50 001,- do 100 000,-	50,-
od 100 001,- do 250 000,-	250,-
od 250 001,- do 500 000,-	500,-
od 500 001,- do 1 000 000,-	750,-

Zdroj: internetové stránky www.ppl.cz

U pojištění zásilek do 50 000 Kč (včetně) je pojistné zahrnuto již v ceně přepravy.

5.1.5 TNT Express Worldwide, s. r. o.



Společnost Thomas Nationwide Transport byla založena v roce 1946 Kenem Thomasem v Austrálii. Během následujících 50ti let se TNT rozrostla v celosvětovou zasilatelskou společnost. Dnes je TNT specialistou v oblasti expresní přepravy, logistiky a poštovních služeb působící ve více než 200 zemích světa s více než 48 000 zaměstnanci. Informace lze nalézt na internetových stránkách společnosti www.tnt.com.

Maximálními rozměry zásilky jsou :

Maximální hmotnost nepaletizované zásilky: 70 kg

Maximální hmotnost paletizované zásilky: 500 kg

Maximální hmotnost celé zásilky: 1000 kg

Maximální délka zásilky: 120 cm

Maximální obvodová délka zásilky: 250 cm

Expresní služby

Vnitrostátní expresní přeprava – zajišťuje expresní přepravu dokumentů a balíčků v rámci České republiky.

Mezinárodní expresní přeprava - zajišťuje expresní přepravu dokumentů a balíčků s dobou dodání do 9:00 nebo 12:00 hod. následujícího pracovního dne.

Speciální služby – umožňují doručit zásilku ještě v den jejího podání a přepraví hodnotné zásilky vyžadující maximální bezpečnost.

Time Critical Services – služba orientovaná na rychlost, která je dostupná pro vnitrostátní i mezinárodní přepravu 24 hodin denně 365 dní v roce. Nabízí zajištění zásilky s osobním doprovodem na palubě letadla (On-Board Courier). Umožňuje objednat speciální letadlo vypravené pouze pro určitou zásilku (Air Charter) nebo vozidlo vyslané pro danou zásilku (Bullet Van).

Freight Services – jsou přepravní služby TNT určené pro velmi rozměrné, těžké, nestandardní zásilky.

Special Handling Services – je služba určená pro zásilky vyžadující speciální zacházení, např. zásilky nebezpečné, vysoce hodnotné nebo křehké, které musí být přepravovány ve speciálně regulovaném prostředí. V případě vysoce hodnotného zboží používá TNT vozidla, která odpovídají přísným standardům a jsou sledována pomocí satelitního systému GPS.

Storapart and Distribution Services - služba nabízí rychlé, výhodné a flexibilní řešení skladování a distribuce.

Outsourced Services – služba nabízí zákazníkovi outsourcing v určité oblasti aktivit.

Volitelné služby

Priority – služba, která nabízí telefonické potvrzení o doručení zásilky na vyžádání za příplatek 400 Kč.

Pojištění zásilek – služba zajišťuje pojištění zásilky v hodnotě do 30 000 Kč ve výši 300 Kč a v hodnotě nad 30 000 Kč ve výši 1 % z celkové hodnoty zásilky.

On-line systém Web Tracking – služba umožňuje 24 hodin sledovat pohyb všech zásilek v síti TNT.

5.1.6 UPS, United Parcel Servis Czech Republic, s. r. o.



Společnost UPS se orientuje na doručování zásilek, nabízí komplexní nabídku služeb, které umožňují zákazníkovi zvolit vyvážený poměr mezi rychlostí doručení a vynaloženými náklady, a to do více než 200 zemí v Evropě i na celém světě. UPS zajišťuje spolehlivost služeb, záruku vrácení peněz za služby Express, tři pokusy o doručení, snadné sledování zásilek a potvrzení o doručení. UPS poskytuje na adrese ww.ups.com snadný přístup on-line na Calculate Time and Cost (výpočet času a nákladů přepravy zásilek) s přehledem veškerých služeb dostupných z místa odeslání na požadované místo určení.

Maximálními rozměry zásilky jsou :

Maximální hmotnost do 70 kg

Maximální délka do 270 cm

Maximální obvodová délka do 330 cm

Služby a produkty

UPS Express Plus

Tato služba garantuje doručení velmi urgentních zásilek následující pracovní den na začátku pracovní doby (do 9:00 hod.) do všech důležitých obchodních oblastí v Evropě. Společnost odesílatele aktivně informuje o doručení zásilek.

UPS Express

Služba zajišťuje doručení druhý den dopoledne do 70% zemí EU, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku do 12:00 hod, v USA a Kanadě do 12:00 hod v poledne druhý pracovní den. V České republice jsou zásilky doručeny před 12:00 hod. V určitých lokalitách je služba poskytována i v sobotu.

UPS Express Saver

Služba je cenově výhodná alternativa služby UPS Express, dodávky zásilek jsou poskytovány do všech oblastí České republiky následující pracovní den po podání zásilky ze všech evropských zemí, včetně Albánie, Běloruska, Bosny, Moldávie, Turecka a Ukrajiny.

UPS Standard

Služba vyvažuje poměr rychlosti a nákladů zásilky po celé Evropě. UPS spočte přesný počet dní, které budou zapotřebí k doručení zásilky (včetně případného celního odbavení).

UPS Expedited

Služba poskytuje doručení zásilek v předem stanoveném čase do všech mimoevropských zemí. Služba vyvažuje poměr rychlosti a nákladů zásilky. UPS spočte přesný počet dní, které budou zapotřebí k doručení zásilky (včetně případného celního odbavení).

Doplňkové a volitelné služby

Služby UPS pro vrácení zásilek

Zboží je možné vrátit ze stále většího počtu trhu po celé Evropě. V nabídce je celá řada způsobů, jak vyzvednout zboží za účelem opravy, recyklování nebo výměny.

- UPS 1 Attempt Returns Plus, UPS 3 Attempt Returns Plus.

Tyto služby umožňují požádat o vyzvednutí zásilky za účelem jejího neprodleného vrácení na místa v rámci EU, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska. Řidič společnosti odveze štítek pro vrácení zásilky na adresu zákazníka. Pokud není možné vyzvednout zásilku na první pokus, nechá řidič štítek u zákazníka. Zákazník

ho připevní na zásilku a zajistí její vyzvednutí u UPS. Služba UPS 3 Attempt Returns Plus je obdobná služba pro zásilky o vyšší hodnotě.

UPS Prints nas Posts Return Label.

Služba je vhodná pro stažení produktu z trhu v rámci Evropské unie, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska. Společnost UPS vytiskne a odešle štítky zákazníkovi.

UPS Print Return Label.

Služba umožňuje vytvořit štítek, který lze zpracovat současně s odesílanou zásilkou, nebo jej odeslat samostatně po odeslání zásilky. Zákazník pouze připevní štítek na balík a zajistí jeho vyzvednutí u společnosti UPS.

UPS Electronic Return Label.

Služba umožňuje odeslat e-mailem štítek zákazníkovi, který potřebuje vrátit zboží. Zákazník si může vytisknout štítek a stvrzenku ještě před tím, než si objedná vyzvednutí zásilky u společnosti UPS.

UPS Returns on the Web.

Služba umožňuje společnostem, které prodávají své produkty přes internet, aby začlenily tuto službu přímo do vlastního virtuálního obchodu. Tato služba je určena společnostem, které chtějí poskytnout zákazníkovi rychlý a spolehlivý způsob zajištění vrácení zboží on-line s výhodou elektronické transparentnosti. Služba poskytuje zobrazení štítků vrácení zboží přímo na internetové stránce.

Služba UPS Authorized Returns.

