VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

NLC Solutions s.r.o.

pro zasílatelské, silniční přepravní, skladovací a související logistické služby

Verze 10/2026 | účinnost od: 1. 10. 2026

1. Úvodní ustanovení a působnost

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“) upravují smluvní vztahy mezi NLC Solutions s.r.o., IČO 300 98 718, se sídlem Sokolská 1883/8, Nové Město, 120 00 Praha 2 („NLC“), a jejími zákazníky – podnikateli („Zákazník“) při poskytování zasílatelských, silničních přepravních, skladovacích a souvisejících logistických služeb.

1.2 VOP se použijí na všechny nabídky, objednávky, zasílatelské příkazy, cenové kalkulace, rámcové dohody a jiné smlouvy mezi NLC a Zákazníkem, pokud jejich použití nebylo výslovně písemně vyloučeno.

1.3 Kogentní právní předpisy a použitelné mezinárodní úmluvy mají přednost před smluvními ujednáními. Je-li uzavřena rámcová nebo jiná individuální smlouva, řídí se pořadí přednosti smluvních dokumentů takovou smlouvou. Není-li pořadí sjednáno, má individuální smlouva přednost před potvrzenou objednávkou, potvrzená objednávka před cenovou nabídkou nebo kalkulací a tyto dokumenty před VOP. Objednávkou se nelze odchýlit od uzavřené rámcové smlouvy bez výslovného souhlasu NLC s konkrétní odchylkou.

1.4 VOP jsou určeny výhradně pro vztahy mezi podnikateli (B2B). NLC neposkytuje na jejich základě spotřebitelské služby.

1.5 NLC v současnosti neposkytuje podle těchto VOP námořní ani letecké zasílatelské služby. Budou-li takové služby v budoucnu nabízeny, vyžadují samostatné podmínky nebo výslovnou písemnou dohodu.

2. Smlouva, objednávky a pokyny Zákazníka

2.1 Smlouva vzniká písemným potvrzením objednávky NLC, podpisem smlouvy, zahájením plnění na základě objednávky Zákazníka nebo jiným prokazatelným přijetím objednávky. Za písemnou formu se pro běžné operativní úkony považuje také e-mail.

2.2 Objednávka musí obsahovat zejména údaje potřebné k řádnému plnění: místa a termíny nakládky a vykládky, druh, množství, hmotnost a rozměry zboží, požadovaný typ vozidla, zvláštní vlastnosti zásilky, požadavky na manipulaci, skladování a dokumentaci a kontaktní osoby.

2.3 Zákazník odpovídá za správnost, úplnost a včasnost údajů a pokynů. NLC není povinna ověřovat jejich věcnou správnost, není-li zjevně nesprávná.

2.4 Změna nebo zrušení již potvrzené objednávky je účinné až potvrzením NLC. Zákazník uhradí účelně vzniklé náklady, storno poplatky třetích osob, čekání, marnou jízdu a další prokazatelné náklady.

2.5 NLC může odmítnout pokyn, který je protiprávní, nebezpečný, technicky neproveditelný nebo který by mohl způsobit škodu. Je-li nutné jednat bezodkladně a nelze získat pokyn Zákazníka, NLC je oprávněna postupovat podle odborného uvážení v zájmu ochrany zásilky a minimalizace škody.

3. Zasílatelské a silniční přepravní služby

3.1 Při zasílatelství NLC obstarává vlastním jménem a na účet Zákazníka přepravu zásilky a případně související úkony. NLC je oprávněna použít dopravce, dalšího zasílatele nebo jiného subdodavatele.

3.2 NLC je oprávněna zvolit trasu, dopravce, vozidlo a způsob provedení, pokud Zákazník nestanovil závazný pokyn a NLC jej písemně přijala.

3.3 Pokud NLC výslovně převezme závazek provést přepravu sama, nebo nastane jiný případ, kdy podle právních předpisů odpovídá jako dopravce, použije se na její odpovědnost režim příslušný danému druhu přepravy. U mezinárodní silniční přepravy se použije zejména Úmluva CMR.

3.4 Termíny dodání jsou závazné pouze tehdy, byly-li výslovně písemně potvrzeny jako garantované. Běžně sdělené časy nakládky, tranzitu a doručení jsou plánované údaje.

