

BUBO^{TRANS}

Přepravní manuál

1. Poptávka přepravy
2. Objednávka a správnost údajů
3. Vyzvednutí zásilky
4. Doručení zásilky
5. Cena přepravy
6. Rozměry a váha
7. Balení zásilky
8. Zboží vyloučené z přepravy
9. Pojištění
10. Clení
11. Reklamace
12. Platba



Přeprava zásilek obnáší dodržování různých byrokratických předpisů, regulací a třeba i celní problematiky, které nemusí každý rozumět. Někdy stačí obyčejné dilema, jak zásilku vůbec zabalit, nebo jakou službu pro přepravu zvolit.

A proto jsme tu úplně pro všechny zasílatele! I pro ty, kteří se zasíláním nemají tolik zkušeností a chtějí udělat maximum pro to, aby zboží bylo dobře zabaleno a bezpečně a spolehlivě dopraveno do svého cíle. Vyřídit za Vás administrativu je pro nás samozřejmostí. Ochotně Vám pomůžeme a postaráme se o hladký průběh dopravy.

Doufáme snad, že tento manuál bude pomocníkem a usnadněním při vyhledávání informací.

Jak to celé probíhá?

Děláme vše pro to, abyste s přepravou měli co nejméně práce a po objednávce již nemuseli nic řešit. Vše je jednoduché a v několika málo krocích.

1/ POPTÁVKA PŘEPRAVY

Poptat, nebo objednat přepravu je možné prostřednictvím aplikace MY BUBO, e-mailu anebo telefonicky. Na základě Vaší poptávky Vám nabídneme více možností přepravy s různým transitním časem. Na Vás je už pak jen zvolit službu, která nejvíce vyhovuje.

Poptávka by měla obsahovat základní údaje, bez kterých by to nešlo 😊

Odkud-Kam, např. z Prahy, 160 00, CZ - do Amsterdamu, 1011 AC, NL

Rozměry a váhu, délka, šířka, výška a hmotnost včetně obalových materiálů.

Popis zboží, např. vzorek kovového dílu.

Termíny a časy Jaký den a v jakém časovém rozpětí je potřeba zásilku vyzvednout/doručit

2/ OBJEDNÁVKA A SPRÁVNOST ÚDAJŮ

V objednávce je třeba již uvést kompletní údaje. Mimo ty uvedené z poptávky to je: Jméno soukromé osoby, nebo název společnosti. Kompletní adresa musí obsahovat: ulici, číslo popisné, město a PSČ. Kontaktní osobu a telefonický kontakt. Pokud by byl jeden z údajů chybný, tak může dojít k zbytečným komplikacím, které mohou zásilku opozdit.

Potvrzení objednávky

Objednávku Vám zpravidla potvrdíme maximálně do 30 minut. Během zpracování objednávky z naší strany proběhne kontrola uvedených údajů, objednání kurýra ve Vámi zvoleném čase a zajištění přepravních listů. Přepravní listy obdržíte e-mailem spolu s číslem zásilky pro její sledování.

Jiná telefonická předvolba kontaktní osoby v zahraničí.

Posíláte někomu zásilku do země, kde nemá příjemce tamní číslo operátora? Kurýři mají někdy blokováno zahraniční čísla. A vlivem špatné komunikace může dojít ke zpoždění zásilky. Proto je potřeba, aby kontaktní osoba měla číslo zásilky a kontakty na tamní pobočku dopravce. A domluvili se na místě na předání zásilky. Hlavně pokud třeba osoba cestuje, nebo nemůže být celý den na jednom místě. Kontakty na dopravce Vám vyhledáme a zašleme v potvrzujícím emailu.

3/ VYZVEDNUTÍ ZÁSILKY

Vaši zásilku můžeme vyzvednout na Vámi zvolené adrese kdekoliv v České republice i zahraničí v pracovní dny od pondělí do pátku. Běžně vyzvedáváme zásilky v den objednání. Termín vyzvednutí přizpůsobíme Vaším požadavkům.

Svozy v menších městech probíhají zpravidla v dopoledních hodinách. A objednávku je potřeba zadat nejpozději do 10 hod dopoledne.

U Prahy, Ostravy, Brna apod. probíhá vyzvednutí spíše odpoledne, a to mezi 13-17 hodinou. Objednávku je nejlepší směřovat do 14-15 hod.

