

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti AGENCY TRANSPORT, s.r.o.

platné a účinné od 1. 10. 2026

Poskytovatel / Dopravce / Zasílatel:

AGENCY TRANSPORT, s.r.o.

se sídlem Družstevní 63, 463 31 Chrastava

IČO: 27271854, DIČ: CZ27271854 (plátce DPH)

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 21973

webové stránky: www.agencytransport.cz

e-mail pro objednávky a komunikaci: info@agencytransport.cz / dpo@agencytransport.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“ nebo „VOP“) společnosti AGENCY TRANSPORT, s.r.o. (dále jen „poskytovatel“, „dopravce“ nebo „zasílatel“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o přepravě věci (§ 2555 a násl. občanského zákoníku), zasilatelské smlouvy (§ 2471 a násl. občanského zákoníku) nebo kupní smlouvy (§ 2079 a násl. občanského zákoníku), uzavírané mezi poskytovatelem a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „objednatel“ nebo „kupující“) prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu).

1.2. Tyto obchodní podmínky se vztahují jak na vztahy s podnikateli (B2B), tak na vztahy se spotřebiteli (B2C). Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná (§ 419 občanského zákoníku).

1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v individuální smlouvě či potvrzené objednávce. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek (§ 1751 odst. 1 občanského zákoníku).

1.4. Znění obchodních podmínek může poskytovatel v přiměřeném rozsahu měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. Aktuální znění obchodních podmínek je nepřetržitě zveřejněno na webových stránkách www.agencytransport.cz.

2. OBJEDNÁVKY A UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Poptávky, cenové kalkulace a objednávky služeb či zboží probíhají výhradně prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu) zaslané na kontaktní e-mailovou adresu poskytovatele. Poskytovatel neprovozuje automatizovaný e-shopový nákupní košík prostřednictvím webového rozhraní.

2.2. Prezentace služeb a zboží umístěná na webových stránkách www.agencytransport.cz je pouze informativního charakteru a nepředstavuje nabídku na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

2.3. Na základě poptávky objednatele zašle poskytovatel e-mailem nezávaznou cenovou nabídku s uvedením specifikace přepravy či služeb. Vzhledem k dynamickému vývoji vytížení vozového parku a přepravních kapacit činí **dobu platnosti cenové nabídky poskytovatele 2 hodiny od jejího odeslání e-mailem**, není-li v konkrétní nabídce výslovně stanovena jiná doba platnosti. Po uplynutí této lhůty nelze garantovat dostupnost kapacit ani původně kalkulovanou cenu.

2.4. Řádná objednávka odeslaná objednatelem e-mailem v době platnosti nabídky se považuje za závazný návrh na uzavření smlouvy. Objedávka musí obsahovat přesnou specifikaci objednatele (obchodní firma/jméno, IČO/datum narození, sídlo/bydliště), přesné místo a čas nakládky a vykládky, specifikaci nákladu (druh, rozměry, hmotnost, případně zvláštní povahu jako ADR), kontaktní osoby a dohodnutou cenu.

2.5. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a objednatelem vzniká výhradně okamžikem, kdy poskytovatel doručí objednateli elektronickou poštou písemné potvrzení (akceptaci) objednávky (§ 1740 občanského zákoníku).

2.6. Náklady vzniklé objednateli při použití komunikačních prostředků na dálku (internetové připojení, telefon) si hradí objednatel sám a neliší se od základní sazby.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty (DPH). Veškeré sjednané ceny za přepravu, zasílatelství a další služby jsou uváděny a kalkulovány jako ceny bez daně z přidané hodnoty (DPH), není-li výslovně a písemně uvedeno jinak. K těmto cenám bude vždy připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

3.2. Cenu služeb a případné další náklady může objednatel uhradit bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený na faktuře/daňovém dokladu, platební kartou nebo jiným způsobem předem sjednaným v potvrzené objednávce.

3.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat před zahájením poskytování služeb zaplacení zálohy až do výše 100 % předpokládané ceny.

3.4. Daňový doklad – fakturu vystaví poskytovatel po řádném provedení služby (případně po přijetí zálohy) a zašle jej v elektronické podobě na e-mailovou adresu objednatele. Není-li sjednáno jinak, činí splatnost faktury 14 dnů ode dne jejího vystavení.