3.5 NLC není povinna sjednat pojištění zboží (cargo insurance) bez výslovné písemné objednávky Zákazníka a potvrzení NLC. Pojištění odpovědnosti NLC není pojištěním zboží Zákazníka.

3.6 Zákazník zajistí, že zásilka bude řádně zabalena, označena a připravena k přepravě a že nakládka či vykládka, pokud je provádí Zákazník nebo příjemce, proběhne bezpečně a v souladu s právními předpisy.

4. Skladování a logistické služby

4.1 NLC může poskytovat skladování, příjem a výdej zboží, manipulaci, kompletaci, balení, přebalování, etiketování, inventury a další dohodnuté skladové a logistické činnosti.

4.2 Rozsah služby, sklad, provozní režim, SLA/KPI, skladné, manipulační sazby, minimální objemy, způsob evidence a další parametry se stanoví individuální smlouvou, objednávkou nebo cenovou kalkulací.

4.3 NLC je oprávněna zboží umístit v provozovně NLC nebo, pokud to povaha služby dovoluje, u odborně způsobilého subdodavatele. Přemístění nesmí bez rozumného důvodu zhoršit dohodnuté podmínky skladování. Upravuje-li individuální smlouva podmínky přemístění zboží nebo změny skladu, mají tato ujednání přednost.

4.4 Zákazník je povinen předem písemně oznámit zvláštní požadavky na teplotu, vlhkost, hygienu, bezpečnost, stohování, segregaci, FIFO/FEFO, šarže, expirace nebo jiné režimy. Nejsou-li písemně přijaty NLC, nejsou součástí služby.

4.5 Zákazník odpovídá za to, že zboží je způsobilé ke skladování a manipulaci a že obaly a palety jsou bezpečné a vhodné. NLC je oprávněna odmítnout zboží poškozené, kontaminované, nebezpečné nebo zjevně nevyhovující.

4.6 Inventurní rozdíly, tolerance, způsob reklamace rozdílů a případná smluvní tolerance budou upraveny individuální dohodou, pokud je daný provoz vyžaduje.

4.7 Bez předchozího písemného souhlasu NLC nesmí Zákazník předat ke skladování zejména nebezpečné zboží ve smyslu předpisů ADR, zboží podléhající zvláštnímu právnímu nebo bezpečnostnímu režimu, zboží vyžadující řízenou teplotu nebo vlhkost, rychle se kazící zboží, léčiva, chemické látky, zboží mimořádné hodnoty ani jiné zboží vyžadující zvláštní podmínky skladování nebo manipulace. Zákazník je povinen NLC předem písemně informovat o všech zvláštních vlastnostech zboží a požadavcích na jeho skladování a manipulaci a předat NLC příslušnou dokumentaci. NLC je oprávněna odmítnout převzetí zboží, pro jehož skladování nemá potřebné oprávnění, technické podmínky nebo které by mohlo představovat nepřiměřené riziko pro osoby, ostatní zboží, sklad nebo životní prostředí.

5. Nebezpečné a zvláštní zásilky

5.1 Nebezpečné zboží, zboží podléhající zvláštnímu právnímu, daňovému, celnímu nebo bezpečnostnímu režimu, zboží mimořádné hodnoty a jiné zboží vyžadující zvláštní podmínky přepravy, skladování nebo manipulace může být přijato pouze po předchozím výslovném písemném souhlasu NLC.

5.2 U ADR zásilek Zákazník předá předem všechny zákonem požadované údaje, klasifikaci, bezpečnostní dokumentaci a zajistí vyhovující obal a označení. Zákazník nahradí NLC újmu a náklady vzniklé v důsledku nesprávných nebo neúplných údajů, není-li škoda způsobena NLC.

5.3 NLC může nebezpečnou zásilku odmítnout, vyložit, izolovat nebo učinit jiné přiměřené bezpečnostní opatření, vyžaduje-li to ochrana osob, majetku nebo právní předpis.

6. Ceny, příplatky a fakturace

6.1 Cena se řídí platnou individuální nabídkou, ceníkem, kalkulací nebo potvrzenou objednávkou. Není-li uvedeno jinak, ceny jsou bez DPH.