Služba je určena pro zákazníky, kteří odesílají velké objemy zásilek a vracejí objemy podobné velikosti, hmotnosti nebo hodnoty (kazety s tonerem do tiskárny). Služba umožňuje objednat u UPS předtištěné štítky pro vrácení produktu, které pak lze odeslat spolu se zásilkou nebo samostatně. Zákazník pouze připevní štítek na zásilku a zajistí její vyzvednutí UPS.

UPS World Ease

Služba umožňuje sloučit zásilky určené pro různá místa jedné země do jediné hlavní zásilky pro urychlené celní odbavení. Služba je poskytovaná v 50 zemích v Americe, Evropě, Středním a Dálném východě. Tato služba nabízí zkrácené a přesně stanovené tranzitní lhůty, dokonalejší možnost sledování celého procesu doručování zásilky, plné propojení s firemním systémem, předem stanovený celní přístav.

UPS Trade Direct

Služba pomáhá zajistit plynulost globálního zásobovacího řetězce, usnadňuje řízení přepravy mezinárodních nákladních zásilek a balíků. Přeprava, celní odbavení a přímé doručení zákazníkům jsou zajištěny jediným subjektem. U zásilek do největších obchodních center v Asii a Americe UPS nabízí službu Trade Direkt Ocean jako kompletní integrované řešení pro přepravu od domu k domu, které ušetří až 20 dní inventáře, sníží náklady a zkrátí dobu, za kterou se zboží z vaší první zásilky dostane na trh.

Brokerské služby společnosti UPS a vývozní dokumentace

Běžné celní odbavení UPS je zahrnuto v ceně, údaje o zásilce jsou předány předem prostřednictvím UPS, aby celní odbavení mohlo začít, když je ještě zásilka v tranzitu. Příplatky jsou účtovány za určité postupy celního odbavení jako např. tranzitní odbavení, skladování, celní inspekce, odbavovací postupy na nichž se podílí jiný státní úřad než celní úřad.

Příprava vývozní dokumentace

U zásilek mezi členskými státy Evropské unie není pro celní odbavení vyžadována vývozní dokumentace, jedná-li se o zboží ve volném oběhu. U ostatního zboží je vždy vyžadována obchodní faktura. U mezinárodních zásilek do míst mimo země Evropské unie je vyžadována úplná vývozní dokumentace. UPS nabízí zákazníkům systém UPS Internet Shipping, UPS World Ship nebo UPS Campus Ship k automatickému zpracování vývozní dokumentace ve vlastním počítači. Zákazníci UPS pak nemusí vypisovat žádné štítky.

5.1.7 FedEx, s.r.o.



Předchůdcem společnosti FedEx Trade Network a její divize Transport & Brokerage byla firma C. J. Tower & Sons, která začala v roce 1913 provozovat celní deklaraci v Niagara Falls ve státě New York.

V roce 1979 zavedl FedEx centralizovaný on-line systém COSMOS. Od roku 1989 rozšířili své zasilatelské služby do Evropy. V současné době disponuje FedEx cca 400 depy ve 220 zemích po celém světě, je připravena poskytnout zákazníkovi své služby 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Informace zákazník nalezne na www.fedex.com/cz.

Maximální rozměry zásilek jsou:

Maximální hmotnost do 1000 kg

Maximální délka do 302 cm.

Maximální obvodová délka 762 cm.

Služby a produkty

FedEx nabízí širokou nabídku služeb od standardního doručení zásilek až po expresní doručení zásilek v garantovaných časech.

FedEx 10 kg a 25 kg Box – je výhodně tarifovaná služba s jednotnou sazbou pro každé pásmo. Tato služba je poskytována do druhého dne dodání v USA a na více než 50 000 PSČ po celé Evropě. Společnost FedEx provádí doručení až do domu (door-to-door), včetně celního odbavení a zaručuje přesné dodržení času nebo záruku vrácení vašich peněz. Na zásilky v balení FedEx 10 kg Box či FedEx 25 kg Box se vztahuje vždy jednotná sazba, za každý kilogram hmotnosti navíc se platí zvláštní příplatek. Krabice pro přepravu zásilek jsou dodávány v plochem balení a bezplatně, jsou pevné, bezpečné a voděodolné. Deklarovaná hodnota pro přepravu nesmí být vyšší než deklarovaná hodnota pro celní odbavení.

FedEx Internatoional Priority – je služba navržena speciálně pro spěšné zásilky s možností expresní dodávky v přesně určeném čase dodání, dodání až do domu a celním odbavením do více než 220 zemí po celém světě. Hmotnost zásilky je omezena do 68 kg.

FedEx Internatoional Priority Freight – tato služba poskytuje všechny výhody expresní služby a nabízí 4 možnosti doručení: do domu, od zasilatele na letiště v místě určení, z letiště v místě určení až k příjemci, z letiště na letiště. Povolená hmotnost zásilky zboží je 68 kg až 1000 kg na položku. Všechny položky musí být upraveny k manipulaci vysokozdvihným vozíkem, vhodně zabalené ve folii či opáskované.

FedEx Europe first – je rychlým řešením dodání zásilky do druhého dne do 9:00, 9:30 nebo 10:00 hod. Tato služba je poskytována pouze z vybraných míst (v ČR: Praha, Brno) do vybraných míst (Belgie, Holandsko, Německo, Švýcarsko, Velká Británie, Španělsko).

FedEx US first / overnight – je obdobou služby FedEx Europe first poskytovaná do druhého dne do všech míst USA.

5.2 Analýza srovnávací a komparace zjištěných skutečností

V následující části budu srovnávat vybrané zasilatelské firmy z hlediska váhových a rozměrových omezení. Dále srovnám firmy dle dosahu poskytovaných služeb do jednotlivých kontinentů. Z dostupných materiálů jsem se zaměřila také na poskytování speciálních služeb, neobvyklých zásilek a možnosti podání žádostí o přepravu zásilek.

Tab. 6: Srovnání zasilatelských firem dle maximální hmotnosti podaných zásilek

Název firmy	Maximální hmotnost
Česká pošta	30 kg
DPD	31,5 kg
DHL	3000 kg
PPL	50 kg
TNT	1000 kg
UPS	70 kg
FedEx	1000 kg

Zdroj: zpracováno autorkou

Ze srovnání maximálních hmotností dle tab. 6 je firmou, která přepraví zásilku s váhou až do 3000 kg firma DHL. Zásilku do hmotnosti 1000 kg lze podat u firem TNT a FedEx. Ostatní zasilatelské firmy Česká pošta, DPD, PPL a UPS se zaměřují na přepravu mnohem lehčích zásilek od 30 kg do 70 kg.

Tab. 7: Srovnání zasilatelských firem dle maximální délky podaných zásilek

Název firmy	Maximální délka
Česká pošta	240 cm
DPD	175 cm
DHL	300 cm
PPL	200 cm
TNT	240 cm
UPS	270 cm
FedEx	302 cm

Zdroj: zpracováno autorkou

Ze srovnání maximální délky dle tab. 7 vyplývá, že nejdelší zásilku můžeme přepravit prostřednictvím firmy FedEx a to zásilku v délce až 302 cm. Rozměry maximální délky standardní zásilky se u jednotlivých zasilatelských firem příliš neliší, protože maximální délka zásilky je omezena délkou firemního přepravního vozidla. Ze srovnávaných firem přepraví zásilku s nejkratší maximální délkou do 175 cm firma DPD.