V případě, že nebudete na adrese v čase vyzvednutí přítomni, může zásilku předat jiná pověřená osoba. Jakékoli změny týkající se adresy svozu, času a termínu vyzvednutí oznamte neprodleně telefonicky na naší zákaznické lince.

Přepravní listy a dokumentace

Po objednání přepravy Vám zašleme potvrzující e-mail spolu s přepravními listy, číslem zásilky pro sledování a instrukcemi k vyzvednutí zásilky. Přepravní listy je nutné vytisknout a předat řidiči. U zásilek mimo EU je potřeba také vytisknout fakturu ke zboží. Kurýr už pak jen přijede pro zásilku a listy vloží do speciální kapsy a podepíše Vám předávací protokol.

Při odesílání více zásilek je určitě lepší rovnou zásilky označit štítkem, tak aby nedošlo k záměně jednotlivých balíků. Štítek se lepí na vrchní, nebo největší plochu zásilky.

Faktura/proformafaktura/prohlášení pro celní účely

K zásilkám, které putují mimo EU, je nutné přiložit spolu s přepravními listy také fakturu za zboží pro celní účely. To platí pro úplně všechny zásilky, kromě listových dokumentů. Hodnota zásilky v tomto případě není určující, i když se jedná o vzorky, je nutné vystavit vždy proformafakturu, nebo prohlášení. Tyto dokumenty Vám pomůžeme v případě potřeby vytvořit.

4/ DORUČENÍ ZÁSILKY

Přepravní čas

Již v nabídce mimo ceny dopravy uvádíme i čas přepravy. U Služeb DHL, TNT, UPS, Fedexu a GLS či sběrných služeb je tento údaj orientační. Expresní služby zvládají v EU doručit zásilku druhý pracovní den od vyzvednutí. Svět doručujeme zpravidla 2-4 dny. Občas ale přesto může dojít ke zpoždění. Veškeré zásilky aktivně sledujeme, a pokud na cestě potká zásilku komplikace, tak Vás neprodleně kontaktujeme a situaci řešíme.

Sledování zásilky

Každá zásilku je možné sledovat podle čísla zásilky. Toto číslo zasíláme v každém potvrzení objednávky spolu s odkazem na konkrétního přepravce. U dokládek, či sběrných služeb, prověřujeme situaci individuálně. Běžně Vás po doručení zásilky informujeme formou krátkého emailu.

Co když není příjemce zastižen?

Jde o běžnou situaci, které se však nemusíte obávat. Ke každé zásilce máte od nás 3 pokusy na doručení zdarma. V praxi to funguje tak, že po prvním neúspěšném doručení Vás budeme kontaktovat s žádostí o informování příjemce. Zároveň se dopravce pokusí s příjemcem spojit opětovně telefonicky, pokud se mu to nepodaří, tak vyčká na instrukce z naší strany, případně ze strany příjemce. Po vzájemné dohodě je pak zásilka vydána na rozvoz.

Potvrzení o doručení.

U každé zásilky jsme Vám schopni poskytnout potvrzení o doručení.

5/ CENA PŘEPRAVY

Uvedené ceny za přepravu ovlivňuje mnoho faktorů. Rozměry, váha, cílová destinace, rychlost dodání a různé druhy příplatků těch volitelných i těch, které nejsou moc žádoucí. Nemusíte se však obávat. Ceny od nás jsou finální a uvádíme je již s těmito příplatky.

Běžná cena se skládá z ceny přepravy, palivového příplatku a následné porovnání fyzické váhy a rozměrů zásilky, respektive objemové (volumetrické) hmotnosti. Vyšší hodnota je pak použita pro konečnou kalkulaci ceny.

Každou zásilku si dopravce elektronicky přeměruje a převažuje. Proto je nezbytné zásilku pečlivě změřit a zvážit ještě před samotnou kalkulací a objednávkou. Finální fakturovaná cena pak závisí přesně na parametrech, které projdou kontrolou u dopravce. V tomto případě platí pravidlo „dvakrát měř a dvakrát važ“ 😊

6/ ROZMĚRY A VÁHA

Uvedení přesných parametrů zásilky je pro hladký průběh klíčové. Právě rozměry a váha totiž určují, jaký způsob přepravy je vhodné zvolit. Můžeme tím předejít komplikacím v podobě zdržení, či dokonce zastavení zásilky kvůli nadrozměru. Limitů je u běžných dopravců několik, v zásadě se však shodují, proto si je zde nyní vypíšeme.