6.2 Cena vychází z údajů sdělených Zákazníkem. Změní-li se hmotnost, rozměry, objem, trasa, rozsah práce, provozní režim, čekání, ceny vstupů, palivo, mýto nebo jiné rozhodné okolnosti, je NLC oprávněna účtovat odpovídající dodatečné náklady, pokud byly objektivně vyvolány konkrétním plněním.

6.3 Je-li sjednána palivová, mýtná, inflační nebo jiná doložka, postupuje se podle příslušné cenové kalkulace.

6.4 Není-li sjednáno jinak, NLC fakturuje skutečně realizované služby v dohodnuté periodě.

6.5 Standardní splatnost faktur NLC je 14 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury, není-li v individuální smlouvě, cenové nabídce, objednávce nebo jiné písemné dohodě stran sjednána jiná splatnost.

6.6 Zákazník není oprávněn jednostranně započíst svou pohledávku proti pohledávce NLC, ledaže byla pohledávka Zákazníka pravomocně přiznána soudem nebo ji NLC písemně uznala co do důvodu a výše. Zákazník není oprávněn zadržet ani jednostranně snížit úhradu ceny služeb z důvodu reklamace, tvrzeného nároku na náhradu újmy nebo jiné vlastní pohledávky. Tím není dotčeno jeho právo uplatnit tyto nároky samostatně.

6.7 Při prodlení Zákazníka s úhradou peněžitého dluhu náleží NLC úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, není-li individuálně sjednáno jinak, a náhrada nákladů spojených s uplatněním pohledávky v zákonném rozsahu. 6.8 Je-li Zákazník v prodlení s úhradou splatného dluhu a neuhradí jej ani v dodatečné lhůtě pěti pracovních dnů od doručení výzvy, může NLC pozastavit přijímání dalšího zboží a poskytování dalších objednaných služeb do zaplacení dluhu nebo poskytnutí dohodnutého zajištění. NLC může pro další služby požadovat přiměřenou zálohu. Pozastavením není dotčena povinnost odborně opatrovat již převzaté zboží ani právo NLC na úhradu jeho skladování. Vydání již převzatého zboží lze odepřít pouze v rozsahu zákonného zadržovacího práva nebo jiného přípustného právního důvodu.

7. Odpovědnost NLC

7.1 NLC odpovídá za újmu pouze v rozsahu stanoveném kogentními právními předpisy, použitelnou mezinárodní úmluvou, individuální smlouvou a těmito VOP.

7.2 Při odpovědnosti jako zasílatel NLC odpovídá zejména za odbornou péči při obstarávání služby a za řádný výběr použitých osob v rozsahu vyžadovaném právními předpisy. Skutečnost, že škoda vznikla během přepravy prováděné nezávislým dopravcem, sama o sobě neznamená neomezenou odpovědnost NLC.

7.3 Při odpovědnosti jako silniční dopravce se použijí limity a pravidla odpovědnosti podle kogentních právních předpisů a u mezinárodní silniční přepravy zejména Úmluvy CMR.

7.4 Při skladování se použije právní režim skladování podle občanského zákoníku, není-li platně sjednáno jinak. NLC neodpovídá za škodu způsobenou Zákazníkem nebo vlastníkem zboží, vadou nebo přirozenou povahou zboží, ani v dalších případech stanovených zákonem.

7.5 Celková povinnost NLC k náhradě majetkové újmy vzniklé při skladování a souvisejících logistických službách je omezena částkou 200.000,- Kč za jednu škodní událost. Za jednu škodní událost se považují také všechny případy újmy vzniklé z téže příčiny nebo z několika příčin, které spolu přímo souvisejí. Limit se vztahuje souhrnně na všechny nároky Zákazníka z takové události bez ohledu na jejich právní základ. Použití tohoto ustanovení podléhá čl. 7.9.

7.6 Celková povinnost NLC k náhradě majetkové újmy podle čl. 7.5 za všechny škodní události vzniklé v jednom smluvním roce nepřesáhne částku 1.000.000,- Kč. Smluvním rokem se rozumí každé období dvanácti po sobě jdoucích měsíců od účinnosti smlouvy. Použití tohoto ustanovení podléhá čl. 7.9.