3.5. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu je objednatel, který je podnikatelem, povinen uhradit poskytovateli zákonný úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. a paušální náhradu nákladů spojených s uplatněním pohledávky dle § 1805 občanského zákoníku.

4. ZRUŠENÍ OBJEDNÁVKY PŘEPRAVY A STORNO PODMÍNKY (ODSTUPNÉ)

4.1. Poučení spotřebitele o vyloučení práva na odstoupení od smlouvy: Objednatel, který je spotřebitelem, bere na vědomí, že dle **§ 1837 písm. j) občanského zákoníku** spotřebitel **nemá právo odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů** od smlouvy o přepravě věci nebo o využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu.

4.2. Objednatel (spotřebitel i podnikatel) má právo před zahájením přepravy jednostranně zrušit potvrzenou objednávku přepravy zaplacením odstupného (§ 1992 občanského zákoníku) za těchto storno podmínek:

Lhůta pro zrušení přepravy před termínem nakládky	Výše storno poplatku (odstupného)
Méně než 48 hodin	100 % z celkové sjednané ceny dopravy bez DPH
48 hodin až 72 hodin	80 % z celkové sjednané ceny dopravy bez DPH
72 hodin až 120 hodin	50 % z celkové sjednané ceny dopravy bez DPH
120 hodin až 168 hodin	30 % z celkové sjednané ceny dopravy bez DPH
168 hodin a více	0 % (bez storno poplatku)

Jednotlivé storno lhůty a poplatky:

- 100 % storno poplatek: Zruší-li objednatel objednávku přepravy ve lhůtě kratší než 48 hodin před sjednaným termínem nakládky/přistavení vozidla, činí storno poplatek (odstupné) 100 % z celkové sjednané ceny dopravy bez DPH.

- 80 % storno poplatků: Zruší-li objednatel objednávku přepravy ve lhůtě od 48 hodin do 72 hodin před sjednaným termínem nakládky/přistavení vozidla, činí storno poplatků (odstupné) 80 % z celkové sjednané ceny dopravy bez DPH.
- 50 % storno poplatků: Zruší-li objednatel objednávku přepravy ve lhůtě od 72 hodin do 120 hodin před sjednaným termínem nakládky/přistavení vozidla, činí storno poplatků (odstupné) 50 % z celkové sjednané ceny dopravy bez DPH.
- Bez storno poplatku (0 %): Zruší-li objednatel objednávku přepravy ve lhůtě 168 hodin a více před sjednaným termínem nakládky/přistavení vozidla, je zrušení bez storno poplatku.

4.3. Zrušení objednávky (storno) musí být učiněno výhradně prokazatelnou písemnou formou prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu) zasláné na oficiální e-mailovou adresu poskytovatele. Storno nelze provést telefonicky ani prostřednictvím webových formulářů. Pro posouzení dodržení storno lhůty je rozhodný přesný čas doručení e-mailového storna do e-mailové schránky poskytovatele.

4.4. Poskytovatel se zavazuje vystavit a zaslat objednateli e-mailem potvrzení o přijetí a zaevidování storna a následně vystavit příslušný daňový doklad či vyúčtování odstupného. Byla-li uhrazena záloha, poskytovatel provede vzájemné započtení nároku na odstupné a případný přeplatek vrátí objednateli do 14 dnů na bankovní účet, ze kterého byla platba přijata.

5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO PRODEJ DOPLŇKOVÉHO ZBOŽÍ

5.1. Dodává-li poskytovatel objednateli doplňkové zboží (kupní smlouva), řídí se práva a povinnosti tímto článkem a obecnými ustanoveními občanského zákoníku (§ 2079 a násl.).

5.2. Objednatel, který je spotřebitelem, má právo v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku odstoupit od kupní smlouvy uzavřené na dálku bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží (s výjimkami dle § 1837 občanského zákoníku, zejména u zboží upraveného na přání zákazníka). Pro odstoupení zašle spotřebitel e-mail poskytovateli na info@agencytransport.cz. Zboží musí být vráceno do 14 dnů od odstoupení; náklady na vrácení zboží nese spotřebitel (§ 1832 odst. 3 občanského zákoníku).

5.3. Odpovědnost za vady zboží (§ 2161 a násl. občanského zákoníku): Poskytovatel odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku (12 měsíců) od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí (§ 2161 odst. 5 občanského zákoníku ve znění účinném od 6. 1. 2023). Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí (§ 2165 odst. 1 občanského zákoníku).

6. PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY A ODPOVĚDNOST PŘI PŘEPRAVĚ VĚCI

6.1. Práva a povinnosti stran při vnitrostátní přepravě věci se řídí občanským zákoníkem (§ 2555 a násl.), při mezinárodní silniční přepravě se řídí Úmluvou o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (vyhláška č. 11/1975 Sb. – Úmluva CMR).

6.2. Objednatel je povinen poskytnout dopravci správné, úplné a včasné informace o zásilce, její povaze, obsahu, hmotnosti a přesném místě nakládky a vykládky a předat veškeré průvodní doklady nezbytné k provedení přepravy (§ 2558 a § 2561 občanského zákoníku, čl. 6 a 11 Úmluvy CMR).

6.3. Zásilka musí být zabalena a zajištěna tak, aby byla chráněna před ztrátou či poškozením a aby nemohla poškodit dopravní prostředek ani jiné přepravované zásilky. Za řádné naložení a upevnění zásilky na vozidle odpovídá odesílatel, není-li výslovně sjednáno jinak.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

7.1. Správcem osobních údajů je společnost AGENCY TRANSPORT, s.r.o., IČO: 27271854, se sídlem Družstevní 63, 463 31 Chrástava. Správce zpracovává osobní údaje v plném souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a **zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.**

7.2. Zákonné důvody a účely zpracování osobních údajů:

- **Plnění smlouvy a jednání o smlouvě (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR):** Zpracování údajů objednatele (jméno, příjmení, identifikační údaje, adresa, e-mail, telefon, údaje o nakládce a vykládce) je nezbytné pro vyřízení poptávky, uzavření a plnění přepravní/zasílatelské smlouvy. Poskytnutí údajů je smluvním požadavkem, bez něhož nelze přepravu provést.
- **Plnění právních povinností (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR):** Poskytovatel zpracovává údaje pro účely vedení účetnictví a plnění daňových povinností (zákon č. 563/1991 Sb., zákon č. 235/2004 Sb.) a pro plnění povinností v oblasti prevence praní špinavých peněz podle **zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (AML zákon).**
- **Oprávněný zájem správce (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR):** Ochrana právních nároků správce, vymáhání pohledávek, evidence objednávek pro případné spory a přímý marketing vůči vlastním zákazníkům dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

7.3. **Příjemci osobních údajů:** Osobní údaje mohou být předány smluvním subdodavatelům (dopravcům, řidičům) v rozsahu nezbytném pro provedení přepravy, dále poskytovatelům účetních, daňových a právních služeb, IT infrastruktury a orgánům veřejné moci v souladu se zákonem.

7.4. Doba uložení: Osobní údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu vyžadovanou příslušnými právními předpisy (daňové a účetní doklady po dobu 10 let dle § 35 zákona o DPH, podklady dle AML zákona po dobu 10 let) a po dobu promlčecích lhůt dle občanského zákoníku pro případ obhajoby právních nároků.

7.5. Práva subjektu údajů: Objednatel má právo požadovat od správce přístup k osobním údajům (čl. 15 GDPR), jejich opravu (čl. 16 GDPR) nebo výmaz (čl. 17 GDPR), omezení zpracování (čl. 18 GDPR), právo na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR) a právo vznést námitku proti zpracování na základě oprávněného zájmu (čl. 21 GDPR). Objednatel má rovněž právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů (Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.gov.cz).

7.6. Pověřenec pro ochranu osobních údajů: Společnost AGENCY TRANSPORT, s.r.o. jmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů: Mgr. Sylvie Mobagi, BA, MSc, e-mail: dpo@agencytransport.cz.

8. OBCHODNÍ SDĚLENÍ A SOUBORY COOKIES

8.1. Šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky se řídí zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Podle § 7 odst. 3 tohoto zákona je poskytovatel oprávněn využívat elektronickou adresu zákazníka získanou v souvislosti s prodejem služeb pro zasílání obchodních sdělení týkajících se vlastních obdobných služeb, pokud to zákazník předem neodmítl. Zákazník má právo kdykoliv a bezplatně odmítnout další zasílání sdělení prostřednictvím odkazu v každém e-mailu nebo zprávou na dpo@agencytransport.cz.

8.2. Provoz webových stránek www.agencytransport.cz z hlediska souborů cookies podléhá ustanovení § 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (opt-in princip). Technické cookies nezbytné pro fungování webu jsou ukládány automaticky, zatímco analytické a marketingové cookies jsou ukládány výhradně na základě předchozího aktivního a dobrovolného souhlasu uživatele uděleného prostřednictvím cookie lišty.

