



# 2022 Ghidul Serviciilor Poștale UPS®



Pentru clienții din România, aplicabil trimiterilor poștale cu greutatea maximă de 31,5 kg.

Valabil începând cu data de 26 iunie 2022, TARIFE ÎN EUR.

# Cuprins

## **SECȚIUNEA 1**

### ALEGEREA SERVICIULUI POTRIVIT

Alegeți serviciile UPS care se potrivesc cel mai bine nevoilor dvs. Aflați destinațiile spre care puteți să trimiteți sau locurile din care puteți să primiți, utilizând tabelele cu zone.

## **SECȚIUNEA 2**

### SERVICII ȘI TAXE SUPPLEMENTARE

Aflați informații despre serviciile cu valoare adăugată disponibile și determinați eventualele costuri suplimentare care se adaugă la taxele dvs. de transport.

## **SECȚIUNEA 3**

### INFORMAȚII DE REFERINȚĂ

Treceți în revistă opțiunile de plată, articolele interzise și alte restricții aferente serviciilor, facilitatea UPS privind garanția de restituire a banilor, răspunderea UPS, Termenii și Condițiile privind serviciile poștale UPS.





## SECȚIUNEA 1

### ALEGEREA SERVICIULUI POTRIVIT

PAGINA 4

## SECȚIUNEA 2

### SERVICII ȘI TAXE SUPLIMENTARE

PAGINA 6

## SECȚIUNEA 3

### INFORMAȚII DE REFERINȚĂ

PAGINA 22

## 1. ALEGEREA SERVICIULUI POTRIVIT

### Opțiuni de bază pentru livrarea prin UPS

UPS este un serviciu de livrare complet integrat, care vă oferă cea mai cuprinzătoare gamă de servicii. UPS vă poate ajuta să trimiteți bunuri, intern sau internațional, utilizând servicii expres cu trei variante de ore și date fixe pentru livrare, pentru a vă asigura că bunurile pe care le trimiteți sosesc în ziua planificată până la ora 9.00 a.m., 10.30 a.m., de regulă până la 12.00 la prânz sau până la sfârșitul zilei. În plus, UPS vă oferă alternative rentabile pentru expediții mai puțin urgente. Serviciile de import sunt, de asemenea, disponibile. Verificați tarifele de import din [Secțiunea 3](#) a prezentului ghid sau dați clic pe „Zone și Tarife”, din secțiunea [„Calcul Timp de Livrare și Cost”](#) de pe [www.ups.com](http://www.ups.com).

### Când expediți prin UPS, beneficiați de următoarele:

- Servicii excelente și de încredere
- Garanția de restituire a banilor\* pentru serviciile UPS Express
- Garanția timpilor de livrare pentru toate tipurile de servicii, în condițiile Termenilor și Condițiilor UPS
- Preluare de la adresa dvs.- serviciile UPS sunt servicii „de la ușă la ușă”, UPS asigurând îndeplinirea formalităților vamale acolo unde sunt necesare
- Până la trei încercări de livrare
- Opțiuni de pregătire online a expedierii
- Vizibilitate completă pentru expedițiile dvs.- puteți urmări expediția prin utilizarea numărului de referință alocat, asigurându-se astfel urmărirea, depistarea și confirmarea livrării on-line sau, la cerere, prin SMS
- Confirmarea predării coletului de către destinatar, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală prin semnarea documentului de transport. În țările care permit livrarea într-o locație prestabilă din incinta destinatarului, vă punem la dispoziție opțiunea „Solicitarea Semnăturii” (detalii pot fi găsite în Secțiunea 2)
- Centre de expediere localizate convenabil în orașe
- O companie de curierat respectată și recunoscută de clienții dvs. pe plan internațional.

Detalii complete cu privire la serviciile și taxele suplimentare UPS pot fi găsite în [Secțiunea 2](#) a acestui ghid.

Dacă nicio opțiune de serviciu nu este selectată de dvs., atunci expedierea se va efectua și factura automat prin UPS Express, acolo unde este disponibil.

### \*Garanția de restituire a banilor

Se aplică restricții. Garanția de restituire a banilor constă în rambursarea la cerere a taxelor

Serviciu	Descriere	Caracteristici
<b>UPS Express Plus®</b> <b>Livrare dimineața devreme pentru cele mai urgente expedieri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Majoritatea zonelor de afaceri din Europa, până la ora 9.00 a.m. în următoarea zi lucrătoare.</li> <li>Livrare dimineața devreme începând cu ora 8.00 a.m. și de regulă până la ora 9.00 a.m., a doua zi lucrătoare, în majoritatea zonelor de afaceri din S.U.A. și în zonele importante de afaceri din Canada.</li> <li>Cele mai importante zone de afaceri din Asia, până la ora 9.00 a.m. a doua zi lucrătoare.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanția de restituire a banilor<sup>1</sup>.</li> <li>Ideal pentru situația în care expedierea dvs. trebuie să ajungă la destinație până la începutul zilei lucrătoare.</li> <li>Gestionare și manipulare cu prioritate în fiecare etapă a procesului de expediere, pentru mai multă certitudine și siguranță.</li> <li>Ambalaje UPS disponibile gratuit pentru confortul dvs.</li> <li>Nu este disponibil pentru expedierile interne.</li> </ul>
<b>UPS Express®</b> <b>Livrare în dimineața următoare în Europa și livrare la termen garantată oriunde în lume</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livrare în majoritatea zonelor de afaceri din România până la ora 12.00 după-amiaza, în următoarea zi lucrătoare.</li> <li>Livrare în dimineața următoare începând cu ora 10.30 a.m. și de regulă până la 12.00 după-amiaza, în majoritatea zonelor de afaceri din Europa.</li> <li>Livrare în dimineața celei de-a doua zi lucrătoare până la ora 10.30 a.m., până la 12.00 după-amiaza sau până la 2.00 după-amiaza, în majoritatea zonelor de afaceri din S.U.A. și în majoritatea zonelor importante de afaceri din Canada.</li> <li>Livrare la termen garantată, în 2 până la 3 zile lucrătoare, până la ora 12.00 după-amiaza sau până la 2.00 după-amiaza în majoritatea zonelor de afaceri din Asia.</li> </ul> <p>Timpii de livrare diferă în funcție de destinație.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanția de restituire a banilor<sup>1</sup>.</li> <li>Alegerea ideală pentru expedierile urgente care trebuie să ajungă dimineața.</li> <li>Ambalaje UPS disponibile gratuit pentru confortul dvs.</li> <li>Servicii de import disponibile. Pentru informații detaliate, vă rugăm să utilizați instrumentul „Calcul Timp de Tranzit și Cost” de pe <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> </ul>
<b>UPS Express Saver®</b> <b>Livrare în cursul următoareii zile lucrătoare pe teritoriul Europei și livrare rapidă în întreaga lume</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livrare în următoarea zi lucrătoare în majoritatea zonelor de afaceri din România.</li> <li>Livrare în următoarea zi lucrătoare, pe parcursul zilei, în aproape toate celelalte zone de afaceri din Europa.</li> <li>Livrare în majoritatea zonelor de afaceri din S.U.A. și în zonele importante de afaceri din Canada, până la sfârșitul celei de-a doua zi lucrătoare.</li> <li>Livrare în Asia, până la sfârșitul zilei, în 2 până la 3 zile lucrătoare.</li> </ul> <p>UPS Express Saver este uneori denumit UPS Saver.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviciu internațional, disponibil în peste 200 de țări și teritorii.</li> <li>Garanția de restituire a banilor<sup>1</sup>.</li> <li>Serviciu cu livrare până la sfârșitul zilei pentru expediții expres.</li> <li>Ambalaje UPS disponibile gratuit pentru confortul dvs.</li> <li>Servicii de import disponibile. Pentru informații detaliate, vă rugăm să utilizați instrumentul „Calcul Timp de Tranzit și Cost” de pe <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> </ul>
<b>UPS Standard®</b> <b>Livrare la dată programată pe întreg teritoriul Europei</b>	<p>Un serviciu rentabil, cu livrare la dată programată, pentru expedieri mai puțin urgente, către destinații din UE, Liechtenstein, Norvegia și Elveția. Timpul de livrare depinde de țara de origine și cea de destinație.</p> <p>Pentru consultarea facilă a timpilor de livrare aferenți serviciului UPS Standard sau pentru aflarea datei programate pentru livrare, vizitați „Calcul Timp de Livrare și Cost” pe <a href="http://pagina locală principală de pe www.ups.com">pagina locală principală de pe www.ups.com</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alegere ideală atunci când viteza de livrare trebuie echilibrată cu un cost rezonabil.</li> <li>Estimările cu privire la data de livrare vă permit, la rândul dvs., planificarea datelor de livrare către clienții dvs.</li> <li>Serviciu convenabil „de la ușă la ușă”.</li> <li>Serviciul UPS Standard între două state membre UE este limitat la bunurile cu liberă circulație în UE.</li> <li>Formalitățile vamale sunt incluse în serviciu, atunci când este cazul.</li> <li>Servicii de import disponibile. Pentru informații detaliate, vă rugăm să utilizați instrumentul „Calcul Timp de Tranzit și Cost” de pe <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> <li>Nu este disponibil pentru expedierile interne.</li> </ul>
<b>UPS Expedited</b> <b>Livrare la dată programată către destinații din afara Europei</b>	<p>Un serviciu rentabil, cu livrare la dată programată, pentru expedieri mai puțin urgente, către destinații din afara UE, Liechtenstein, Norvegiei și Elveției.</p> <p>Pentru consultarea facilă a timpilor de livrare aferenți serviciului UPS Expedited, vizitați „Calcul Timp de Tranzit și Cost” pe <a href="http://pagina locală principală de pe www.ups.com">pagina locală principală de pe www.ups.com</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibil în peste 200 de țări și teritorii.</li> <li>Opțiunea ideală pentru expedierile mai puțin urgente.</li> <li>Livrarea la dată programată vă permite planificarea din timp.</li> <li>Serviciu „de la ușă la ușă” cu îndeplinirea formalităților vamale.</li> <li>Servicii de import disponibile. Pentru informații detaliate, vă rugăm să utilizați instrumentul „Calcul Timp de Tranzit și Cost” de pe <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> <li>Nu este disponibil pentru expedierile interne.</li> </ul>
<p><sup>1</sup> <b>Garanția de restituire a banilor</b> Se aplică restricții. Garanția de restituire a banilor constă în rambursarea la cerere a taxelor dvs. poștale în cazul în care nu livrăm în timpul aplicabil. Pentru detalii complete despre garanția de restituire a banilor, consultați Secțiunea 3 a acestui ghid, precum și Termenii și Condițiile privind serviciile poștale UPS (articolul 7).</p> <p><sup>2</sup> Sub denumirile comerciale de UPS Express Plus, UPS Express, UPS Express Saver, UPS Standard și UPS Expedited, UPS oferă numai servicii poștale pe care a fost autorizat să le presteze conform legislației în vigoare, respectiv:</p> <p>2.2.6.5 Serviciul Express;</p> <p>2.2.1 Servicii având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (corespondență, imprimare);</p> <p>2.2.3 Servicii având ca obiect colete poștale interne cu limite de greutate între 10 și 31,5 kg;</p> <p>2.2.4 Servicii având ca obiect colete poștale cu limite de greutate între 10 și 31,5 kg expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;</p> <p>2.2.5 Servicii având ca obiect colete poștale cu limite de greutate între 20 și 31,5 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;</p> <p>2.2.6.1 Serviciul Ramburs; 2.2.6.2 Serviciul Schimbare destinație; 2.2.6.3 Serviciul Livrare specială;</p> <p>2.2.6.4 Serviciul Confirmare de primire;</p> <p>2.2.6.5 Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (corespondență, imprimare) sau colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv), respectiv colete poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.</p> <p>Acestor servicii li se pot adăuga caracteristici suplimentare conform celor descrise în Secțiunea 2, în măsura în care acestea nu sunt implicate unei categorii de servicii poștale dintre cele enumerate mai sus.</p> <p>UPS prestează servicii expres în conformitate cu legislația din România, cu mențiunea că UPS nu prestează servicii poștale în aceeași localitate pe teritoriul României. Coletele peste 31,5 kg nu sunt obiectul serviciilor poștale.</p>		