7.7 Náhrada škody způsobené NLC jako zasílatelem ztrátou, zničením nebo poškozením zásilky je omezena na 8,33 SDR za každý kilogram hrubé hmotnosti ztracené, zničené nebo poškozené části zásilky v souladu s Úmluvou CMR. Náhrada jiné majetkové újmy způsobené zasílatelským pochybením NLC je omezena na 200.000 Kč za jednu škodní událost. Za jednu škodní událost se považují i všechny případy újmy vzniklé ze stejné příčiny nebo z přímo souvisejících příčin. Tato omezení se použijí pouze tehdy, nestanoví-li závazné právní předpisy nebo použitelné mezinárodní úmluvy jinak. Ustanovení čl. 7.8 a 7.9 zůstávají nedotčena.

7.8 V rozsahu dovoleném právem NLC neodpovídá za nepřímou nebo následnou újmu, zejména ušlý zisk, ztrátu trhu, výroby, obchodní příležitosti nebo smluvní sankce třetích osob, pokud NLC výslovně písemně nepřevzala takové riziko. Toto omezení se neuplatní tam, kde je podle kogentního práva nepřípustné.

7.9 Žádné vyloučení ani omezení náhrady újmy podle těchto VOP nebo smlouvy se nepoužije na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech ani na právo slabší strany na náhradu újmy v rozsahu podle § 2898 občanského zákoníku.

7.10 Informace o případném pojištění odpovědnosti NLC poskytne NLC na žádost Zákazníka. Rozsah pojištění odpovědnosti NLC nezvyšuje její smluvní ani zákonnou odpovědnost a nezakládá pojištění zboží Zákazníka. 7.11 Hodnota zboží sdělená NLC sama o sobě nezvyšuje zákonný ani smluvní limit odpovědnosti a nepředstavuje sjednání cargo pojištění.

8. Odpovědnost Zákazníka a náhrada nákladů

8.1 Zákazník odpovídá za újmu a náklady způsobené nesprávnými, neúplnými nebo opožděnými údaji, nevhodným obalem, nebezpečnou povahou zboží, porušením právních předpisů nebo pokyny Zákazníka, pokud příčina neleží na straně NLC.

8.2 Zákazník zajistí, že je oprávněn se zbožím disponovat a objednat jeho přepravu či skladování.

8.3 Zákazník nahradí NLC účelně vynaložené náklady, sankce a nároky třetích osob vzniklé v přímé souvislosti s porušením povinností Zákazníka, s výjimkou rozsahu, v němž k nim přispěla NLC.

9. Reklamace a škodní události

9.1 Zákazník je povinen zjevnou ztrátu, poškození nebo nesrovnalost zaznamenat při převzetí do přepravního, dodacího nebo skladového dokladu a bez zbytečného odkladu informovat NLC.

9.2 Skryté škody a jiné reklamace musí být oznámeny bez zbytečného odkladu po zjištění a v každém případě v zákonných nebo smluvně použitelných lhůtách. U režimu CMR se použijí lhůty a pravidla CMR.

9.3 Reklamace musí obsahovat identifikaci zakázky, popis události, datum, výši a výpočet nároku a dostupné doklady (zejména CMR/dodací list, fakturu za zboží, fotografie, inventurní záznamy a další důkazy).

9.4 Kontaktní e-mail NLC pro reklamace a škody reklamace@nlcsolutions.cz

9.5 Podání reklamace samo o sobě neopravňuje Zákazníka k nezaplacení splatných nesporných faktur.

10. Zadržovací právo a nakládání se zbožím

10.1 NLC je oprávněna uplatnit zadržovací právo k zásilkám, zboží a dokumentům v rozsahu dovoleném právními předpisy k zajištění splatných dluhů souvisejících s poskytovanými službami.

10.2 U skladování se použijí rovněž zákonná práva skladovatele, včetně práva postupovat za splnění zákonných podmínek při nevyzvednutí věci.

10.3 NLC bude při výkonu těchto práv postupovat přiměřeně a s ohledem na povahu a hodnotu zboží.

11. Vyšší moc a mimořádné okolnosti

11.1 NLC neodpovídá za nesplnění povinnosti způsobené okolností mimo její rozumnou kontrolu, kterou nemohla při uzavření smlouvy rozumně předvídat ani její následky přiměřeně odvrátit, pokud kogentní právo nestanoví jinak.