Tab. 8: Srovnání zasilatelských firem dle maximální obvodové délky podaných zásilek

Název firmy	Maximální obvodová délka
Česká pošta	300 cm
DPD	300 cm
DHL	670 cm
PPL	300 cm
TNT	510 cm
UPS	330 cm
FedEx	762 cm

Zdroj: zpracováno autorkou

Ze srovnání maximálních obvodových délek dle tab. 8 vyplývá, že nejobjemnější zásilku přijme a přepraví firma FedEx, která ve standardních službách přepravuje zásilky až do 762 cm jejich obvodové délky. Zásilku do 670 cm obvodové délky přepraví firma DHL, zásilku do 510 cm přepraví firma TNT. Ostatní zasilatelské firmy přepravují ve standardních službách zásilky s maximální obvodovou délkou od 300 cm do 330 cm.

Tab. 9: Srovnání zas. firem dle možnosti podání zásilek do jednotlivých kontinentů

Název firmy	EU (Španělsko)	Amerika (USA/Kanada)	Asie (Japonsko)	Austrálie	Afrika (JAR)
Česká pošta	ano	ano	ano	ano	ano
DPD	pouze celá EU	ne	ne	ne	ne
DHL	ano	ano	ano	ano	ano
PPL	ne	ne	ne	ne	ne
TNT	ano	ano	ano	ano	ano
UPS	ano	ano	ano	ano	ano
FedEx	ano	ano	ano	ano	ano

Zdroj: zpracováno autorkou

Z přehledu tab. 9 vyplývá, že zasilatelské firmy Česká pošta, DHL, TNT, UPS a FedEx přepravují zásilky do všech zjišťovaných kontinentů. Zasilatelská firma DPD

se zaměřuje na přepravu zásilek pouze na území Evropské unie. Zasilatelská firma PPL se orientuje jen na přepravu vnitrozemských zásilek.

Tab. 10: Srovnání zasilatelských firem z hlediska poskytování služeb pro handicapované

Název firmy	Služby pro handicapované
Česká pošta	ano – služby pro nevidomé zdarma
DPD	ne
DHL	ne
PPL	ne
TNT	ne
UPS	ne
FedEx	ne

Zdroj: zpracováno autorkou

Z uvedené tabulky 10 vyplývá, že jediná zasilatelská firma Česká pošta nabízí zdarma přepravu zásilek pro nevidomé po předložení průkazu ZTP. Musí se jednat o zásilky obsahující listiny psané hmatným písmem nebo zvukové nahrávky, které pracovníce České pošty před podáním zkontroluje.

Tab. 11: Srovnání zasilatelských firem z hlediska zajištění přepravy neobvyklé zásilky

Název firmy	Neobvyklé zásilky (př. jachta 15x3 m)
Česká pošta	ne
DPD	ne pouze balíky
DHL	ne (max. š.2,5 m, v.3 m a d.13,6 m kamion)
PPL	ne
TNT	ne
UPS	ne max. 70 kg
FedEx	ne

Zdroj: zpracováno autorkou

U uvedených zasilatelských firem jsem zjišťovala možnost přepravy neobvyklé zásilky (jachty o rozměrech 1500 cm x 300 cm x 250 cm). Všechny zasilatelské firmy s výjimkou České pošty byly ochotné a snažily se najít řešení. Bohužel rozměry zásilky jsou limitované délkou přepravních prostředků - kamion s návěsem má maximální přepravní délku 1360 cm.

Tab. 12: Srovnání zas. firem z hlediska možnosti podání žádosti o přepravu zásilek

Název firmy	Možnosti podání žádosti o přepravu zásilek
Česká pošta	jen telefonicky
DPD	faxem, telefonem, e-mailem
DHL	nejlépe telefonem, objednávací program
PPL	telefon, e-mail, fax
TNT	telefon, e-mail, TNT objednávací program
UPS	telefon, e-mail jen smluvní zákazníci
FedEx	e-mail, telefon, objednávací program ship manažer

Zdroj: zpracováno autorkou

Při zjišťování možností podání žádosti o přepravu zásilek jsem zjistila, že lze využít telefon, e-mail, fax nebo speciální objednávací program dané zasilatelské firmy. Omezené možnosti podání zásilky pouze telefonicky jsou u České pošty. Ostatní z uvedených zasilatelských firem využívají k podání zásilek telefon, e-mail a fax.

5.3 Srovnávací analýza

V části srovnávací analýza jsem zvolila balík o hmotnosti 5 kg a o rozměrech 30 cm x 40 cm x 20 cm a zjišťovala jsem u jednotlivých zasilatelských firem doručení této zásilky standardně a expresně, vnitrostátně na trase Plzeň - Praha a mezinárodně na trase Plzeň - Paříž.

Tab. 13: Standardní dodání balíku na trase Plzeň – Praha (326 00 – 101 00)

Balík 5 kg (30x40x20 cm)	Standardně	
	Cena v Kč	Doba dodání ve dnech
Česká pošta	35,- (obyčejný balík)	3 dny
	44,- (cenný balík do 5 000,-)	2 dny
	50,- (cenný b. nad 5 000,-)	2 dny
DPD	105,-	2 dny
DHL	809,- (Domestic)	1 den
	350,- (Sprint)	2 dny
	301,- (DHL Economy)	2 dny
PPL	95,-	2 dny
TNT	391,-	2 dny
UPS	1 130,-	2 dny
FedEx (jen mezinárodní)	neposkytují	

Zdroj: zpracováno autorkou

Pozn.: všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

1 den – doručí v den podání

2 dny – doručí druhý den po podání

3 dny – doručí třetí den po podání

Ze srovnání přepravy balíku standardní službou dle tab. 13 vycházejí nejlevněji služby poskytované Českou poštou v ceně 35 Kč. Tato služba obyčejný balík neposkytuje žádné pojištění v případě ztráty nebo pozdního dodání zásilky. Ceny standardních zásilek České pošty v porovnání s ostatními uvedenými zasilatelskými firmami jsou bezkonkurenčně nejnižší. V ceně standardní služby České pošty není zahrnuto vyzvednutí balíku a jeho doručení přímo do domu nebo do firmy. Zákazník musí balík donést na jednu z 3 401 poboček České pošty a většinou po obdržení Zprávy o uložení zásilky vyzvednout balík z příslušné pobočky České pošty. Firma FedEx se zaměřuje jen na přepravu mezinárodních zásilek. Ostatní uvedené zasilatelské firmy garantují vyzvednutí zásilky a její doručení na místo určení.

Tab. 14: Expresní dodání balíku na trase Plzeň – Praha (326 00 – 101 00)

Balík 5 kg (30x40x20 cm)	Expresně	
	Cena v Kč	Doba dodání v hodinách, dnech
Česká pošta	133,- (EMS)	do 14:00 druhého dne
	88,- Obchodní balík (UC do 30 000,-)	8:00 - 16:00 druhého dne
	98,- Cenný obchodní balík (UC nad 30 tis.)	8:00 - 16:00 druhého dne
	73,- Profi balík (pro firmy)	druhý den
DPD	187,-	10:00 druhého dne
	167,-	12:00 druhého dne
DHL	3 500,- (Speciální kurýr)	do 1,5 hodiny po objednání
PPL	160,-	druhý den
TNT	2 600,-	3 hodiny od zavolání
UPS	neposkytují	
FedEx (jen mezinárodní)	neposkytují	

Zdroj: zpracováno autorkou

Pozn.: všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Nejrychlejší přepravu balíku expresní službou Speciální kurýr poskytuje do 1,5 hodiny dle tab. 14 po objednání zasilatelská firma DHL s cenou 3 500 Kč. Do 3 hodin po objednání přepravy balíku poskytuje expresní službu v ceně 2 600 Kč zasilatelská firma TNT. Ostatní uvedené zasilatelské firmy poskytují expresní služby do následujícího dne v přibližně stejných cenových relacích. Zasilatelské firmy UPS a FedEx vnitrostátní expresní službu neposkytují.