Rozměry

Každá zásilka má 3 rozměry. Vždy se měří: **délka, šířka, výška**. Údaje se v našem systému udávají v centimetrech. Tyto rozměry se měří i u balíků specifických tvarů. Pokud půjde tedy např. o balík ve tvaru válce, i tak je nutné udat všechny rozměry a nestačí jen délka a průměr.

Rozměry se měří v tom bodě, kde jsou největší. Pokud např. posíláte balík, ve kterém bude hodně oblečení a krabice bude uprostřed mírně vypouklá, je nutné udat rozměr právě v tomto bodě, a nikoli ten, který má nenaplněná krabice sama o sobě.

Rozměry se měří včetně všech transportních a ochranných obalů. Pozor tedy, pokud např. krabici omotáte silnější vrstvou ochranné fólie! Nebo na změny velikosti krabice. U palet se vždy udává výška právě i včetně samotné palety.

Nesprávně uvedené rozměry mohou změnit výslednou cenu přepravy. Dopravci řeší často objemovou (volumetrickou hmotnost), kterou změří laserem na svém depu. Proto je potřeba mít dobře zásilku změřenu a následně i zváženu.

Váha

Jednotka pro měření váhy je v kilogramech. Pro její stanovení platí obdobné principy jako u rozměrů. Udává se tedy vždy až konečná hmotnost, tzn. včetně obalových materiálů, případné výplně uvnitř krabice a u palet vč. samotné palety (hmotnost „europalety“ je přibližně 22–24 kg).

Nesprávně uvedená hmotnost může změnit opět výslednou cenu přepravy.

Uvedení správné váhy je velmi důležité pro optimální výběr přepravní varianty. Přepravci tolerují překročení limitů v rámci 1kg, větší rozdíl už může způsobit komplikace, či dokonce zastavení Vaší zásilky. Pokud váhu uvádíte pouze odhadem, raději nás kontaktujte telefonicky, projdeme společně možná rizika a parametry vybraného servisu. U paletovaných zásilek nezapomeňte přičíst i váhu samotné palety, výztuh, bednění či ochranné fólie.

Tabulka Limitů

Služba	Délka	Šířka	Výška	Váha	
TNT Ekonomy	240	120	180	200	
TNT Express	240	120	180	200	
TNT Domestik	240	120	180	200	
DHL Express	120	80	80	200	
Fedex Express	260	X	X	70	maximum součtu všech stran Maximálně 330 cm v součtu délky a obvodu (obvod = 2 × výška + 2 × šířka)
Fedex Ekonomy	260	X	X	70	maximum součtu všech stran Maximálně 330 cm v součtu délky a obvodu (obvod = 2 × výška + 2 × šířka)
GLS business	200	80	60	40	maximum součtu všech stran Maximálně 300 cm v součtu délky a obvodu (obvod = 2 × výška + 2 × šířka)

7/ BALENÍ ZÁSILKY

Dokumenty

Dokumentem se rozumí volně ložené listy papíru. Ty se posílají v drtivé většině v obálce s maximální celkovou váhou do 2 kg. Šanonky či těžší materiály se dají vložit do krabice. Proto jsou posuzovány již jako balíky. Dokument je jediná bezcelní zásilka, při doručení mimo EU tak není potřeba přiložit fakturu. Pro formát A4 vozí každý kurýr certifikovaný obalový materiál, který Vám může zdarma poskytnout. U jiných formátů, či obsáhlejší zásilky, je potřeba vzít balení do svých rukou. Zpravidla se bude jednat opět o obálky.

Balíky (krabice)

- **Používejte odpovídající kvalitní materiál.**

Dbejte, aby krabice odpovídala obsahu zásilky. Musí být dostatečně silná a pevná a poskytovat oporu přepravovanému obsahu. Krabice nesmí být narušená nebo poškozená. Zvláště prosím dbejte, ať není např. navlhla, nebo nadměrně opotřebená.

- **Použijte vhodnou velikost krabice.**

Krabice nesmí být příliš malá, aby obsah „nepřetékal,“. V takovém případě hrozí její protržení a neplní funkci přirozené ochranné bariéry. Krabice nesmí být ani příliš velká, aby okolo přepravovaného předmětu nevznikl zbytečně velký volný prostor. V takovém případě hrozí promáčknutí krabice a její další následné poškození. Navíc, bude-li příliš velká, bude mít i větší objem a cena za přepravu se tak může navýšit.