## SECȚIUNEA 1

ALEGEREA SERVICIULUI POTRIVIT

PAGINA 4

## SECȚIUNEA 2

SERVICII ȘI TAXE SUPLIMENTARE

PAGINA 6

## SECȚIUNEA 3

INFORMAȚII DE REFERINȚĂ

PAGINA 22

## 2. SERVICII ȘI TAXE SUPLIMENTARE

**În această secțiune veți găsi informații despre serviciile suplimentare care sunt disponibile la UPS. Acestea cuprind:**

- Soluții online de expediere UPS
- Servicii de Vizibilitate UPS
- UPS Collect on Delivery
- UPS Returns
- UPS Import Control
- UPS World Ease
- Servicii UPS de vămuire
- UPS Paperless Invoice

**Cum se calculează costurile totale de expediere:**

- 1** Calculați taxele postale pentru trimiterea sau primirea unei expediții în funcție de greutatea taxabilă și zona de destinație/origine a trimerii postale prin consultarea Ghidului de Tarife UPS aplicabil în prezent, disponibil pe site-ul UPS, la adresa <https://www.ups.com/ro/ro/shipping/zones-and-rates.page> (consultați paginile Tarife pentru trimitere sau Tarife pentru primire din acest ghid- Secțiunile 2 și 3).
- 2** În această secțiune, identificați taxa pentru orice serviciu suplimentar aplicabil expediției dvs. Vă rugăm să rețineți că unele taxe se percep per colet, iar altele per expediție. Toate colectele incluse pe aceeași scrisoare de trăsură vor fi considerate ca o singură expediție.
- 3** Adunați cele două sume pentru a afla costurile totale de expediere (cu excepția drepturilor vamale și accizelor).

**Dacă nu se specifică altfel, taxele pentru serviciile suplimentare vor fi facturate plătitorului și se vor aplica tuturor opțiunilor de servicii UPS.**

Tarifele și taxele suplimentare detaliate în această publicație intră în vigoare la data de 26 iunie 2022.

Cele mai recente informații se găsesc pe site-ul UPS [www.ups.com](http://www.ups.com) sau pot fi confirmate contactând Centrul UPS pentru relații cu clienții la telefon 021 233 88 77 sau 0372 125 800.

### **Modificări de tarife și taxe suplimentare**

Pentru a ține pasul cu evoluția costurilor și taxelor și pentru a asigura un serviciu competitiv, UPS își rezervă dreptul de a modifica tarifele sau de a introduce noi taxe. Se va face o notificare cu minim 10 zile înainte.

# Cum mă poate ajuta UPS să expediez și să urmăresc traseul expediției mele?

## Soluții online de expediere UPS

Pregătirea expedițiilor, urmărirea livrărilor și notificarea clienților 24 de ore pe zi.

Utilizați serviciile noastre electronice pentru a pregăti, trimite și urmări expedițiile și pentru a reduce numărul documentelor ce trebuie completate manual, economisind astfel timp și bani.

De asemenea, puteți produce etichete cu coduri de bare, în scopul sortării și manipulării în siguranță a expedițiilor în rețeaua UPS.

Serviciu	Descriere	Caracteristici	Taxă
<b>UPS Internet Shipping (Expediere UPS pe Internet)</b>	Ideal pentru clienții care trimit zilnic până la 5 expediții.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ușor de folosit și nu necesită descărcare de software suplimentar.</li> <li>Prelucrarea expedițiilor de pe diferite stații de lucru.</li> <li>Compararea opțiunilor de servicii și estimarea timpului de livrare și a costului aferent expediției dvs.</li> <li>Urmărirea expedițiilor efectuate de dvs., vizualizarea semnăturilor de primire și tipărirea documentelor vamale standard, cum ar fi facturile comerciale.</li> </ul>	Gratuit.
<b>UPS CampusShip®</b>	Aceleași beneficii ca cele furnizate de UPS Internet Shipping, la care se adaugă un control centralizat suplimentar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ca și în cazul UPS Internet Shipping, angajații pot prelucra expedițiile din locații multiple.</li> <li>Administratorii desemnați pot crea diferite instrucțiuni de expediere, pot urmări cu acuratețe costurile de expediere pe fiecare departament sau locație și pot emite rapoarte de utilizare detaliate.</li> </ul>	Gratuit.
<b>WorldShip®</b>	Un software eficient de expediere și urmărire pentru expeditori care trimit regulat un volum mare de trimiteri poștale în trafic aerian.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibil atât pentru PC-uri independente, cât și pentru medii LAN, WorldShip generează întreaga documentație de expediere necesară, transmite automat informațiile la UPS și oferă multe alte posibilități de economisire a timpului.</li> <li>Acces la gama completă de servicii suplimentare UPS.</li> </ul>	Gratuit.
<b>Setul Resurselor de Dezvoltare UPS</b>	Integrați funcționalitatea de expediere UPS direct în site-ul dvs. sau în sistemul intern al firmei.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcționalitatea API Expediere UPS este disponibilă în cea mai recentă versiune a tehnologiei XML și vă oferă acces la multiple servicii UPS. Această funcționalitate este ideală pentru activități de expediere în rețea, pentru locații diferite, birouri sau filiale.</li> <li>Funcționalitatea API Urmărire Semnătură UPS oferă informații valoroase cu privire la dovada livrării, inclusiv adresa de livrare și imaginea digitală a semnăturii destinatarului.</li> <li>Funcționalitatea API Selectare Tarife și Servicii UPS permite clienților online să compare tarifele și să selecteze serviciile de expediere.</li> <li>Funcționalitatea API Urmărire UPS furnizează clienților dvs. informații de ultimă oră privind status-ul coletului.</li> <li>Funcționalitatea API Timp de Tranziț UPS permite angajaților și clienților dvs. să compare diferite servicii de expediere UPS.</li> </ul>	Gratuit.
<b>UPS Ready</b>	UPS Ready colaborează cu furnizori terți parte aprobați pentru a ne asigura că cele mai recente tehnologii și servicii UPS sunt oferite pentru o gamă largă de platforme, industrii și piețe. Aceste sisteme vă permit să accesați soluțiile UPS în timp ce vă asigurați că furnizorii UPS Ready au fost verificați, aprobați și certificați.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiență de integrare "out-of-the-box" ușor de folosit</li> <li>Integrare la puncte de tranzație critice (expediere și urmărire fără probleme)</li> <li>Acces la servicii UPS pentru aplicații de afaceri</li> <li>Disponibilitate de a deservei clientul acolo unde clientul dorește să fie servit</li> </ul>	Gratuit.