Tab. 15: Standardní dodání balíku na trase Plzeň – Paříž (326 00 – 933 00)

Balík 5 kg (30x40x20 cm)	Standardně	
	Cena v Kč	Doba dodání ve dnech
Česká pošta	619,- silnice	9-10 dní
	612,- letecky	4-5 dní
DPD	1 260,-	až 4 dny
DHL	1 385,-	4 dny
PPL (jen vnitrostátní)	neposkytují	
TNT	4 470,- silnice	2 dny
	4 413,- letecky	1 den
UPS	2 271,-	3 dny
FedEx	5 697,-	2 dny

Zdroj: zpracováno autorkou

Pozn.: všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ze srovnání mezinárodních standardních služeb dle tab. 15 vyplývá, že nejrychleji doručí vybranou zásilku zasilatelské firmy TNT a FedEx a to již následující den po podání. Ostatní uvedené firmy doručí zásilku v rozmezí 3 - 5 dnů. Česká pošta poskytuje silniční přepravu zásilky za cenu 619 Kč do 10 dnů na pobočku francouzské pošty. Zasilatelská firma PPL mezinárodní standardní přepravu zásilek neposkytuje.

Tab. 16: Expresní dodání balíku na trase Plzeň – Paříž (326 00 – 933 00)

Balík 5 kg (30x40x20 cm)	Expresně	
	Cena v Kč	Doba dodání v hodinách, dnech
Česká pošta	1200,- (EMS)	2 dny
DPD	neposkytují	
DHL	4424,-	2 dny
PPL (jen vnitrostátní)	neposkytují	
TNT	5240,-	do 9:00
	4933,-	do 12:00
UPS	6905,-	9:00
	5543,-	10:30
	4970,-	během dne
FedEx	6091,-	9:30

Zdroj: zpracováno autorkou

Pozn.: všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ze srovnání mezinárodních expresních služeb dle tab. 16 vyplývá, že vyšší ceny za dodání vybrané zásilky u zasilatelských firem TNT, UPS a FedEx odráží garanci dodání v určitém čase. Česká pošta poskytuje expresní službu EMS v porovnání s ostatními s nižší cenou, ale s dodáním zásilky na pobočku francouzské pošty.

6 Diskuze

Z analyzovaných údajů je zřejmé, že na zasilatelském trhu poskytuje zasilatelské služby nejlevněji Česká pošta, s.p. Ve srovnání s ostatními sledovanými zasilatelskými firmami Česká pošta nemůže konkurovat v termínu dodání ostatním zasilatelským firmám. Nejnižší ceny zasilatelských služeb České pošty vyplývají z nutnosti podat zásilku na sběrném místě České pošty. Svoz zásilek probíhá na menších pobočkách jednou denně, na větších pobočkách České pošty dvakrát denně. Dodání menších zásilek probíhá u České pošty pouze v dopoledních hodinách. V případě nepřítomnosti zákazníka Česká pošta zanechává informaci o zásilce formou Výzvy o uložení zásilky na příslušné pobočce pošty. Na rozdíl od České pošty ostatní zasilatelské firmy převezmou zásilku v místě podání zákazníka a dodají zásilku na místo určení (door-to-door, business-to-business).

Rozsáhlou sítí poštovních poboček uspokojuje Česká pošta především požadavky fyzických osob na přepravu zásilek. Z vyhodnocených údajů zjištěných prostřednictvím dotazníku jsem zjistila, že právnické osoby podnikající na území ČR využívají pro přepravu svého zboží kombinaci zasilatelských firem. Česká pošta požaduje podání zásilky na pobočce pošty formou zabalené zavázané zásilky. V případě cenného balíku s udanou cenou nad 30 000 Kč Česká pošta vyžaduje podání zásilky, jejíž všechny strany jsou zalepené lepenkou a opatřené razítkem s podpisem. Z tohoto důvodu právnické osoby raději využívají jednodušší formu podání zásilek preferovanou ostatními zasilatelskými firmami.

Většina respondentů, kde bylo provedeno dotazníkové šetření posílá své lehčí vnitrostátní zásilky od 30 kg do 50 kg ze 30% prostřednictvím České pošty, z 50% zasilatelskou firmou PPL a z 20% firmou DPD. U těžších vnitrostátních zásilek preferují právnické osoby přepravu zajištěnou z 90% firmou DHL, s.r.o. nebo firmou UPS, s.r.o. ve stejném poměru. Zbylých 10 % využívá služeb zasilatelské firmy TNT, s.r.o.

Do zahraničí posílají právnické osoby zásilky prostřednictvím firem UPS, DHL, FedEx, které nabízejí zajištění celního projednání a na rozdíl od České pošty umožňují vybrání zaplacené dobírky na více místech v zahraničí.

Všichni poptávaní zákazníci využívají zasilatelskými firmami poskytovanou službu on-line sledování zásilek, převážně jsou spokojeni s úrovní poskytování informací o možnostech podání a dodání zásilky.

S poškozením zásilek a s jejich reklamací se setkaly všechny dotazované firmy. Vyřízení reklamace u zasilatelské firmy DHL a UPS probíhá ke spokojenosti zákazníka. Negativní reakce na vyřizování reklamace se v dotazníku projeví u zasilatelské firmy PPL a Česká pošta. V dotazníku se objevila stížnost zákazníka na pozdní vyzvednutí zásilky u zákazníka zasilatelskou firmou PPL a opakované poškození v dodání křehkých zásilek.

Podobné problémy se vyskytly u zasilatelské firmy Česká pošta. Zákazníkům nejvíce vadí dlouhá doba při vyřizování reklamace a s tím spojená administrativa. Pozdní dodání zásilek, poškození a ztráta zásilek jsou způsobeny několikanásobným pohybem zásilek z jednoho sběrného přepravního uzlu na druhý a nedokonalou ruční manipulací zaměstnanců České pošty. Myslím, že zde má Česká pošta rezervy a mohla by správnou motivací zaměstnanců zlepšit přístup k nakládání a vykládání zásilek. Jedním z příkladů je, že zákazník odmítl převzít zásilku s autorádiem, kde na obalu byl ještě zřetelně vidět otisk pneumatiky doručujícího vozidla. Tyto nepříjemné situace by měly být minimalizovány a Česká pošta by měla jejich vyřízení urychlit.

7 Závěr

Do roku 1989 působily na československém zasilatelském trhu podniky Československé Dráhy, s.p., Československé aerolinie, s.p. a státní podnik Spoje, který sdružoval pošty a telekomunikace. Převrat v listopadu 1989 otevřel hranice a tím i rozvoj podnikání a možnosti vstupu nových zasilatelských firem na český trh. Státní podnik Spoje se rozdělil na dva současné podniky Česká pošta, s.p. a firma Telefonica O2 Czech republic, a.s.

V současné době je zasilatelský trh v České republice velmi rozmanitý a mnoho firem se zabývá poskytováním zasilatelských služeb. Při stále rostoucí konkurenci se všechny zasilatelské firmy snaží neustále zlepšovat a inovovat svoje služby. Mezi největší zasilatelské firmy patří Česká pošta, s.p., DPD, s.r.o., DHL, s.r.o., PPL, s.r.o., TNT, s.r.o., FedEx, s.r.o., UPS, s.r.o. Z výsledků provedené analýzy vyplývá, že nejtěžší zásilku 3000 kg lze přepravit prostřednictvím firmy DHL. Zásilky o hmotnosti do 1000 kg dopraví firmy TNT a FedEx. Do 70 kg můžeme přepravit zásilky prostřednictvím firmy UPS. Převozem lehčích zásilek se zabývají firmy PPL do 50 kg, firma DPD do 31,5 kg a do 30 kg přepravuje zásilky firma Česká pošta, s.p. Nejdělsí zásilku 302 cm lze přepravit prostřednictvím firem DHL a FedEx. Ostatní firmy se z hlediska přepravy nejdělsích zásilek příliš neliší, protože maximální délka je omezena velikostí firemního přepravního vozidla. Z hlediska obvodu přepraví nejobjemnější zásilku firma FedEx, která ve standardních službách přepravuje zásilky až do 762 cm jejich obvodové délky. Zásilku do 670 cm obvodové délky nám přepraví firma DHL, do 510 cm firma TNT. Ostatní zasilatelské firmy přepravují zásilky s maximální obvodovou délkou od 300 cm do 330 cm. Firma PPL se zabývá pouze vnitrostátní přepravou na území České republiky, firma DPD přepravuje zásilky po celé Evropské unii. Ostatní analyzované firmy dodají námi zaslanoú zásilku do všech kontinentů světa. Poskytováním služeb pro handicapované se zabývá pouze firma Česká pošta. Jejím prostřednictvím mohou nevidomé osoby zdarma podat zásilku po předložení průkazu ZTP. Musí se jednat pouze o zásilky psané hmatným (Braillovo) písmem nebo o zvukové nahrávky.