- **Vyplňte volný prostor uvnitř.**

Přepravovaný obsah musí být v krabici fixován, proto je důležité volný prostor v ní vyplnit ochranným materiálem, aby se předměty nepohybovaly. Může to být polystyren, bublinková fólie nebo klidně třeba zmuchlané noviny. Volně ložené předměty se mohou během přepravy poškodit.

Křehké předměty (např. skleněné věci, lahve, keramika) musí být zabalené vždy pouze po jednom kusu a musí mít ze všech stran minimálně 8 cm vrstvy ochranného tlumivého materiálu.

- **Pořádně krabici přelepte.**

Každou krabici přelepte na rizikových místech – to jsou všechny spoje na hranách klop. Ideální je přelepení ve tvaru písmene „H“. Používejte jen pevnou a kvalitní lepicí pásku. Určitě ne provázek, nebo drátek. Těžší krabice ještě ochraňte stahovacími páskami.

- **Každou krabici pečlivě označte.**

Na každé krabici musí být nalepen transportní štítek, který od nás dostanete. Štítek se lepí na vrchní stranu krabice, nikdy na boční ani na spodní. Pokud si nevíte rady a nejde o desítky kusů, stačí předat vytištěné štítky kurýrovi a on je na balík správně umístí. Pokud zásilku posíláte v již používané krabici, odstraňte prosím všechny předchozí štítky a informace, které se týkaly minulých doručování. Buď je odlepte, nebo alespoň začerněte. Pro všechny případy můžete ještě napsat konečnou adresu doručení přímo na balík, ideálně na jeho boční stranu.

- **Krabice s váhou nad 68 kg musí být na paletě**

Palety

Paletou se rozumí jakákoliv zásilka. Jejíž základna je zpevněna pevnou částí. Nemusí se jednat pouze o samotnou paletu, ale třeba jen o dřevěné „hranolky“