**Scrisoarea de trăsură UPS** – Dacă nu puteți utiliza soluțiile noastre de expediere online, trebuie să completați manual o scrisoare de trăsură UPS pentru fiecare expediție. Vă rugăm să rețineți că anumite servicii opționale, cum ar fi COD sau UPS Returns, nu sunt disponibile pentru scrisorile de trăsură UPS completate manual.

### Sfat pentru economisirea timpului

Vizitați [www.ups.com](http://www.ups.com) pentru informații suplimentare cu privire la oricare dintre soluțiile noastre de expediere online.

### Important

Vă rugăm să vă asigurați că informațiile din documentul de expediere UPS sunt complete și corecte. Acestea trebuie să corespundă cu documentația de export, acolo unde este cazul.

## Servicii de Vizibilitate UPS

Modalități convenabile de urmărire a coletelor dvs., online sau în mișcare.

UPS are cea mai cuprinzătoare gamă de servicii din industrie pentru urmărirea, depistarea și confirmarea livrării – furnizate gratuit.

Serviciu	Descriere	Taxă
<b>Urmărire UPS</b>	Urmăriți până la 25 de expediții simultan pe <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .	Gratuit.
<b>Urmărire după numărul de referință</b>	Urmăriți coletele utilizând propriile numere de referință: intern sau de client. Urmăriți expediția, prin utilizarea acestei referințe, la fel ca în cazul numărului de urmărire standard UPS. Când utilizați UPS Internet Shipping, WorldShip sau UPS CampusShip, descrie la pagina Soluții online de expediere UPS din Secțiunea 2 a acestui ghid, aceste numere de referință vă permit alocarea mai ușoară a costurilor pe departamentele corespunzătoare sau pe clienți.	Gratuit.
<b>Urmărire UPS prin SMS</b>	Vă permite să urmăriți expedițiile oriunde v-ați afla prin intermediul telefonului dvs. mobil.	Nicio taxă UPS.
<b>Confirmarea Livrării (POD)</b>	Este un serviciu ideal pentru clienții fără acces la internet. La cerere, UPS vă trimite confirmarea livrării prin fax sau poștă în termen de 30 de zile calendaristice de la data livrării.	6,22 EUR facturați solicitantului pentru fiecare scrisoare sau fax de confirmare.
<b>Funcționalitatea API Urmărire UPS</b>	Oferă clienților dvs. acces la informații de urmărire a coletelor prin intermediul site-ului dvs. Urmărirea poate fi efectuată cu ajutorul numărului dvs. de comandă sau de referință.	Gratuit.
<b>Funcționalitatea API Urmărire Semnătură UPS</b>	Funcționalitatea API Urmărire Semnătură UPS oferă informații valoroase cu privire la dovada livrării, care includ adresa de livrare și imaginea digitală a semnăturii destinatarului. Sunt necesare informații cu privire la numărul de cont UPS pentru accesarea online a dovezii de livrare și numai clienții dvs. autorizați vor avea acces.	Gratuit.

Profitați de serviciile noastre de vizibilitate pentru a urmări și gestiona centralizat trimiterile poștale.

Serviciu	Descriere	Caracteristici	Taxă
<b>Quantum View Notify</b>	Un serviciu automat de email sau de trimitere mesaj tip SMS prin care destinatarilor desemnați sunt notificați ori de câte ori o expediție este trimisă, are livrarea reprogramată sau este chiar livrată.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Notificarea expedierii:</b> Include data expediției, un link pentru urmărirea traseului și data planificată a sosirii.</li> <li>• <b>Notificarea excepțiilor:</b> Anunță data reprogramată a livrării, în cazul unor întârzieri.</li> <li>• <b>Notificarea livrării:</b> Furnizează detalii despre livrare și expediție, inclusiv data livrării și numele destinatarului.</li> </ul> <p><i>Quantum View Notify este o opțiune în meniul de preferințe UPS Internet Shipping, UPS CampusShip sau WorldShip.</i></p>	Gratuit.
<b>UPS My Choice® pentru companii</b>	Instrument gratuit de monitorizare și administrare a tuturor expedițiilor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionați toate expedițiile din panoul de comandă interactiv.</li> <li>• Adăugați utilizatori multipli din compania dvs.</li> <li>• Serviciu de auto-inregistrare online cu adresa firmei.</li> <li>• Deschideți un cont nou sau adăugați un cont existent.</li> <li>• Administrați cu ușurință returnările și reclamațiile.</li> </ul>	Gratuit.
<b>Flex Global View</b>	O mai bună vizibilitate a lanțului dvs. de distribuție cu Flex Global View	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Furnizează notificări de urmărire și de anunțare proactivă a anumitor evenimente, de la comandă până la distribuția finală, pentru toate modalitățile de transport cargo UPS Supply Chain Solutions.</li> </ul>	Gratuit.

### Important

Doriți să aflați mai multe despre politica noastră de confidențialitate? Vă rugăm să vizitați [www.ups.com](http://www.ups.com).

### Notă

Toate costurile suplimentare și cele pentru serviciile facultative sunt publicate fără taxe. Atunci când este cazul, taxa pe valoarea adăugată este percepută la cota standard.



## Cum mă poate ajuta UPS să-mi îmbunătățesc fluxul de numerar?

### Serviciul UPS Collect on Delivery

UPS oferă clienților serviciul **UPS Collect on Delivery, serviciu expres, astfel cum este definit de legea din România, cu o caracteristica COD (trimitere contra ramburs)** – pentru destinații interne și europene.

Serviciu	Descriere	Caracteristici	Taxă
<b>UPS Collect on Delivery (COD)</b>	UPS va încerca să încaseze sume de bani, prin intermediul instrumentului de plată sau în numerar, pentru bunurile dvs., la momentul livrării.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atunci când se încasează sumele în numerar, suma maximă nu poate să depășească echivalentul în moneda locală al sumei de 5.000 USD per destinatar pe zi, cu precizarea că în cazul României în situația în care sunt colectate sume COD în numerar de la un destinatar aferente mai multor trimiteri poștale în aceeași zi, iar aceste sume depășesc cumulativ suma de 10.000 RON pentru persoane fizice și 5.000 RON pentru persoane juridice, UPS va colecta sumele COD în numerar în sumă maximă de 10.000 RON pentru persoane fizice și 5.000 RON pentru persoane juridice.</li> <li>Când se plătește cu instrument de plată, suma maximă este echivalentul în moneda locală al sumei de 50.000 USD per destinatar pe zi.</li> <li>UPS acceptă expedițiile COD cu livrări pe teritoriul României, în UE, Liechtenstein, Norvegia și Elveția. Sumele încasate vă sunt virate în mod normal în decurs de o săptămână de la livrarea bunurilor dvs.</li> <li>Serviciul COD nu este disponibil pentru toate codurile poștale dintr-o anumită țară. Pentru a verifica dacă destinația dvs. se află într-o zonă COD, vă rugăm să contactați Centrul local UPS pentru relații cu clienții.</li> </ul>	Pentru fiecare expediție COD, comisionul este de 1% din suma colectată sau o valoare minimă de 23,04 EUR, care se adaugă la taxele poștale.

#### Notă

Toate costurile suplimentare și cele pentru serviciile facultative sunt publicate fără taxe. Atunci când este cazul, taxa pe valoarea adăugată este percepută la cota standard.

## Cum mă poate ajuta UPS la returnul bunurilor?

**UPS Returns®\*** Bunurile dvs. pot fi returnate la fel de simplu cum au fost trimise. Fie că doriți să returnați bunurile trimise într-o locație apropiată din Europa sau din altă parte a lumii, UPS Returns va simplifica procesul îndeplinind o gamă completă de cerințe de logistică în sens invers.