Možnosti podání žádosti o přepravu zásilek jsou pestré. Zasilatelské firmy nabízejí podání prostřednictvím telefonu, faxu, e-mailu nebo speciálního objednávacího programu poskytovaného na internetových stránkách jednotlivých firem. Omezené možnosti v podání žádosti o přepravu zásilky jsou u České pošty. Objednat přepravu Českou poštou lze pouze telefonicky.

Z hlediska ceny poskytuje vnitrostátní přepravu nejlevněji Česká pošta, s.p. Nízká cena za přepravu je dána především svozem zásilek z podacích poboček České pošty na sběrný přepravní uzel, který je vybudován v každém kraji České republiky. Zde dochází k přetřídění zásilek a k okamžitému rozvozu na sběrný přepravní uzel umístěný v kraji, kde má být zásilka dodána. Odtud putuje zásilka na pobočku České pošty, s.p., odkud bude učiněn pokus o doručení. Tím se doba dodání zásilky prostřednictvím České pošty prodlužuje. Ostatní firmy zajišťují svoz zásilek od zákazníka a doručují zásilky přímo na místo určení, čímž se jejich cena za přepravu zvyšuje. Pro přepravu vnitrostátních i mezinárodních zásilek využívají fyzické osoby převážně služeb České pošty, s.p. Toto prvenství vychází především ze zvyku fyzických osob daného několikaletou zkušeností, kdy na trhu neexistovala konkurence, dále velkým množstvím poboček na území ČR i v oblastech, které jsou pro Českou poštu ztrátové a nižší cenou za nabízené služby. Doba dodání je však ve srovnání s ostatními konkurenčními firmami delší. Dotazované právnické osoby používají kombinaci zasilatelských firem pro podání svých zásilek. Ze 30% pro vnitrostátní přepravu lehčích zásilek využívají služeb České pošty, s.p., 50 % dotazovaných právnických osob využívá pro přepravu lehčích zásilek firmy PPL a 20 % využívá služeb zasilatelské firmy DPD. Podání zásilek u firem PPL a DPD preferují zákazníci především pro formu přepravy business-to-business nebo door-to-door a z důvodu jednoduchosti balení zásilky. Právnickým osobám zneprůjemňuje podání zásilek u České pošty složitá administrativa a specifické balení u cenných zásilek s hodnotou nad 30 000 Kč.

Pro mezinárodní přepravu a pro vnitrostátní přepravu těžších zásilek jsou právnickými osobami využívány firmy DHL, FedEx, UPS a TNT. Dotazované firmy využívají z 90% služeb zasilatelských firem DHL a UPS ve stejném poměru. Zbývajících 10 % využívá služeb firem TNT a FedEx. Důvodem je vyšší cena, která odráží garanci dodání v určitém čase.

7.1 Summary

Analysis of Forwarding and Courier Services in Czech Republic

The subject-matter of the degree work is an analysis of forwarding and courier services in Czech Republic (the “Analysis”). The Analysis is prepared based on seven biggest forwarding companies in Czech Republic, i.e. Česká pošta, s.p. (Czech Postal Service, a State-owned Firm), DPD, s.r.o., DHL, s.r.o., PPL, s.r.o., TNT, s.r.o., FedEx, s.r.o. and UPS, s.r.o. The logistics are described as a whole in the first part of the degree work, all this upon findings obtained from special literature. It defines, including, without limitation, the most important terms from the field of logistics – a logistic chain (actions sequence), different chain links and types; terms from the field of transport and forwarding are also explained therein. The second part of the degree work includes a detailed description of the forwarding services as provided by selected forwarding companies doing business on the Czech Republic territory, an analysis of comparison, incl. The Analysis compares provision of the same service from the point of view of a price and term of consignments delivery. The last part of the degree work is devoted to an assessment of data obtained from questionnaires submitted for answers to legal persons (entities) using the services of the forwarding companies subject to the Analysis. Based on results it is clear that respondents primarily use a combination of more forwarding companies. As to a domestic transport up to 30 kilos (kg) in weight, they prefer forwarding the consignments with PPL, s.r.o., Česká pošta, s.p. (Czech Postal Service, a State-owned Firm) and DPD, s.r.o. For consignments exceeding 30 kilos in weight, the entities use the services of DHL, s.r.o., UPS, s.r.o. and TNT, s.r.o. For an international transport, the companies subject to the Analysis most often use the forwarding services of UPS, s.r.o., DHL, s.r.o. and FedEx, s.r.o.

Key Words

Logistics, supplying chain, transport, forwarding, forwarding and courier services.

8 Seznam použité literatury

Odborná literatura:

1. BAZALA, J. a kol. *Logistika v praxi*. Praha: Verlag Dashöfer, 2003. ISBN 80-86229-71-8
2. GROS, I. *Logistika*. 1. vydání. Praha: Vydavatelství VŠCHT, 1996. 228 s. ISBN 80-7080-262-6
3. GROS, I. *Kvantitativní metody v manažerském rozhodování*. Praha: Grada Publishing, 2003. 432 s. ISBN 80-247-0421-8
4. HOBZA, M. *Technologie dopravy 1*. 1. vydání Praha: Vydavatelství ČVUT, 1999. 170 s. ISBN 80-01-01957-8
5. HOBZA, M., ŠAFAŘÍK, L. *Logistika*. 1. vydání Hradec Králové: Gaudeamus – Univerzita Hradec Králové, 2002. 161 s. ISBN 80-7041-053-1
6. KORTSCHAK, B. H. *Co je logistika?* Přeložil Skolek, P., 2. vydání Praha: Babtext s.r.o., 1994. 127 s. ISBN 80-85816-06-7
7. LAMBERT, D. M., STOCK, J. R., ELLRAM, L. M. *Logistika*. 1. vydání Praha: Computer Press, 2000. 589 s. ISBN 80-7226-221-1
8. PERNICA, P. a kol. *Doprava a zasilatelství*. 1. vydání Praha: ASPI Publishing, 2001. 480 s. ISBN 80-8639513-8
9. PERNICA, P. *Logistický management*. 1. vydání Praha: Radix, 1998. 660 s. ISBN 80-86031-13-6
10. PERNICA, P. *Logistika, aktivní prvky*. 1. vydání Praha: VŠE, 1994. 345 s. ISBN 80-7079-808-4
11. PERNICA, P. *Logistika, pasivní prvky*. 1. vydání Praha: VŠE, 1994. 144 s. ISBN 80-7079-316-3
12. PERNICA, P. *Logistika pro 21. století. 1. díl*. Praha: Radix, 2004. 569 s. ISBN 80-86031-59-4
13. SCHULTE, CH. *Logistika*. Přeložil Tomek, G., Baudyš, A., 1. vydání. Praha: Victoria Publishing, 1994. 301 s. ISBN 80-85605-87-2
14. SVOBODA, V. *Dopravní logistika*. 1. vydání Praha: vydavatelství ČVUT, 2004. 115 s. ISBN 80-01-02914-X