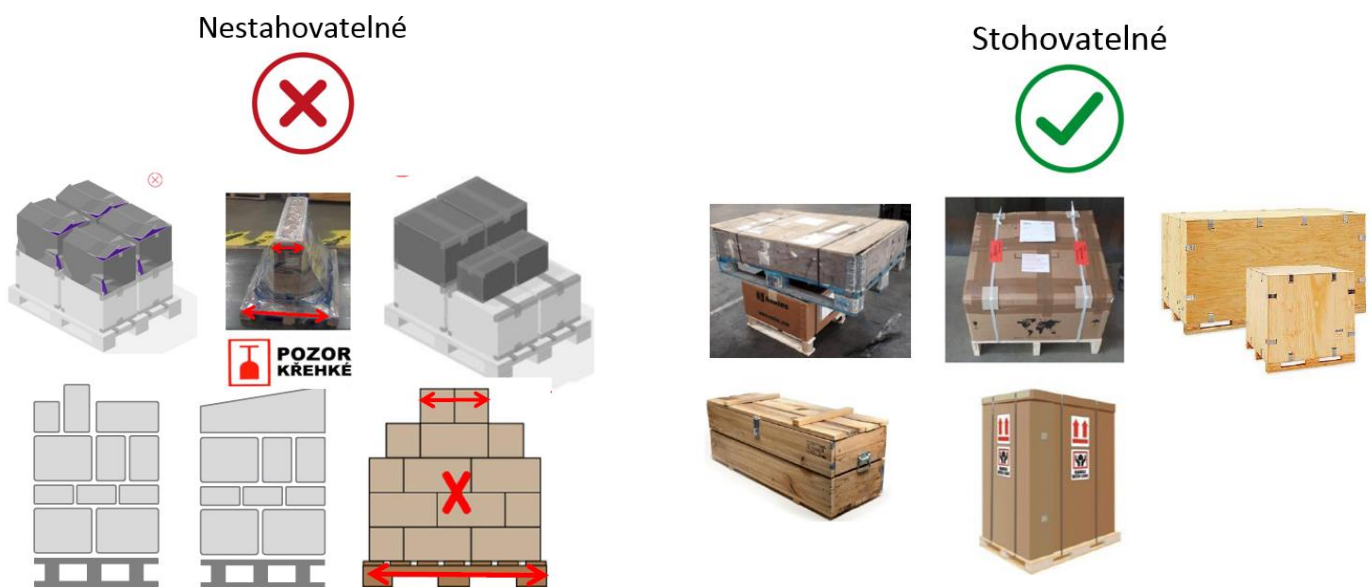
- Používejte kvalitní a nepoškozené palety. Musí být pevná, kvalitní a musí přepravovanému nákladu poskytovat dostatečnou oporu.
- Paleta musí být voděodolná. Vyhněte se tedy radši paletám z papírové lepenky.
- Můžete použít i jiné typy a velikosti palet než jen „europalety“, ale vždy musí splňovat výše uvedené podmínky.
- Obsah na paletě uspořádejte stabilně a souměrně, pokud je to možné, zarovnejte povrch tak, aby byla paleta stohovatelná. Přepravovaný náklad rozmístěte na paletu rovnoměrně, aby byl vyvážený a co nejlépe stabilní.
- Náklad na paletě by neměl nikde výrazně přechýlat a přesahovat její okraj.
- Paletu i s jejím obsahem pořádně zpevněte. Palety a náklad na ní musí tvořit jeden pevný, stabilní, nedělitelný celek. Použijte stahovací pásky a náklad jimi k paletě připevněte.
- Náklad vč. palety pečlivě omotejte fólií, zamezíte tak pohybu nebo zhroucení zboží.
- Palety mohou být při přepravě pokládány na sebe. Nemusíte se bát – pokud je paleta správně naložena a zajištěna, stohování ničemu nevádí, protože váha se rovnoměrně rozloží.
- Pokud je přepravovaný náklad citlivé povahy a nechcete, aby se na něj nic pokládalo, oznamte nám to prosím předem a vyznačte to i na přepravovanou paletu. Ideální je na její vrchní stranu ještě umístit např. kartonové jehly tak, aby se na ni ani nic položit nedalo. **Nestohovatelnost je třeba uvést již v objednávce přepravy.**
- Každá paleta v zásilce musí být označena transportním štítkem. Štítek se tentokrát neumísťuje nahoru na vrchní plochu palety, ale na její boční stranu. Pokud budou totiž na paletě při přepravě umístěny např. další balíky, nebyl by štítek vidět.
- Štítek musí být vždy až na poslední vrstvě ochranného obalu, tedy např. na krycí fólii. Nesprávně by bylo štítek nalepit na krabice, které jsou umístěny na paletě, a ty pak obalit transportní fólií.
- Opět bude lepší, když ještě na každou paletu napíšete ručně adresáta – ideální je to např. lihovým fixem na ochrannou fólii, nebo pod fólii vložte papír s údaji.

Stohovatelná X Nestohovatelná paleta

Stohovatelná paleta je paleta, kde je její povrch přizpůsoben k vršení dalších zásilek. Její vrchní strana je vodorovná a zpevněna. Často se jedná o dřevěné bedny, krabice obalené OSB, nebo krabice na paletě se zpevněnou vrchní vrstvou.

Naproti tomu nestohovatelné palety jsou ať už svojí povahou či balením nevhodné pro další vrstvení zásilek. Což u služeb DHL, TNT, UPS a Fedexu může způsobit v nákladovém prostoru komplikace a ubrání místa pro další možné zásilky. Proto je nestohovatelnost často zpoplatněna.

Už při nabídce ověřujeme zda-li je paleta stohovatelná. A příplatky do nabídky zahrnujeme. Níže pro ilustraci uvádíme pár typů, jak takové paletové zásilky vypadají.



8/ ZBOŽÍ VYLOUČENÉ Z PŘEPRAVY

Z přepravy jsou vyloučeny předměty a látky ohrožující lidský život nebo zdraví, jako jsou výbušniny, zbraně, omamné a psychotropní látky, hořlaviny s nízkým bodem vzplanutí a zásilky, jejichž obsah podléhá zákonu č. 356/2003 Sb., o chemických látkách a chemických přípravcích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a ADR – Evropské dohodě o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí; jedy, radioaktivní látky, žíraviny, plyny a kapaliny v tlakových nádobách apod.,

b) předměty a látky, které mají mimořádně vysokou hodnotu, jako jsou drahé kameny, drahé kovy, umělecké předměty, sbírky, bankovky, mince, aktivované platební a jiné peněžní karty a ceniny s výjimkou stravenek, nabíjecích kuponů do mobilních telefonů, SIM karet, dálničních známek, výherních losů a telefonních karet operátorů pevných telefonních linek