Serviciu	Descriere	Taxă
<b>UPS Returns Plus</b>		
<b>UPS 1 Attempt Returns Plus</b>	Vă permite să solicitați o preluare pentru returnul prompt al unui colet. Curierul UPS va duce eticheta de retur la adresa de preluare a clientului dvs. În cazul în care curierul nu poate prelua coletul, va lăsa eticheta clientului dvs. Acesta va trebui să o aplice pe colet, pe care îl va duce la un centru UPS, sau poate să contacteze UPS pentru aranjarea preluării coletului. Pentru disponibilitatea serviciului, consultați notele de mai jos.	6,38 EUR per colet, care se adaugă la taxele poștale aferente primirii coletului.
<b>UPS 3 Attempts Returns Plus</b>	Vă permite să solicitați o preluare pentru returnul prompt al unui colet. Curierul UPS va încerca să preia coletul trei zile lucrătoare consecutive. În cazul în care coletul nu poate fi preluat nici după a treia încercare, curierul UPS va lua eticheta înapoi, urmând ca dvs. să resolicitați serviciul. Pentru disponibilitatea serviciului, consultați notele de mai jos.	8,49 EUR per colet, care se adaugă la taxele poștale aferente primirii coletului.
<b>UPS Returns</b>		
<b>UPS Prints and Posts Return Label</b>	UPS tipărește și trimite etichetele prin poștă clientului dvs. Acest serviciu se pretează la o gamă largă de situații, inclusiv la returnul produselor. Odată aplicată eticheta, clientul dvs. poate aranja preluarea cu UPS. Pentru disponibilitatea serviciului, consultați notele de mai jos.	4,65 EUR per colet, care se adaugă la taxele poștale aferente primirii coletului.
<b>UPS Print Return Label</b>	Vă permite să generați o etichetă și să o includeți într-o expediție internațională în peste 135 de țări din lumea întreagă. Puteți, de asemenea, să distribuiți etichetele separat după ce expediția dvs. a fost trimisă. Ca urmare, clientul dvs. aplică pur și simplu eticheta pe colet și fie aduce coletul la un centru de preluare UPS, fie aranjează preluarea cu UPS. Pentru disponibilitatea serviciului sau pentru detalii cu privire la locațiile UPS, vă rugăm apelați UPS la 021 233 88 77 sau 0372 125 800 sau vizitați <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .	1,24 EUR per colet, care se adaugă la taxele poștale aferente primirii coletului.
<b>UPS Electronic Return Label</b>	Vă permite să trimiteți prin e-mail o etichetă de retur clienților din peste 135 de țări. Clientul dvs. poate tipări eticheta de retur și chitanța înainte de a aduce coletul la un punct de colectare autorizat de UPS sau înainte de a organiza colectarea de către UPS. De asemenea, puteți pre-autoriza returnul coletelor care respectă parametrii conveniți de dvs. și UPS. În cazul în care clientul dvs. generează o etichetă de retur utilizând numărul de urmărire al expediției de trimitere, veți fi responsabil de plata taxelor, indiferent de momentul în care coletul este predat spre expediere. Pentru disponibilitatea serviciului sau pentru detalii cu privire la locațiile UPS, sunați la 021 233 88 77 sau 0372 125 800 sau vizitați <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .	1,62 EUR per colet, care se adaugă la taxele poștale aferente primirii coletului.
<b>UPS Authorised Return Service</b>	Un serviciu contractual, special conceput pentru expeditorii de cantități importante care returnează produse de dimensiuni, greutate și valori similare, cum ar fi cartușele de imprimantă. Vă permite să comandați etichete de retur pre-tipărite de la UPS, astfel încât să puteți să le includeți în expedițiile trimise, sau să le trimiteți separat prin poștă. Ca urmare, clientul aplică pur și simplu eticheta pe colet și aranjează preluarea cu UPS.	Un serviciu contractual.
<b>UPS Returns Exchange</b>	Un serviciu special, prin care un curier UPS livrează un obiect de înlocuire și, în timpul aceleiași livrări, colectează un obiect similar care va fi returnat. Ambalajul obiectului de înlocuire este reutilizat pentru obiectul colectat, asigurând astfel ca procesul de retur să fie rapid și eficient. Acest serviciu contractual este ideal pentru înlocuirii în timpul perioadei de garanție și pentru schimbări de produse.	14,38 EUR per colet, care se adaugă la taxele poștale aferente trimerii și primirii coletului.
<b>UPS Returns Pack and Collect</b>	Serviciu personalizabil, care vă oferă control complet asupra returnului. Programați colectarea bunurilor de returnat dintr-un anumit loc și într-un anumit interval orar. Un curier UPS va sosi cu ambalajul UPS și va colecta obiectele de returnat. Aveți chiar posibilitatea de a alege una sau trei încercări de colectare, în funcție de nevoile dvs.	Serviciu disponibil pe bază de contract. Pentru o încercare de preluare, suplimentar la taxele poștale aferente primirii: 12,98 EUR pentru colectări cu o cutie mică, furnizată de către UPS (cutie de tip 2) 15,68 EUR pentru colectări cu o cutie medie, furnizată de către UPS (cutie de tip 3) 17,73 EUR pentru colectări cu o cutie mare, furnizată de către UPS (cutie de tip 1). Pentru trei încercări de preluare, suplimentar la taxele poștale aferente primirii: 15,68 EUR pentru colectări cu o cutie mică, furnizată de către UPS (cutie de tip 2) 18,44 EUR pentru colectări cu o cutie medie, furnizată de către UPS (cutie de tip 3) 20,38 EUR pentru colectări cu o cutie mare, furnizată de către UPS (cutie de tip 1).
<b>UPS Returns Manager™</b>	Un portal situat pe <a href="http://ups.com">ups.com</a> unde expeditorii își pot gestiona politica de retur a companiei pentru un anumit număr de cont și în care fiecare expediere poate fi "pre-autorizată" pentru efectuarea returnului de către consumatori. Consumatorii vor avea posibilitatea ca apoi să acceseze o etichetă de retur prin simpla urmărire a coletului livrat. Consumatorii fie pot tipări direct eticheta de retur, fie pot trimite un e-mail pentru a fi tipărită.	Gratuit

**Acces facil** – Serviciile UPS Returns sunt accesibile foarte ușor. Toate serviciile pot fi utilizate prin intermediul sistemelor de expediere gratuite UPS: UPS Internet Shipping, WorldShip, UPS CampusShip sau sistemele EDI host-to-host.

### Note

- Pentru expediții retur interne sau în interiorul UE, este suficientă doar eticheta de retur pentru întreg procesul. Nu există niciun contract cu partea care returnează.
- Expedițiile spre sau dinspre țările care nu sunt membre UE necesită etichetă de retur și o factură pentru ca expediția să treacă fără probleme prin vamă. Reglementările și cerințele privind documentația pentru bunurile individuale diferă de la o țară la alta. Este esențială studiarea prevederilor cu privire la documentația specifică tipurilor de bunuri, atât în țara de origine, cât și în cea de destinație. În funcție de tipul bunurilor și de destinația acestora, pot fi necesare licențe și referințe speciale ca documentație însoțitoare a bunurilor.
- Dacă expediția internațională este returnată într-o țară diferită de țara de rezidență a solicitantului, atunci se impune încheierea unui contract cu respectivul client.
- Serviciile UPS 1 Attempt Returns Plus și UPS 3 Attempts Returns Plus sunt disponibile pentru preluare în interiorul UE și în următoarele țări sau teritorii: Canada, Elveția, Liechtenstein, Mexic, Norvegia, Puerto Rico, Rusia, S.U.A.
- Taxele poștale pentru colectele return sunt facturate după intrarea acestora în sistemul UPS. Taxele suplimentare pentru UPS Prints and Posts Return Label, UPS 1 Attempt Returns Plus și UPS 3 Attempts Returns Plus, UPS Returns Exchange și UPS Returns Pack and Collect sunt facturate la momentul solicitării serviciului. Taxele pentru UPS Print Return Label, UPS Electronic Return Label și Import Control sunt facturate după intrarea coletului respectiv în sistemul UPS.

- UPS Prints and Posts Return Label este disponibil pentru preluarea trimerilor poștale în interiorul UE și în următoarele țări sau teritorii: Australia, Brazilia, Canada, China, Coreea de Sud, Elveția, Filipine, Hong Kong, India, Japonia, Liechtenstein, Malaezia, Mexic, Norvegia, Puerto Rico, Rusia, Singapore, S.U.A., Tailandă.
- Toate serviciile UPS Returns se supun prevederilor Termenilor și Condițiilor privind serviciile poștale UPS.
- Când se primește o solicitare on-call de preluare în Belgia, Franța, Germania, Italia, Olanda, Polonia, Spania sau Marea Britanie, pentru UPS Print Return Label, UPS Electronic Return Label sau UPS Prints and Posts Return Label, se pot aplica taxe. Taxele de preluare on-call sunt facturate solicitantului la momentul solicitării sau pot fi achitate în numerar la preluarea coletului.
- Pentru detalii, vă rugăm vedeți secțiunea "Servicii și taxe suplimentare".

### Notă

- Toate costurile suplimentare și cele pentru serviciile facultative sunt publicate fără taxe. Atunci când este cazul, taxa pe valoarea adăugată este percepută la cota standard.
- \* Nu sunt disponibile pentru UPS Worldwide Express Freight.

## Ce servicii facultative sunt disponibile la UPS?

Serviciu	Descriere	Taxă
<b>Valoare Declarată pentru Transport</b>	UPS este automat răspunzător pentru pierderea sau deteriorarea oricărei expediții, până la o anumită valoare, conform celor descrise la pagina Răspunderea din Secțiunea 3 a acestui ghid. Puteți să extindeți limita de răspundere a UPS pentru pierderile dovedite, declarând o valoare mai mare pe documentația de expediere UPS. Valoarea declarată a bunurilor nu poate să depășească în nicio situație 50.000 USD sau echivalentul în moneda locală per trimitere poștală. Pentru mai multe informații, consultați Termenii și Condiții privind serviciile poștale UPS.	Pentru acest serviciu se va percepe 1% din valoarea trimiterii poștale, astfel cum a fost declarată pe documentația de expediere UPS, sau un minim de 10,50 EUR.
<b>Serviciu de Livrare Sâmbăta</b>	UPS oferă un serviciu de livrare sâmbăta, pentru expediții urgente. Timpul de livrare depinde de serviciul de expediere ales, de originea și destinația expediției. Pentru disponibilitatea serviciului, contactați Centrul UPS pentru relații cu clienții la 021 233 88 77 sau 0372 125 800.	Pentru serviciul WW Express Freight se va percepe o taxă de 204,36 EUR per expediție, pe lângă taxele poștale. Pentru celelalte servicii, se va percepe o taxă de 69,45 EUR per expediție, pe lângă taxele poștale.
<b>Solicitarea Semnăturii</b>	În mod normal, UPS solicită semnătura destinatarului pentru toate livrările. În mod excepțional, livrările în anumite țări sunt permise cu „Driver Release” (livrare într-o locație prestabilită din cadrul incintei destinatarului, fără a fi nevoie de semnătură de primire). Folosiți Solicitarea semnăturii dacă nu doriți utilizarea metodei „Driver Release” în țările respective.	Se va percepe o taxă de 1,27 EUR per expediție.
<b>Solicitarea Semnăturii unui Adult</b>	Utilizați Solicitarea Semnăturii unui Adult pentru a preveni situația în care minorii acceptă unele trimiteri poștale, din motive legale sau de altă natură. Aceasta se poate aplica băuturilor alcoolice sau tutunului (consultați „Expedierea articolelor interzise în baza unui contract cu UPS” și „Băuturi alcoolice” la paginile Articole interzise și restricții privind serviciile din Secțiunea 3 a acestui ghid), și totodată altor produse care preferați să fie primite de un adult.	Se va percepe o taxă de 3,54 EUR per expediție.
<b>Numai Livrare Directă</b>	Această opțiune asigură livrarea coletului la adresa indicată pe eticheta de expediere. Coletele expediate cu această opțiune nu pot re-rotate, re-direcționate sau livrate la o adresă alternativă. Coletele având această opțiune pot fi livrate Driver release sau Letter box release la adresa de pe etichetă. Opțiunea Numai Livrare Directă este disponibilă atât pentru livrările rezidențiale, cât și pentru livrările la companii.	Se va percepe o taxă de 1,89 EUR per colet.