15. ŠTŮSEK, J. *Logistický management*. 1. vydání Praha: Česká zemědělská univerzita, 2005. 237 s. ISBN 80-213-1259-9
16. VANĚČEK, D., KALÁB, D. *Logistika. 1. díl: Úvod, řízení zásob a skladování*. 1. vyd. České Budějovice: ZF JU, 2003. 146 s. ISBN 80-7040-652-6
17. VANĚČEK, D., KALÁB, D. *Logistika. 2. díl: Řízení dodavatelského řetězce, doprava*. 1.vydání České Budějovice: ZF JU, 2004. 132 s. ISBN 80-7040-653-4
18. Kolektiv autorů. *Ottův slovník naučný. Díl 19*. Praha: J. Otto, 1902. 1051 s.
19. Kolektiv autorů. *Ottův slovník naučný. Díl 20*. Praha: J. Otto, 1903. 1087 s.

Sériové publikace:

20. *Doprava a silnice*. Měsíčník pro profesionály v silniční dopravě. Praha: Springer Media CZ. ISSN 1212-3277
21. *Logistika*. Měsíčník hospodářských novin. Praha: Economia. ISSN 1211-0957
22. *Poštovní kurýr*, číslo 7-8/2001, měsíčník pro zaměstnance České pošty, s.p., Praha: Polygrafia, a.s. ISSN 1210-3047
23. *Poštovní kurýr*, číslo 5/1998, měsíčník pro zaměstnance České pošty, s.p., Praha: Polygrafia, a.s. ISSN 1210-3047

Internetové stránky:

24. <<http://www.sslczech.cz/cs/>> Svaz spedice a logistiky České republiky
25. <http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz>
26. <<http://www.dpd.cz/>>
27. <<http://www.dhl.cz/publish/cz/cz.high.html>>
28. <<http://www.ppl.cz/>>
29. <http://www.tnt.com/country/cs_cz.html>
30. <<http://www.ups.com/>>
31. <www.fedex.com>

9 Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Fotodokumentace vozidel

Příloha 3: Všeobecné zasilatelské podmínky

Příloha 4: Kodex jednání zasilatele

Příloha 1: Dotazník

Dotazník pro zjištění spokojenosti zákazníků podávajících zásilky prostřednictvím firem Česká pošta, DPD, DHL, PPL, TNT, UPS, FedEx

1. Jméno Vaší firmy

2. Počet zaměstnanců a zaměření firmy

3. Kterou z uvedených zasilatelských firem nejčastěji využíváte?

4. Kterou z uvedených zasilatelských firem využíváte pro podání zásilky do 1 kg?

5. Kterou z uvedených zasilatelských firem využíváte pro podání zásilky do 5 kg?

6. Kterou z uvedených zasilatelských firem využíváte pro podání zásilky do 30 kg?

7. Kterou z uvedených zasilatelských firem využíváte pro podání zásilky nad 30 kg?

8. Jste spokojen se službami poskytovanými Vámi využívanou zasilatelskou firmou?

ano spíše ano spíše ne ne

9. Preferujete osobní způsob podání zásilky?

ano spíše ano spíše ne ne

10. Preferujete způsob podání zásilky prostřednictvím e-mailu?

ano spíše ano spíše ne ne

11. Jste spokojeni s rychlostí přepravy?

ano spíše ano spíše ne ne

12. Jste spokojeni s cenou přepravy?

ano spíše ano spíše ne ne

13. Jste spokojeni s úrovní poskytování informací při podání zásilky?

ano spíše ano spíše ne ne

14. Využíváte podání expresních (rychlých) zásilek?

ano spíše ano spíše ne ne

15. Využíváte podání nadstandardních zásilek (křehké, vysoce hodnotné)?

ano spíše ano spíše ne ne

16. Využíváte doplňkových a volitelných služeb (dobírka, dodejka, připojištění)?

ano spíše ano spíše ne ne

17. Využíváte možnost zasílání informací o dodání zásilky prostřednictvím e-mailu?

ano spíše ano spíše ne ne

18. Využíváte možnost on-line sledování zásilky?

ano spíše ano spíše ne ne

19. Jste spokojeni s poradenskou službou zasilatelské firmy?

ano spíše ano spíše ne ne

20. Byli jste nuceni reklamovat dodání zásilky?

ano spíše ano spíše ne ne

21. Byli jste spokojeni s vyřízením reklamace?

ano spíše ano spíše ne ne

22. Došlo ke ztrátě zásilky u nějaké z výše uvedených zasilatelské firmy?

ano spíše ano spíše ne ne

Prostor pro připomínky či návrhy na zlepšení v poskytování služeb:

Velice děkuji za pravdivé vyplnění dotazníku.

Zpracovala: Pavla Janečková

Příloha 2: Fotodokumentace vozidel

Současné přepravní vozidlo České pošty, s.p., Ford Tranzit



Dříve používané přepravní vozidlo České pošty, s.p., Škoda 1203



Přepravní vozidla firmy DPD, s.r.o.



Přepravní vozidlo firmy DHL, s.r.o.



Přepravní vozidlo firmy PPL, s.r.o.



Dopravní prostředky využívané firmou FedEx, s.r.o.



Přepravní vozidlo firmy TNT, s.r.o.



Přepravní vozidlo firmy UPS, s.r.o.



Příloha 3: Všeobecné zasilatelské podmínky

SSL Svaz spedice a logistiky České republiky

Všeobecné zasilatelské podmínky

Vydání 2005

Svaz spedice a logistiky České republiky jako odborná zájmová organizace vydává ve smyslu § 273 odst. 1 Obch.zák. tyto Všeobecné zasilatelské podmínky.

1 Zasilatel je povinen

1.1 Zasilatel je povinen vykonávat svoji činnost s odbornou péčí a dbát, aby kvalitně hospodárně a pečlivě uspokojil zájmy příkazce. V rámci těchto činností:

- a) řádně pečuje o věci, které mu příkazce svěřil a o věci, které pro příkazce získal,
- b) uschovává pro potřeby příkazce po přiměřenou dobu nebo po dobu dohodnutou doklady, které získal při plnění zasilatelské smlouvy,
- c) upozorňuje příkazce na zjevnou nesprávnost jeho pokynů. V případě, že příkazce trvá na pokynech, nenese odpovědnost zasilatel. Dále je zasilatel oprávněn vyžádat si u příkazce doplnění jeho příkazů, jestliže mu příkazce předal tyto pokyny nedostatečné,
- d) při nebezpečí z prodlení obstarává dopravu tak, aby vyhovovala co nejvíce zájmům příkazce zasilateli známým. Je-li však možné vyžádat si odsouhlasení příkazce, provádí další kroky po tomto odsouhlasení,
- e) obstarává pojištění zásilky, pokud je to s příkazcem smluveno. Zasilatel není oprávněn pokládat pouhý údaj ceny zboží za příkaz k pojištění. Pokud je pojištění dohodnuto, pojišťuje zasilatel podle pojišťovacích podmínek obvyklých v místě plnění. Nastal-li pojistný případ, splní zasilatel své povinnosti tím, že postoupí příkazci na jeho přání své nároky vůči pojišťovně. Tím není dotčeno vlastní rozhodnutí zasilatele o pojištění jeho odpovědnosti,

f) podává příkazci zprávu o škodě, která zásilce hrozí, nebo na ní již vznikla, jakmile se to dozví a to bez zbytečného prodlení.