11.2 Takovou okolností mohou být zejména živelní události, válka, terorismus, občanské nepokoje, epidemie, rozsáhlé výpadky energií nebo IT, kybernetické incidenty třetích stran, stávky, uzavírky, mimořádné dopravní zácpy, zásahy orgánů veřejné moci nebo náhlé omezení dopravní infrastruktury.

11.3 Dotčená strana informuje druhou stranu bez zbytečného odkladu a učiní přiměřená opatření ke zmírnění následků.

12. Mlčenlivost, data a osobní údaje

12.1 Strany zachovají mlčenlivost o neveřejných obchodních, cenových, provozních a technických informacích získaných v souvislosti se spoluprací.

12.2 NLC může předávat nezbytné údaje dopravcům, skladovým partnerům, pojišťovnám, IT poskytovatelům a dalším subdodavatelům v rozsahu potřebném k plnění smlouvy nebo právních povinností.

12.3 Osobní údaje kontaktních osob jsou zpracovávány zejména za účelem plnění smlouvy, komunikace, evidence a ochrany právních nároků v souladu s použitelnými předpisy.

12.4 Odkaz / kontakt na zásady ochrany osobních údajů NLC: https://nlcsolutions.cz/ochrana-osobnich-udaju.

13. Compliance a subdodavatelé

13.1 Strany budou při plnění dodržovat platné právní předpisy, zejména pravidla bezpečnosti práce, silniční dopravy, sankční a protikorupční předpisy a pravidla vztahující se ke konkrétnímu zboží.

13.2 NLC je oprávněna využívat subdodavatele. Jejich použití nemění rozsah povinností NLC vůči Zákazníkovi podle konkrétního smluvního režimu.

13.3 NLC může odmítnout plnění, pokud by jeho provedení mohlo porušit sankční, exportní, bezpečnostní nebo jiné závazné právní předpisy.

14. Doba trvání a ukončení

14.1 Jednorázové objednávky končí splněním závazků. Rámcové vztahy se řídí sjednanou dobou trvání.

14.2 Rámcový smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou může kterákoliv strana písemně vypovědět bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, není-li mezi stranami písemně sjednáno jinak. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

14.3 NLC může smlouvu nebo konkrétní službu ukončit či pozastavit bez zbytečného odkladu při závažném porušení smlouvy, opakovaném prodlení s platbami, zatajení nebezpečné povahy zboží nebo pokud další plnění nelze rozumně požadovat.

14.4 Ukončením nejsou dotčeny vzniklé nároky, povinnost zaplatit již poskytnuté služby ani ustanovení, která mají podle své povahy trvat i po skončení vztahu.

15. Rozhodné právo a řešení sporů

15.1 Smluvní vztahy se řídí právem České republiky, s výjimkou kolizních norem, a přímo použitelnými mezinárodními úmluvami.

15.2 Pro spory z právních vztahů mezi NLC a Zákazníkem jsou příslušné soudy České republiky. V mezích přípustných právními předpisy se sjednává místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 2, je-li v prvním stupni věcně příslušný okresní soud, a Městského soudu v Praze, je-li v prvním stupni věcně příslušný krajský soud. Tím není dotčena výlučná příslušnost ani kogentní pravidla použitelných mezinárodních úmluv a práva Evropské unie

15.3 Strany se před zahájením soudního řízení pokusí spor vyřešit obchodním jednáním, nebrání-li tomu běh promlčecí či prekluzivní lhůty nebo potřeba předběžné ochrany.

16. Závěrečná ustanovení

16.1 Tyto VOP tvoří součást smlouvy, pokud na ně smlouva, objednávka, nabídka nebo potvrzení NLC odkazuje a Zákazník měl možnost se s nimi seznámit.

16.2 NLC může VOP pro budoucí objednávky změnit. Pro konkrétní již přijatou objednávku se použije verze účinná v okamžiku jejího uzavření, není-li písemně dohodnuto jinak.

16.3 Neplatnost nebo neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na ostatní ustanovení. Strany je nahradí platným ustanovením, které se hospodářským účelem nejvíce blíží původnímu.

16.4 Česká verze VOP je rozhodná. Případný překlad slouží pouze pro informaci, není-li výslovně dohodnuto jinak.