## Ce taxe suplimentare se pot aplica expediției dvs.?

Taxă suplimentară	Descriere	Taxă
<b>Taxa Suplimentară de Combustibil</b>	Valorile taxei suplimentare de combustibil, sursele și metodele de calcul, pot fi modificate fără notificare prealabilă.	Această taxă se aplică la taxele poștale și la următoarele servicii suplimentare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Livrare Sâmbăta</li> <li>• Preluare și Livrare în Teritoriile Extinse și Îndepărtate</li> <li>• Livrare Rezidențială</li> <li>• Taxa pentru Colete Mari</li> <li>• Taxa pentru Manipulare Suplimentară</li> <li>• Taxa pentru Peste Limitele Maxime</li> </ul> <p>Cele mai recente detalii referitoare la taxele suplimentare de combustibil aplicabile sunt disponibile pe <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</p>

### Notă

Toate costurile suplimentare și cele pentru serviciile facultative sunt publicate fără taxe. Atunci când este cazul, taxa pe valoarea adăugată este percepută la cota standard.

Taxă suplimentară	Descriere	Taxă
<b>Serviciul de Preluare și Livrare în Teritoriile Extinse și Îndepărtate</b>	UPS va aplica o taxă suplimentară pentru preluările și livrările efectuate în teritorii considerate ca fiind în afara zonei obișnuite, acoperită de serviciul UPS. În funcție de accesibilitate, aceste locații sunt clasificate fie ca teritorii extinse, fie ca teritorii îndepărtate. Pentru a afla dacă această taxă se aplică unei anumite locații, vă rugăm să consultați <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> . Mergeți la „Calcul Timp de Livrare și Cost”, apoi dați clic pe „Zone și Tarife”.	Pentru serviciul aferent unui teritoriu extins, se va adăuga la taxele poștale o taxă de 0,58 EUR per kg sau un minim de 26,33 EUR per expediție internațională, alegându-se cea mai mare dintre cele două valori. Pentru serviciul aferent unui teritoriu îndepărtat, se va adăuga la taxele poștale o taxă de 0,58 EUR per kg sau un minim de 26,33 EUR per expediție, alegându-se cea mai mare dintre cele două valori.
<b>Serviciul de Livrare Rezidențială</b>	UPS asigură servicii de livrare la adresa de domiciliu, precum și la adresa societăților comerciale. Se consideră livrare rezidențială o livrare făcută la o locuință, inclusiv la o companie care își desfășoară activitatea într-o locuință. Pentru fiecare livrare rezidențială se percepe o taxă suplimentară per expediție.	Pentru serviciul WW Express Freight se va percepe o taxă de 106,05 EUR per expediție, pe lângă taxele poștale. Pentru celelalte servicii, se va percepe o taxă de 3,20 EUR per expediție, pe lângă taxele poștale.
<b>Corectarea Adresei</b>	Dacă s-a făcut o greșeală în adresă și dacă adresa corectă este în aceeași țară de destinație, UPS va face tot posibilul să găsească adresa corectă și să livreze expediția.	Pe lângă taxele poștale se percepe de la expeditor o taxă de 7,78 EUR per expediție.
<b>Manipularea Specială a Expedițiilor Nelivrabile</b>	Pentru toate expedițiile pe teritoriul UE și pentru toate expedițiile interne, dacă UPS a luat toate măsurile pentru a livra o expediție, dar nu a reușit să o livreze, expediția va fi returnată automat prin serviciul nostru UPS Standard (acolo unde este disponibil). Costurile de retur, care includ taxele poștale și taxa suplimentară de combustibil, vor fi facturate către expeditor, cu excepția expedițiilor interne nelivrabile, pentru care plătitorul costurilor inițiale va fi cel facturat. Pentru toate expedițiile în afara UE, UPS va contacta expeditorul și va procesa expediția în modul indicat de acesta. Expeditorul va plăti taxele poștale, precum și o taxă suplimentară pentru procesarea fiecărei asemenea expediții nelivrabile.	Costuri de transport corespunzătoare pentru primire. Se aplică o taxă de 6,22 EUR pentru fiecare expediție nelivrabilă, pe lângă costurile de transport.
<b>Destinatarul/Terțul Refuză să Plătească</b>	Această taxă se aplică atunci când expeditorul alege ca destinatarul sau terțul să achite taxele poștaleși plătitorul desemnat refuză să plătească.	În acest caz, pe lângă taxele poștale, expeditorul va achita o taxă de 11,63 EUR per expediție, plus orice alte sume ce revin în urma neplății.
<b>Plată Întârziată</b>	Noi vă vom trimite o factură pentru serviciile pe care le-am furnizat. Pe factură va fi specificată o dată pentru efectuarea plății. Dacă nu primim suma datorată înainte sau la acea dată, ne rezervăm dreptul să aplicăm penalizări. Procentul de penalizare (determinat de valorile curente) este indicat pe factură.	
<b>Rata de Schimb Valutar</b>	Taxele poștale în contul plătitorului exprimate în valută străină vor fi convertite în moneda locală, folosindu-se rata de schimb săptămânală garantată pe plan bancar internațional.	În plus, se aplică un comision de schimb valutar de 0,75% din suma convertită.
<b>Taxa pentru Plata Taxelor aferente Vămii</b>	Pentru expedițiile în afara UE, când plătitorul taxelor și impozitelor aferente vămii nu se află în țara de destinație.	Se va aplica o taxă de 19,62 EUR părți care achită taxele poștale.
<b>Taxa pentru Manipulare Suplimentară<sup>1</sup></b>	Manipularea suplimentară se aplică în următoarele situații: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oricărui articol care se află într-un ambalaj din metal sau lemn;</li> <li>• Oricărui articol cu formă cilindrică, cum ar fi butoi, tobă, găleată sau pneu, care nu este împachetat în întregime într-un ambalaj din carton ondulat;</li> <li>• Oricărui colet a cărui latură cea mai lungă depășește 100 cm (39.5 inchi) sau a cărui următoare latură, ca și lungime, depășește 76 cm (30 inchi);</li> <li>• Oricărui colet cu o greutate reală mai mare de 32 kg (70 livre);</li> <li>• Fiecărui colet dintr-o expediție multiplă în care greutatea medie per colet este mai mare de 32 kg (70 livre) și greutatea fiecărui colet nu este specificată pe scrisoarea de trăsură sau în sistemul automat de expediere UPS utilizat.</li> </ul> <p>De asemenea, UPS își rezervă dreptul de a aplica taxa pentru manipulare suplimentară oricărui colet care, în aprecierea UPS, necesită manipulare specială.</p> <p>Datorită operațiunilor de manipulare suplimentară și a întârzierilor care pot apărea în consecință în procesarea acestor expediții, UPS nu oferă în cazul acestora garanția de restituire a banilor. Prin urmare, UPS nu rambursează taxele poștale dacă expedițiile cărora le-a fost aplicată taxa pentru manipulare suplimentară nu sunt livrate în timpul de tranzit programat în mod normal.</p>	Se va factura suma de 10,20 EUR per colet, suplimentar la costurile de transport.
<b>Taxa pentru Colete Mari<sup>1</sup></b>	Un colet este considerat a fi „Colet Mare” atunci când lungimea plus circumferința [circumferința = (2 x lățimea) + (2 x înălțimea)], luate împreună, depășesc 300 cm, însă nu depășesc dimensiunea maximă UPS de 400 cm. Coletele mari fac obiectul unei greutăți minime taxabile de 40 kg. În plus, se va aplica Taxa pentru Colete Mari.	Pe lângă taxele poștale, se aplică o taxă de 51,65 EUR per trimitere poștală.
<b>Peste Limitele Maxime</b>	Coletele care depășesc 274 cm în lungime, sau care depășesc un total de 400 cm în lungime și circumferință [circumferința = (2 x lățimea) + (2 x înălțimea)], luate împreună, nu sunt acceptate pentru transport. Dacă astfel de colete sunt identificate în sistemul UPS al coletelor de mici dimensiuni, atunci se va aplica o taxă suplimentară. Taxa suplimentară pentru Colete Mari se aplică, de asemenea, coletelor care depășesc 400 cm în lungime și circumferință luate împreună.	Se va factura suma de 212,00 EUR per trimitere poștală, suplimentar la taxele poștale.
<b>Taxe suplimentare în perioada de Peak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• În anumite perioade ale anului, UPS își extinde rețeaua de livrare pentru a răspunde unui volum crescut.</li> <li>• Una sau mai multe suprataxe pentru sezonul de vârf se pot aplica anumitor colete care îndeplinesc specificațiile pentru colet mare și Depășire limită maximă și, de asemenea, Manevrare suplimentară în sezonul de vârf.</li> <li>• Suprataxele pentru sezonul de vârf pot fi aplicate și în perioadele de creștere extremă a volumului, pentru a ne asigura că rețeaua noastră continuă să funcționeze eficient.</li> <li>• Acestea se vor adăuga la tarifele, suprataxele și/sau taxele existente.</li> </ul>	Detalii suplimentare disponibile pe <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .

<sup>1</sup> Datorită operațiunilor de manipulare suplimentară și a întârzierilor care pot apărea în consecință în procesarea expedițiilor, UPS nu oferă în cazul acestora garanția de restituire a banilor. Prin urmare, UPS nu restituie taxele poștale dacă expedițiile cărora le-a fost aplicată Taxa pentru Manipulare Suplimentară sau Taxa pentru Colete Mari sau Taxa pentru Manipulare Palet Supradimensionat nu sunt livrate în timpul de livrare programat în mod normal.

**Notă**  
Toate costurile suplimentare și cele pentru serviciile facultative sunt publicate fără taxe. Atunci când este cazul, taxa pe valoarea adăugată este percepută la cota standard.  
Pentru alte taxe suplimentare, vă rugăm să vizitați site-ul nostru [www.ups.com](http://www.ups.com)

# UPS My Choice®

UPS My Choice<sup>1</sup> permite clienților dvs. să gestioneze livrările la domiciliu.

UPS My Choice este un serviciu de care puteți beneficia pe bază de înregistrare și, odată înregistrarea efectuată, membrii pot beneficia de:

- Alerte proactive de livrare prin SMS, e-mail sau Aplicații mobile<sup>2</sup> cum ar fi: Notificare Expediere (Ship Notification), Ziua Dinaintea Livrării (Day Before Delivery), Actualizări Program Livrări (Delivery Schedule Updates), Ziua Livrării (Day of Delivery), Confirmarea Livrării (Confirmation of Delivery).
- Fereastră de livrare de patru ore pentru majoritatea livrărilor.
- Planificatorul online de livrare pentru a ajuta la gestionarea și urmărirea viitoarelor livrări la domiciliu de către UPS.

Vizitați [www.ups.com/mychoice](http://www.ups.com/mychoice) pentru mai multe detalii.

## Opțiuni de Livrare

Membrii UPS My Choice au, de asemenea, avantajul suplimentar de a putea redirectiona și reprograma livrările la domiciliu eligibile UPS.

- Eliberare Autorizată a Trimiterii Poștale (Authorized shipment release)
  - Puteți autoriza online UPS pentru livrarea coletelor fără semnătură.
  - Instrucțiuni "Lăsați la" („Leave at”) - Indicați unde doriți să fie lăsat coletul de către curierul UPS (de ex. verandă sau terasă). Această opțiune este disponibilă numai cu eliberarea autorizată a trimiterii poștale.

Prin urmare, UPS My Choice ajută expeditorii:

- Să crească probabilitatea livrărilor efectuate cu succes de prima dată.
- Să reducă apelurile prin care se cer detalii despre traseul coletelor și returnuri.
- Să se concentreze pe furnizarea de servicii superioare clienților.
- Să îmbunătățească experiența de achiziții online a clienților.

<sup>1</sup> Îmbunătățim în permanență experiența My Choice adăugând noi țări și funcționalități suplimentare. Consultați site-ul local UPS.com pentru cel mai recent portofoliu My Choice disponibil într-o țară de interes pentru dumneavoastră: [www.ups.com/mychoice](http://www.ups.com/mychoice)



## Ce alte servicii UPS sunt disponibile?

### UPS Import Control®\*

Acest serviciu vă permite să gestionați preluarea, planificarea și facturarea importurilor dvs. din peste 120 de țări. Folosind o tehnologie avansată, puteți controla aspecte esențiale privind importurile, inclusiv documentația vamală, timpul de livrare și opțiunile de facturare. Serviciile includ:

#### 1 UPS Collection Attempt

Vă permite trimiterea etichetelor de expediere și a facturilor comerciale către UPS, care apoi va face o încercare de preluare a coletului. În cazul în care curierul nu poate prelua coletul, va lăsa documentele la exportatorul dvs.

**6,38 EUR per colet, pe lângă taxele poștale corespunzătoare.**

#### 3 UPS Collection Attempts

Vă permite trimiterea etichetelor de expediere și a facturilor comerciale către UPS, care apoi va face trei încercări de preluare a coletului. În cazul în care coletul nu poate fi preluat nici după a treia încercare, curierul UPS va lua documentele înapoi, urmând ca dvs. să resolicitați serviciul.

**8,49 EUR per colet, pe lângă taxele poștale corespunzătoare.**

#### Commercial Invoice Removal

Vă permite expedierea directă către beneficiarii terți fără a dezvălui valoarea bunurilor.

**17,75 EUR per expediție, pe lângă taxele poștale corespunzătoare.**

Print Return Label, Electronic Return Label, Prints and Posts Return Label sunt incluse. Mai multe informații cu privire la aceste servicii pot fi găsite în pagina UPS Returns.

UPS Import Control este disponibil ca opțiune în cadrul sistemelor de expediere UPS, cum ar fi UPS Internet Shipping, UPS CampusShip, Setul Resurselor de Dezvoltare UPS și cea mai recentă versiune WorldShip.

### World Ease®

World Ease vă permite să grupați mai multe expediții, indiferent dacă serviciile alese sunt similare sau diferite, și care sunt destinate unei singure țări, într-o singură expediție „master”, pentru a permite o vămire consolidată, având un singur importator al mărfurilor. Disponibil pe bază de contract pentru exporturi în peste 70 de țări din întreaga lume pentru clienții care utilizează WorldShip sau sistemul host-to-host. World Ease nu este disponibil pentru expedițiile între țările membre UE.

World Ease asigură

- Port de Intrare predeterminat
- Timpi de livrare definiți
- Nicio taxă neprevăzută – plățile sunt definite și cunoscute
- Vizibilitate completă pe parcursul expedierii
- Integrare completă cu sistemele utilizate în cadrul firmei expeditoare
- Procesare simplificată a transportului – toată documentația necesară este generată automat de WorldShip, sau de un sistem host-to-host.
- Serviciu Return

#### Mai multe informații

Dacă doriți să aflați mai multe informații cu privire la oricare dintre aceste servicii, vă rugăm vizitați [www.ups.com](http://www.ups.com) sau contactați pe reprezentantul dvs. de vânzări.

### UPS TradeAbility

Opțiunile noastre de servicii gratuite pentru furnizare informații vă ajută să gestionați eficient livrările trimiterilor poștale peste granițe. Găsiți date cu privire la codurile tarifare armonizate, estimări ale taxelor poștale, informații de conformitate cu reglementările în vigoare și altele, într-o singură interfață web sau utilizați tehnologia noastră pentru a integra serviciile TradeAbility în website-ul sau sistemele dvs. back-end.

#### UPS TradeAbility Harmoniser

Utilizați acest instrument pentru a identifica și aplica corect codul tarifar al produsului.

#### UPS TradeAbility Landed Cost

Calculați taxele poștale totale ale trimiterii poștale, inclusiv toate taxele asociate și costurile de expediere.

#### UPS TradeAbility Denied Party Screener

Căutați părțile care sunt restricționate pentru relații comerciale.

#### UPS TradeAbility Export License Detector

Verificați conformitatea exportului cu reglementările specifice comerciale ale unei țări, cu procedurile, tarifele, codul vamal și alte reglementări în domeniu.

#### UPS TradeAbility Forms

Identificați, creați și generați automat documentația necesară pentru export și import în funcție de caracteristicile expediției.

#### UPS TradeAbility Import Compliance

Verificați conformitatea importului cu reglementările specifice comerciale ale unei țări, cu procedurile, tarifele, codul vamal și alte reglementări în domeniu.

### UPS Express Critical®

#### Soluții specializate cu livrare în timp critic

UPS Express Critical® este serviciul nostru cel mai rapid, oferind o gamă largă de opțiuni de livrare urgente și sigure pentru expedieri unice de orice dimensiune sau greutate, oriunde în lume și în orice moment.

Când timpul pe care îl aveți la dispoziție este foarte scurt, echipa noastră va lucra împreună cu dumneavoastră pentru a crea soluții personalizate, cu prioritate, door-to-door, utilizând cei mai buni furnizori, estimări și logistică în funcție de cerințele dvs. Vom prelua livrarea dumneavoastră pentru **următorul zbor disponibil**, vă vom oferi acces la serviciile celui mai mare **navlositor aerian** din lume și vom oferi un **curier dedicat** pe parcursul întregului ciclu de livrare. Avem chiar și o alternativă **rutieră**, eficientă din punct de vedere al costurilor, pentru livrări urgente în Europa.

Beneficiați de serviciile unui singur furnizor de logistică end-to-end, cu vizibilitate completă online și confirmare de livrare. Puteți avea încredere că livrările dvs. vor ajunge cu grija pe care o merită - la timp și intacte.

Ai o livrare urgentă? Contactați echipa noastră de experți 24/7/365 la telefon +49 6966 800 900 sau trimiteți-ne un e-mail la adresa: [ec@ups.com](mailto:ec@ups.com)

## UPS Access Point™

UPS Access Point sunt locații UPS în care sunt oferite servicii convenabile de predare sau ridicare colete la un moment sau într-un loc care se potrivește cel mai bine nevoilor clienților dumneavoastră. Folosind aceste oficii, poziționate în locații accesibile, cum ar fi standuri de presă, băcănii sau stații de alimentare combustibil, clienții dumneavoastră pot beneficia de un program de lucru extins și de un confort îmbunătățit.