- 1.2 Při plnění závazku je zasilatel povinen s vynaložením odborné péče sjednat způsob a podmínky přepravy odpovídající co nejlépe zájmům příkazce, jež vyplývají ze smlouvy a jeho příkazů nebo jež jsou zasilateli jinak známé.
- 1.3 Zasilatel odpovídá za škodu na převzaté zásilce vzniklou při obstarávání přepravy, ledaže ji nemohl odvrátit při vynaložení odborné péče, ani její rozsah nemohl být zmírněn.
- 1.4 Při nebezpečí z prodlení postupuje, v zájmu ochrany zásilky, i bez pokynu příkazce, aby byly co nejdříve chráněny zájmy příkazce podle okamžitých informací známých zasilateli.
- 1.5 Zjišťuje hmotnost zboží jen tehdy, jestliže to bylo s příkazcem dohodnuto. Jestliže vzniknou pochybnosti, platí potvrzení vystavené zasilatelem na druh, obsah, cenu, hmotnost a příp. obal. O nových skutečnostech je zasilatel povinen neprodleně informovat příkazce.
- 1.6 Přezkoumává oprávnění příkazce (osoby), která se tímto oprávněním prokáže.
- 1.7 Pokud nebylo nic jiného písemně dohodnuto, zkoumá a vyhledává vhodnější postup přepravy zboží v rámci obchodních zvyklostí.
- 1.8 Řídí se přesně pokyny příkazce ohledně celního odbavení. V případě, kdy není možné provést celní odbavení podle příkazce, je nutné jej o tom okamžitě informovat. V takovém případě neodpovídá zasilatel za dobu prodlení.
- 1.9 Zasilatel není však povinen přezkoumávat nebo doplňovat údaje příkazce, pokud to není obchodní zvyklostí.

2 Zasilatel je oprávněn

- 2.1 Žádat, aby mu byl dán písemně příkaz k obstarání přepravy (zasilatelský příkaz), jestliže smlouva nemá písemnou formu.
- 2.2 Prodat vhodným způsobem zásilku na účet příkazce, hrozí-li jí bezprostředně podstatná škoda a není-li čas vyžádat si pokyny příkazce nebo prodlévá-li příkazce s takovými pokyny a neučiní sám potřebná opatření.
- 2.3 Požadovat na příkazci přiměřenou zálohu na náklady, spojené s plněním smlouvy a to dříve, než započne s jejím plněním.
- 2.4 Žádat na příkazci smlouvenou odměnu (úplatu) nebo nebyla-li smlouvena, odměnu (úplatu) podle sazeb zasilatele. Zasilateli kromě toho přísluší náhrada nutných a užitečných nákladů, vynaložených za účelem splnění zasilatelské smlouvy.
- 2.5 Žádat na příkazci zaplacení odměny (úplaty), jakmile uzavřel smlouvu s dopravcem a zasílané věci mu odevzdal.
- 2.6 Na žádost předchozích zasilatelů uplatňovat všechna oprávnění, která jim přísluší zejména z jejich zástavního práva, aby tak mohl uspokojit jejich nároky, pokud smlouvená odměna (úplata) nezahrnuje všechny nutné a užitečné náklady.
- 2.7 Uplatňovat zástavní právo na zásilce k zajištění všech svých nároků vzniklých ze zasilatelského poměru, dokud je zásilka u někoho, kdo ji má u sebe jménem zasilatele nebo dokud má zasilatel listiny, které jej opravňují se zásilkou nakládat.
- 2.8 Považovat pokyn, týkající se zboží za závazný pro sebe až do jeho odvolání příkazcem. Příkaz, aby zboží bylo k dispozici třetí osobě nelze odvolat, jakmile zasilateli dojde dispozice této třetí osoby.
- 2.9 Jednat dle vlastního uvážení, při zachování zájmu příkazce, zejména při volbě druhu dopravního prostředku a trasy, jestliže neobdržel dostatečný nebo proveditelný pokyn.
- 2.10 Neodporuje-li to smlouvě nebo nezakáže-li to příkazce, nejpozději do začátku uskutečňování přepravy může zasilatel přepravu, kterou má obstarat uskutečnit sám.
- 2.11 Použije-li zasilatel k obstarání přepravy dalšího zasilatele (mezizasilatele), odpovídá za zásilku, jakoby přepravu obstaral sám.
- 2.12 Organizovat dopravu, včetně volby způsobu přepravy, pokud nebylo dohodnuto jinak.

3 Příkazce je povinen

- 3.1 Dát zasilateli písemně příkaz k obstarání přepravy (zasílatelský příkaz), nemá-li smlouva písemnou formu a žádá-li o to zasilatel.
- 3.2 Jestliže hrozí zásilce bezprostřední podstatná škoda, po vyzvání zasilatelem okamžitě tomuto předat další pokyny. V opačném případě má zasilatel právo zásilku prodat ve smyslu bodu 2.2.
- 3.3 Zaplatit zasilateli smlouvenou odměnu (úplatu), jakmile zasilatel uzavřel smlouvu s dopravcem, popř. poskytnout přiměřenou zálohu.
- 3.4 Uhradit zasilateli smlouvenou odměnu (úplatu), jestliže nebyla smlouvena odměnu (úplatu) podle sazeb zasilatele.
- 3.5 Vždy příkaz odvolat, jestliže tento příkaz k obstarání dopravy není akceptován bez zbytečného odkladu (pokud není mezi zasilatelem a příkazcem dohodnuto jinak).
- 3.6 Dát zasilateli k dispozici správné údaje o obsahu zásilky a její povaze, jakož i o jiných skutečnostech, potřebných k uzavření smlouvy o přepravě, jako např. o její hmotnosti, druh, počet kusů, rozměry a hmotnost jednotlivých kusů, značky, balení a označení, zda jde o nebezpečné zboží ve smyslu dohody ADR, RID apod. Případné následky nesprávných a neúplných údajů jdou k tíži příkazce.
- 3.7 Upozornit včas zasilatele, obvyklým způsobem, na veřejně-právní příp. celně-právní povinnosti spojené s přepravou zboží, pokud tyto povinnosti nejsou zasilateli známy. Příkazce odpovídá zasilateli za všechny důsledky takového opomenutí.
- 3.8 Poskytnout zasilateli při stornu příkazu k obstarání přepravy smlouvenou odměnu (úplatu) po odečtení ušetřených výloh. Prokáže-li příkazce, že zrušil objednávku z oprávněných důvodů, za které odpovídá zasilatel, má zasilatel pouze nárok na náhradu svých výloh.
- 3.9 Poskytnout zasilateli vedle smlouvené odměny (úplaty) náhradu nutných a užitečných nákladů, jakož i náhradu nákladů, které zasilatel účelně vynaložil při plnění svého závazku.
- 3.10 Uhradit zasilateli náhradu nákladů a příslušnou odměnu (úplatu) za zpětnou dopravu zboží, a to ve stejné výši jako při přepravě příjemci, jestliže příjemce odmítne převzetí jemu dovezené zásilky. Odměnu je třeba také zaplatit tehdy,

když objednávka na dobírku nebo jiný způsob výběru je dodatečně odvolána nebo částka není zaplacená.

- 3.11 Uhradit zasilateli pohledávky za dopravné, cla, daně a jiné poplatky, zaplacené zasilatelem, zejména jako oprávněným k dispozici, nebo jako držiteli cizího zboží, pokud zasilatel za ně neodpovídá.