9. ŘEŠENÍ SPORŮ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Veškeré právní vztahy vznikající na základě těchto podmínek se řídí právním řádem České republiky. Pro mezinárodní silniční přepravu platí přednostně kogentní ustanovení Úmluvy CMR.

9.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR): K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smluv o poskytování služeb či z kupních smluv je věcně příslušná Česká obchodní inspekce (ČOI), Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 120 00

Praha 2, web: adr.coi.cz, e-mail: adr@coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line zřízenou Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu/consumers/odr.

9.3. Všechny spory mezi podnikateli (B2B) vzniklé ze smluvních vztahů budou řešeny věcně a místně příslušnými obecnými soudy České republiky podle sídla poskytovatele.

9.4. Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo neúčinné, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení (§ 576 občanského zákoníku).

9.5. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 10. 2026 a plně nahrazují veškeré předchozí verze obchodních podmínek.

PŘÍLOHA: SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO PŘEPRAVU VĚCI

(pro vztahy se smluvními dopravci a partnery)

1. Smlouva o přepravě věci vzniká výhradně písemným potvrzením objednávky prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu). Návrh na uzavření smlouvy o přepravě lze písemně odmítnout do 2 hodin po jeho obdržení, nejpozději však 24 hodin před plánovaným termínem nakládky.
2. Dopravce je povinen provést přepravu s odbornou péčí v souladu s Úmluvou CMR (vyhláška č. 11/1975 Sb.), dohodou ADR, nařízením EP a Rady (ES) č. 561/2006, dohodou AETR a celními předpisy. Dopravce je povinen udržovat platné pojištění odpovědnosti silničního dopravce (pro vnitrostátní dopravu min. 2 000 000 Kč u vozidel do 12 t a 7 000 000 Kč u vozidel nad 12 t) a předložit pojistnou smlouvu zasílateli na vyžádání.
3. Dopravce odpovídá za škody na zásilce a sankce uplatněné odesílatelem v důsledku porušení povinností dopravce. Dojde-li ke zrušení nebo neprovedení přepravy ze strany dopravce v den nakládky, má zasílatel právo účtovat smluvní pokutu až do výše sjednaného přepravného (§ 2048 občanského zákoníku).
4. Dopravce je povinen neprodleně písemně (e-mailem / SMS) informovat zasílatele o všech překážkách při přepravě, zpoždění, vzniku škody, jakož i o provedení nakládky a vykládky. Překládka zásilky a využití dalších poddopraců bez předchozího písemného souhlasu zasílatele jsou zakázány.
5. Cena přepravy je sjednána jako cena bez DPH. Čekání na nakládce a vykládce do 12 hodin je zahrnuto v ceně přepravy, pokud není písemně dohodnuto jinak; překročení čekání musí být řádně doloženo záznamem na nákladním listu CMR potvrzeným odesílatelem/příjemcem.
6. Dopravce se zavazuje dodržovat platné právní předpisy týkající se minimální mzdy a vysílání pracovníků na území států, kterými přeprava probíhá (např. německý MiLoG, francouzský Loi Macron apod.).

7. Fakturu za přepravu je dopravce povinen doručit zasílateli spolu s originály potvrzených přepravních dokladů (CMR list s razítkem a podpisem příjemce) do 10 dnů od ukončení přepravy. Splatnost faktury činí 60 dnů od doručení kompletních a bezvadných dokladů.
8. Přímé kontaktování odesílatele nebo příjemce dopravcem za účelem sjednání vlastního obchodu po dobu 12 měsíců od realizace přepravy se považuje za nekalosoutěžní jednání (§ 2976 občanského zákoníku) a zakládá právo zasílatele na smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč za každé jednotlivé porušení.
9. Zpracování osobních údajů řidičů a zástupců dopravce probíhá na základě plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR) a plnění právních předpisů (zákon č. 253/2008 Sb. - AML zákon, zákon o DPH). Osobní údaje jsou uchovávány po dobu 10 let. Pověřenec pro ochranu osobních údajů: PhDr. Sylvie Mobagi, Dr.Ph., LD.D., Ed.D., e-mail: dpo@agencytransport.cz.
10. Tyto podmínky nabývají platnosti dnem 01. 01. 2026.