Pentru a vedea toate locațiile UPS Access Point cu programul individual de lucru, zile și intervale orare, vă rugăm vizitați pagina [www.ups.com](http://www.ups.com)

Serviciile includ:

### **Expediere către o locație UPS Access Point™**

Aveți posibilitatea de a expedia către o locație UPS Access Point ca și opțiune de livrare. Atunci când clienții dumneavoastră comandă produse, ei pot alege ca expedițiile să fie livrate la o locație Access Point. Clienții dumneavoastră vor primi notificări via email sau SMS prin care sunt informați că expediția lor este gata pentru a fi preluată de la locația selectată UPS Access Point.

Puteți folosi orice sistem de expediere UPS pentru a trimite colete către o locație UPS Access Point și pentru a fi ulterior preluate de către clienții dumneavoastră.

### **Livrare numai către destinatar**

Aveți posibilitatea de a oferi clienților dumneavoastră opțiunea de a livra coletul la o locație UPS Access Point exclusiv către destinatarul menționat pe etichetă (nu este permisă livrarea către o terță parte).

**EUR 3,54 per expediție vor fi facturați pentru acest serviciu suplimentar.**

### **Cod de Eliberare Colet**

Aveți posibilitatea de a furniza un cod PIN clienților dumneavoastră, prin care aceștia pot să desemneze o terță parte să preia coletele în numele lor. Această opțiune permite, de asemenea, utilizarea rețelei UPS Access Point atunci când identitatea destinatarului nu este cunoscută (de exemplu, tehnicieni de service de teren).

Rugăm notați:

- Sunt anumite limite de greutate și dimensiuni aplicabile coletelor UPS livrate sau predate într-o locație UPS Access Point:
  - Greutatea maximă (greutatea reală) per colet este de 20 kg –
  - Lungimea maximă a coletului este de 97 cm
  - Dimensiunea maximă a coletului este de 300 cm (lungimea și circumferința luate împreună)
- Valoarea declarată în cazul serviciului “Expediere către o locație UPS Access Point” trebuie să fie mai mică de 5.000 USD (sau echivalentul în moneda locală). Informații cu privire la valoarea declarată per colet pentru Prepaid Drop-Off (Predare pre-plătită) pot fi găsite în secțiunea “Informații de Referință” sub Restricții de Serviciu.
- Coletele pot fi păstrate o perioadă limitată de timp la o locație UPS Access Point™. Vă rugăm vedeți [www.ups.com/accesspoint](http://www.ups.com/accesspoint) din țara de destinație pentru detalii cu privire la perioada de timp în care coletele sunt păstrate pentru a fi ridicate de dumneavoastră sau de o terță parte nominalizată de dumneavoastră. Coletele care nu sunt ridicate vor fi returnate expeditorului de către UPS ca fiind nelivrabile.
- Înainte de predarea oricărei expediții la o locație UPS Access Point™, către dumneavoastră sau către altă persoană în numele dumneavoastră, pot fi solicitate anumite informații de identificare. Vă rugăm vedeți [www.ups.com/accesspoint](http://www.ups.com/accesspoint) din țara de destinație pentru solicitări relevante de identificare.
- Tarifele vor fi comunicate la momentul expedierii cu excepția cazului în care tarifele au fost agreate în baza unui contract.
- Bunurile periculoase și anumite bunuri speciale sunt restricționate la serviciul Expediere către o locație UPS Access Point™. Pentru alte restricții, vă rugăm vedeți pagina [ups.com/accesspoint](http://ups.com/accesspoint) webpage din țara de destinație.

## UPS Access Point™

UPS va livra coletele expediate cu serviciul Expediere către o locație UPS Access Point™ către locația UPS Access Point™ desemnată. Chiar la momentul sau aproape de momentul livrării la locația UPS Access Point™, status-ul de urmărire furnizat de către UPS pentru aceste colete va reflecta faptul că respectivele colete sunt disponibile pentru a fi ridicate (de exemplu, "Livrare la locația UPS Access Point™, în așteptarea clientului pentru preluare"). Încercările de livrare la o locație UPS Access Point™ desemnată reprezintă o încercare de livrare în scopul UPS Money Back Guarantee (Garanția UPS de Restituire a Banilor). Livrarea este considerată a fi încheiată, din punct de vedere al aplicabilității UPS Money Back Guarantee, atunci când respectivul colet este livrat la locația UPS Access Point™ desemnată.

### Date Personale

Termenii și Condițiile de Transport UPS și Notificarea de Confidențialitate UPS se aplică pentru procesarea informațiilor personale în contextul utilizării serviciilor UPS Access Point™. Suplimentar, UPS poate, în calitate de furnizor de servicii în numele dumneavoastră sau al clientului dumneavoastră, atunci când se aplică, să transmită prin email, SMS sau telefon, notificări cu privire la statusul coletului inclusiv, dar nu limitate la: (1) coletul este în sistemul UPS și în drum spre locația UPS Access Point™, (2) coletul a suferit o excepție ori este în întârziere, (3) coletul este disponibil pentru ridicare la locația UPS Access Point™ și / sau (4) notificări de reamintire că respectivul colet este disponibil pentru ridicare și va fi returnat la Client dacă nu va fi ridicat într-un anumit interval de timp ("Notificare de Status"). Dumneavoastră sau dumneavoastră în numele clientului, reprezentați și garantați că ați obținut informații și consimțământul specific al destinatarului (și vom păstra acest consimțământ), așa cum este solicitat de către legile, regulile și reglementările aplicabile (inclusiv, atunci când se aplică, ale jurisdicției domiciliului destinatarului) pentru ca UPS să folosească informațiile personale ale destinatarului în vederea furnizării de servicii UPS Access Point™ și pentru a trimite destinatarului mesaje email sau alte notificări cu privire la serviciile UPS Access Point™, incluzând, fără limitare, Notificări de Status.

### Negăsit Acasă – Livrare UPS Access Point™

Atunci când este disponibil, după prima încercare nereușită de livrare la adresa rezidențială, UPS poate livra coletul la o locație UPS Access Point situată în vecinătate. Dacă se întâmplă așa ceva, UPS va lăsa o notificare UPS InfoNotice, prin care clientul este informat că poate ridica coletul de la locația UPS Access Point și când anume coletul poate fi ridicat.

### Prepaid Drop-Off – Predare Pre-plătită

Prin utilizarea unei locații UPS Access Point, clienții dumneavoastră pot expedia și returna produsele mai ușor. Expedierile cu etichete de expediere UPS deja atașate pot fi lăsate la o locație UPS Access Point convenabilă pentru clienții dumneavoastră.

## Cum vă poate ajuta UPS la întocmirea formalităților vamale?

### Servicii UPS de intermediere a formalităților vamale - Export

Asigurați-vă că expedițiile dvs. trec granițele rapid și sosesc la timp.

Zilnic, UPS gestionează în siguranță milioane de formalități vamale în lumea întreagă. Experiența și cunoștințele noastre globale vă pot ajuta să respectați reglementările locale și să evitați întârzierile cauzate de formalitățile vamale.

Serviciile de vămuire obișnuite sunt furnizate gratuit; serviciile vamale speciale sunt prezentate mai jos.

În plus, la nivel european, UPS a obținut sau este în curs de obținere a certificării de Operator Economic Autorizat (Authorised Economic Operator – AEO), fiind un partener internațional flexibil și de încredere din cadrul lanțului de distribuție. Această acreditare UE înseamnă că expedițiile UPS sunt urmărite rapid prin vamă, ajutându-ne să accelerăm viteza lanțului dvs. de distribuție.

Serviciu	Descriere	Taxă
<b>Date speciale</b>		
<b>Alte operațiuni speciale</b>	În cazul în care se solicită orice operațiuni suplimentare, speciale, în afara celor obișnuite (cum ar fi crearea de rapoarte specifice, operațiuni de export în triunghi - invoice swap), UPS poate implementa un proces operațional special pentru client.	10,00 EUR per expediție
<b>Intrare vamală specială</b>	Atunci când pentru o expediție de export se solicită o procesare specială a intrării vamale, cum ar fi Export Temporar, Re-exportul unor mărfuri care au fost importate anterior sau expediții Return, UPS poate efectua aceste operațiuni speciale în schimbul unei taxe suplimentare.	5,00 EUR per expediție
<b>Taxe de depozitare</b>	În cazul în care o expediție nu poate fi vămuțată pe parcursul perioadei uzuale de vămuire, se va aplica o taxă de depozitare, cu excepția situațiilor în care întârzierea se datorează UPS.	2,50 EUR per colet/zi (după 3 zile lucrătoare)
<b>Servicii de vămuire post - intrare</b>	În cazul oricărei solicitări vamale post - intrare transmisă către autoritatea vamală, cum ar fi solicitarea anumitor informații cu privire la vămuirea unei expediții de export sau obținerea unui duplicat al documentației de export, UPS poate furniza expeditorului suport administrativ în aceste scopuri.	7,00 EUR per expediție
<b>Documente preferențiale</b>	La solicitarea și în baza informațiilor furnizate de către expeditor, UPS poate sprijini expeditorii să aplice pentru obținerea Certificatelor de Origine (ATR-EUR1-SPG) pentru a dovedi tratamentul preferențial de aplicat mărfurilor în țările de import / de destinație.	10,00 EUR per expediție
<b>Taxă raport</b>	UPS va percepe o taxă de raport pentru fiecare raport sau set de date trimise clientului la cererea acestuia.	48,00 EUR / ora
<b>Taxă administrativă</b>	UPS va percepe o taxă administrativă pentru fiecare activitate de brokeraj vamal, în afara celor obișnuite, efectuată la cererea clientului.	24,00 EUR / sarcină
<b>Taxă trimitere document SAD</b>	UPS va percepe o taxă pentru fiecare document SAD trimis clientului la cererea acestuia.	5,00 EUR / sarcină



## Cum vă poate ajuta UPS la întocmirea formalităților vamale?

### Servicii UPS de intermediere a formalităților vamale - Import

Asigurați-vă că expedițiile dvs. trec granițele rapid și sosesc la timp.