c) předměty a látky, které podléhají změnám teploty, jako jsou rychle se kazící zboží, zdravotnický materiál (krevní vzorky a deriváty), živé rostliny apod.,

d) živá zvířata, pozůstatky lidí a zvířat apod.,

e) předměty a látky lehce poškoditelné i za předpokladu dodržování pokynů pro zvláštní manipulaci

se zásilkou, jako jsou alkohol a jiné drahé tekutiny ve skleněných lahvích apod.,
f) jiné předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu vozidla nebo vytvoření speciálních podmínek při přepravě podle platných předpisů jako jsou například volně ložené substráty.

V každé destinaci mimo EU platí rozdílná legislativa pro dovoz zboží. Z toho důvodu je lepší konkrétní typ zboží před odesláním prověřit s příjemcem, ten by měl mít k dispozici nejpřesnější informace o pravidlech jeho dovozu. Po předchozí domluvě jsme schopni zajistit i individuální, či nestandardní režimy přepravy. Pro tyto účely nás nezávazně kontaktujte, rádi pro Vás prověříme všechny možnosti.

9/ POJIŠTĚNÍ

Přepravci jsou vázáni mezinárodní úmluvou CMR, ručí tak za každé zboží do výše 20 EUR/1kg v případě letecké přepravy a 10 EUR/1kg v případě pozemní přepravy. Ručení se však vztahuje pouze na poškození způsobené přepravcem a mnoho z nich ho nesprávně vykládá, jako pojištění. Vaše zásilka ale ve skutečnosti pojištěna není, a pokud by došlo k poškození třetí stranou či živelnou katastrofou, náhrady škody se nedočkáte.

Hodnotné zboží náchylné na poškození tak doporučujeme připojistit. Pojištění si můžete zajistit u své pojišťovny, či u nás za příplatek ve výši 1% z pojistné hodnoty zboží. Kryto je tak 100% nákladů v případě poškození, ztráty, či odcizení zásilky.

10/ CLENÍ

Pro veškeré exportní zásilky z České republiky pro Vás bezplatně zajistíme vyclení a vývozní daňový doklad (VDD). Jsme schopni skrze naše přepravní partnery zajistit i jiné celní režimy na základě Vašich potřeb. Standardní exportní vyclení (VDD) je zdarma.

Importní clenění zajišťuje vždy přepravce, kterému přepravu svěříme dle požadovaného režimu z Vaší strany. Nejčastěji JSD/T1. Ceny stanovují dopravci, clo a daň DPH vyměřuje celní úřad (do těchto položek není z naší strany nikterak zasahováno). Zpravidla pak vystavuje fakturu přímo dopravce.

11/ REKLAMACE

Bohužel se může stát, že služba neproběhne přesně podle Vašich představ. Reklamaci vyřizujeme za Vás přímo s dopravcem. Obchodní podmínky a reklamacie samotná se řídí podmínkami ze strany dopravce, u kterého služba byla objednána. Vyřešení reklamacie trvá zpravidla do 30 dní.

Při poškození/rozbití zásilky je nutné:

- 1) Při předání rozbité zásilky podepsat škodový zápis
- 2) Vyfotografovat rozbitý obal i obsah zásilky
- 3) Obalový materiál nevyhazovat, kvůli případné kontrole
- 4) Reklamaci nahlásit nejpozději do 3 dní od převzetí zásilky příjemcem

V případě ztráty zásilky potřebujeme:

- 1) Popis obsahu zásilky
- 2) Hodnotu zboží a celní fakturu
- 3) Fotodokumentaci
- 4) Jakékoliv informace, která pomůže k identifikaci zásilky

V případě uznání reklamacie budete vyzváni k zaslání čísla bankovního účtu. Ihned po přijetí kompenzační částky ze strany dopravce ji přepošleme na Vámi uvedený účet.

12/ Platba za přepravu

Platba za naše služby probíhá prostřednictvím faktury, kterou Vám zašleme elektronicky po doručení zásilky. U fyzických osob zpravidla požadujeme platbu předem. Standardní splatnost faktur je 14 dní. V případě dlouhodobé spolupráce, či po předchozí domluvě, lze v individuálních případech platební podmínky upravit dle Vašich potřeb.