4 Všeobecné ustanovení

- 4.1 Místo plnění - místem plnění je pro všechny zúčastněné místo provozovny zasilatele, na kterou byla adresována objednávka, resp. udělen příkaz.
- 4.2 Promlčení - nároky vzniklé ze škody na dopravovaných věcech a z opožděného doručení věci se vůči zasilateli promlčují uplynutím 1 roku. U práv, vzniklých z celkového zničení nebo ztráty zásilky běží promlčecí doba ode dne, kdy zásilka měla být doručena příjemci, u ostatních práv ode dne, kdy zásilka byla doručena. Pro škodu vědomě způsobenou platí promlčecí doba 4 roky. Nároky vůči dopravci se promlčují dle předpisů platných pro přepravní smlouvu.
- 4.3 Lhůty plnění ze zasilatelské smlouvy - s výjimkou zvláštního písemného ujednání, učiněného před započítáním přepravy, neodpovídá zasilatel za lhůty nakládky a vykládky, stejně jako za určité pořadí při odeslání zboží stejným způsobem dopravy. Označení jako „veletržní zboží“ neopravňuje k přednostnímu odbavení, pokud není výslovně toto přednostní odbavení projednáno.
- 4.4 Rozsah odpovědnosti zasilatele.
- 4.4.1 Pokud zasilatel odpovídá ze zasilatelské smlouvy za škodu, je jeho povinnost škodu nahradit omezena :
- a) ve všech případech částkou odpovídající SDR 20 000 na škodní událost nebo více škodních událostí majících jednu a tutéž příčinu vzniku škody,
 - b) v případě ztráty, zničení nebo poškození zásilky při obstarání přepravy, popřípadě zásilky převzaté zasilatelem k přepravě nebo úkonům s přepravou souvisejícím částkou odpovídající SDR 8,33 za jeden kg brutto hmotnosti ztracené, zničené nebo poškozené zásilky,

c) v případě škody vzniklé z opožděného dodání částkou odpovídající výši odměny /úplaty/ dle bodu 3.4 Všeobecných zasilatelských podmínek.

- 4.4.2 Nepřímá škoda ani ušlý zisk se nenahrazuje.
- 4.4.3 Zasilatel se nemůže dovolat omezené odpovědnosti dle bodu 1 nebo 2 v případě škod jím způsobených vědomě (např. úmyslně nebo s vědomím, že škoda vznikne).
- 4.4.4 Odpovědnost z přepravní smlouvy - zasilatel neodpovídá za dopravce a případné nároky vůči dopravcům vlastním jménem a na účet příkazce. Při uplatnění těchto nároků vůči dopravci je příkazce zavázán k součinnosti, zejména k poskytování dokladů, týkajících se zásilky, její hodnoty atd. jako podkladu pro uplatňování nároků proti dopravci.
- 4.5 Překážky - za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila, překonala a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídala. Zasilatel je v takových případech oprávněn, nikoli však povinen, odstoupit od smlouvy, i když zakázka byla již částečně provedena. Povinnost zasilatele dbát o zájmy příkazce však trvá. Příkazce má však v těchto případech totéž právo, když na něm nelze spravedlivě požadovat, aby setrval ve smlouvě. Odstoupí-li zasilatel nebo příkazce podle uvedených ustanovení od smlouvy, má zasilatel nárok na úhradu vynaložených nákladů a zaplacení přiměřené odměny (úplaty). Zasilatel je povinen přezkoumat a upozornit příkazce, zda neexistují zákonné nebo úřední překážky pro dopravu (např. omezení dovozu a vývozu), pokud jsou mu známy.
- 4.6 Skladování - pokud zasilatel v rámci svých činností provádí skladování věcí, řídí se tato činnost podle podmínek smlouvy o skladování.
- 4.7 Právo zástavní a zadržovací - k zajištění svých nároků vůči příkazci má zasilatel zástavní právo k zásilce, dokud je zásilka u zasilatele nebo u někoho, kdo ji má u sebe jeho jménem, nebo dokud má zasilatel listiny, které jej opravňují, aby se zásilkou nakládal.
- 4.8 Úroky z prodlení - prodlení s placením nastává, aniž by bylo třeba upomínky, 15 dnů od doručení vyúčtování zasilatele. Zasilatel je oprávněn účtovat

při prodlení smluvenou sazbu úroků a pokud nebyla smluvena, úroky o 1 % vyšší než činí úroková sazba, určená obdobně podle § 502 Obch. zák.

- 4.9 Forma příkazů zasílateli - příkaz zasílateli je udělován písemně a pokud byl udělen jinak, je nutné jej písemně potvrdit. Přijetí příkazu lze potvrdit i jiným než písemným způsobem, popř. lze vyvodit přijetí příkazu mlčky, není-li příkaz vrácen zasílatelem příkazci do určité doby nebo bez zbytečného odkladu.
- 4.10 Účinnost a platnost všeobecných zasílatelských podmínek - všeobecné zasílatelské podmínky byly schváleny valnou hromadou Svazu spedice a skladování ČR dne 15. 12. 1992, nový paragraf 4.4. dne 20. 04. 2005.

Jejich účinnost v této verzi je ode dne 1. 7. 2005.

Tvoří nedílnou součást zasílatelské smlouvy, kterou uzavírá příkazce se zasílatelem, pokud není mezi příkazcem a zasílatelem ujednáno jinak.

Předseda Svazu

Ing. Martin DRÁBEK

Příloha 4: Kodex jednání zasilatele

Kodex jednání zasilatele

Článek 1 - Poslání Kodexu

Zasílatelé sdružení ve Svazu spedice a logistiky České republiky se dohodli, že budou dodržovat ustanovení tohoto Kodexu zejména s cílem

- a) udržovat korektní obchodní vztahy členů Svazu spedice a logistiky ČR s jejich zákazníky a dodavateli služeb i mezi členy navzájem,
- b) posilovat důvěru veřejnosti k profesi zasilatele především tím, že již samotné členství ve Svazu musí být zárukou odborné úrovně, spolehlivosti a vysoké kvality veškerých zasilatelských i doplňkových služeb,
- c) hájit a chránit zájmy členů Svazu spedice a logistiky ve vztahu k obchodním partnerům, orgánům státní správy a dalším subjektům.

Článek 2 - Zásady chování a jednání zasilatele

Ve vzájemném vztahu se řídí členové Svazu spedice a logistiky zejména těmito zásadami:

- obchodní soutěž mezi sebou vedou čestným a poctivým způsobem,
- respektují pravidla hospodářské soutěže a obchodní zvyklosti,
- vyvarují se šíření nepravdivých, neúplných či zkreslených informací o svých konkurentech a jejich zaměstnancích,
- reklamu vedou pravdivě a v souladu se zásadami čestné soutěže,

Členové Svazu spedice a logistiky přijímají zejména tyto závazky:

- dodržovat stanovy Svazu, ustanovení Všeobecných zasilatelských podmínek Svazu a dalších základních dokumentů schválených valnou hromadou Svazu,
- uzavírat odpovídající pojištění odpovědnosti zasilatele,
- zachovávat a respektovat obchodní tajemství a dodržovat pravidla obchodní etiky,

Při jednání s obchodními partnery se členové Svazu řídí především těmito zásadami:

- uplatňování zdvořilého a korektního přístupu k obchodním partnerům, k sobě navzájem i ke svým zaměstnancům,

- řádné uzavírání zasilatelských i jiných smluv s přesným stanovením dodacích, platebních a dalších základních podmínek,
- dodržování platných právních norem českého právního řádu i podmínek mezinárodních smluv a dohod,
- respektování oprávněných nároků i obchodních zájmů partnerů a obchodního tajemství,
- řádné plnění veškerých závazků plynoucích z uzavřených smluv.

Článek 3 - Závěrečná ustanovení

- a) zvláště hrubé nebo opakované porušování zásad tohoto Kodexu je důvodem k vyloučení člena ze Svazu rozhodnutím valné hromady Svazu,
- b) toto znění Kodexu bylo schváleno valnou hromadou Svazu spedice a logistiky ČR dne 22. 3. 2000.