Zilnic, UPS gestionează în siguranță milioane de formalități vamale în lumea întreagă. Experiența și cunoștințele noastre globale vă pot ajuta să respectați reglementările locale și să evitați întârzierile cauzate de formalitățile vamale.

Serviciile de vămire obișnuite sunt furnizate gratuit; serviciile vamale speciale sunt prezentate mai jos.

În plus, la nivel european, UPS a obținut sau este în curs de obținere a certificării de Operator Economic Autorizat (Authorised Economic Operator – AEO), fiind un partener internațional flexibil și de încredere din cadrul lanțului de distribuție. Această acreditare UE înseamnă că expedițiile UPS sunt urmărite rapid prin vamă, ajutându-ne să accelerăm viteza lanțului dvs. de distribuție.

Serviciu	Descriere	Taxă
<b>Date speciale</b>		
<b>Alte servicii vamale suplimentare</b>	Atunci când sunt necesare activități suplimentare, care nu sunt de rutină, în vederea aditerii bunurilor în țară, serviciile selectate pot fi efectuate de către UPS la solicitarea importatorului.	Pentru tarife sau informații suplimentare, vă rugăm să contactați centrul pentru relații cu clienții la numerele de telefon 021 233 88 77 sau 0372 125 800.
<b>Contactați întotdeauna la cererea clientului</b>	La cererea importatorului, UPS va contacta importatorul pentru fiecare eliberare din vamă.	3,00 EUR / expediție
<b>Taxă raport</b>	UPS va percepe o taxă de raport pentru fiecare raport sau set de date trimise clientului la cererea acestuia.	48,00 EUR / ora
<b>Taxă administrativă</b>	UPS va percepe o taxă administrativă pentru fiecare activitate de brokeraj vamal, în afara celor obișnuite, efectuată la cererea clientului.	24,00 EUR / sarcină
<b>Taxă trimitere document SAD</b>	UPS va percepe o taxă pentru fiecare document SAD trimis clientului la cererea acestuia.	5,20 EUR / sarcină
<b>Taxă intrare vamală</b>	UPS va percepe o taxă pentru fiecare expediție de import care necesită o intrare vamală formală.	12,50 EUR / expediție
<b>Alte servicii</b>		
<b>Taxa de debursare</b>	Expedițiile de import sunt supuse taxelor vamale și impozitelor. În cazul în care UPS plătește în avans taxele, impozitele și alte taxe guvernamentale în numele plătitorului, se va aplica o taxă în funcție de valoarea de bază a bunurilor expediate și avansul plătit:	2,50% din suma achitată în avans sau 5,00 EUR minimum, oricare este mai mare

### Mai multe informații

Pentru informații suplimentare referitoare la formalitățile vamale sau la tarife, vă rugăm vizitați [www.ups.com](http://www.ups.com) sau contactați centrul nostru pentru relații cu clienții, la numărul 021 233 88 77 sau 0372 125 800.

## Cum vă poate ajuta UPS la întocmirea formalităților vamale?

### UPS Paperless® Invoice

Acest serviciu vă permite să trimiteți electronic factura comercială atunci când efectuați expediții internaționale.

UPS este primul transportator care oferă facturi electronice pentru expedițiile internaționale. Este o altă modalitate prin care puteți utiliza tehnologia pentru a integra procesarea comenzilor, pregătirea expediției și, acum, datele facturii comerciale, activitatea dvs. devenind astfel mai eficientă. Prin urmare, nu este necesar să tipăriți și să anexați mai multe exemplare ale facturilor tipărite pe hârtie, expedițiilor efectuate către destinații în care birourile vamale au posibilitatea de a accepta facturile electronice.

Orice companie, indiferent de mărime sau de domeniul de activitate, poate utiliza UPS Paperless Invoice. Un avantaj excelent îl reprezintă faptul că acest serviciu este gratuit. Tot ce trebuie să faceți este să vizitați [www.ups.com](http://www.ups.com) și să vă conectați cu ID-ul My UPS. Nu aveți nevoie decât de un număr de cont UPS și de imaginea digitală a semnăturii și antetului companiei dvs. Totodată, este posibil să aveți nevoie de datele pentru facturare. Odată ce ați finalizat procesul de înregistrare, veți putea expedia cu UPS Paperless Invoice în termen de 24 de ore.

Serviciul UPS Paperless Invoice funcționează perfect cu sistemele UPS de expediere – WorldShip, UPS CampusShip și UPS Internet Shipping.

### UPS FTZ Facilitator®

Acest serviciu le oferă importatorilor și exportatorilor posibilitatea de a utiliza UPS pentru efectuarea expedițiilor internaționale „cu garanție” către și dintr-o Zonă de Comerț Liber (Free/Foreign Trade Zone – FTZ) internațională.

Acest lucru permite expedierea bunurilor către și dintr-o FTZ fără utilizarea altor furnizori de servicii de transport. Existența unui singur furnizor de servicii de transport permite importatorilor și exportatorilor să îmbunătățească vizibilitatea și urmărirea transporturilor și să reducă apariția erorilor și costurilor asociate utilizării mai multor furnizori de servicii de transport.

Procesul este într-adevăr foarte simplu. Importatorii vor alege UPS FTZ Facilitator pentru a direcționa expedițiile care urmează a fi livrate, cu garanție, către o FTZ desemnată, în loc să fie vămuite. Pe de altă parte, exportatorii vor alege UPS FTZ Facilitator pentru a expedia bunuri cu garanție dintr-o FTZ către o destinație internațională. Prin urmare, indiferent dacă importați sau exportați, acest serviciu vă poate ajuta să trimiteți transporturi oriunde cu încredere.

De asemenea, UPS FTZ Facilitator vă oferă acces în prealabil la documentația de expediere disponibilă pe site-ul UPS de alertare a formalităților de import, pentru agentul dvs. vamal și pentru operatorul FTZ ([www.ups.com/import](http://www.ups.com/import)).

---

#### Servicii disponibile

Unele opțiuni de servicii nu sunt disponibile din toate originile și/sau pentru toate destinațiile. Pentru a afla disponibilitatea serviciilor, vizitați [www.ups.com](http://www.ups.com) sau contactați reprezentantul dvs. UPS de vânzări.

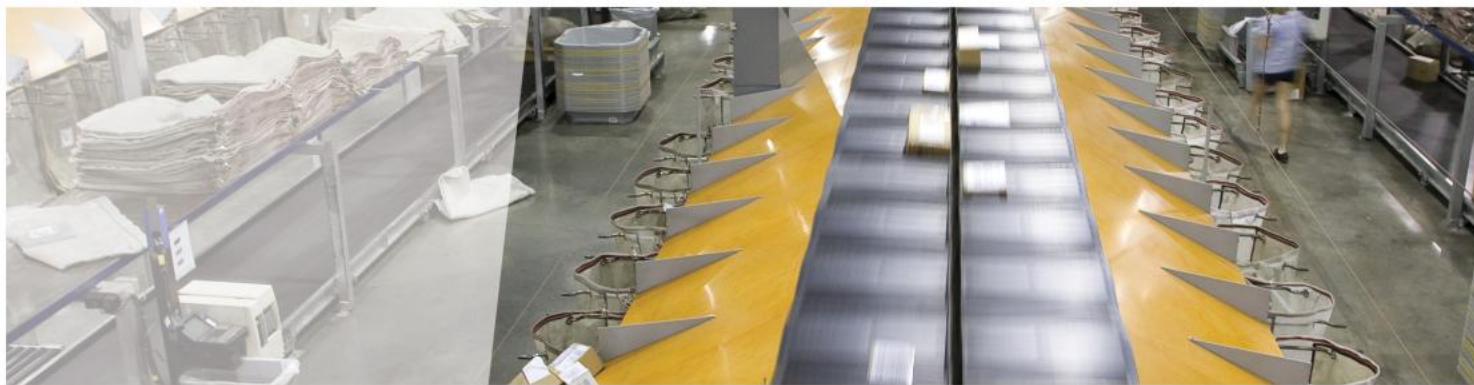
#### Notă

Serviciile UPS Paperless Invoice și UPS FTZ Facilitator sunt disponibile pe bază contractuală.

## Cum poate UPS să vă ajute la transportul obiectelor clasificate ca mărfuri periculoase?

UPS poate transporta următoarele categorii de mărfuri periculoase pe cale aeriană și terestră către destinații aprobate. Cele mai multe expedieri de mărfuri periculoase necesită un contract cu UPS. În plus, este necesară aprobarea sistemului de expediere și a etichetei UPS. Pentru a vedea clasele și mărfurile acceptate de UPS, precum și originile și destinațiile aprobate, accesați [ups.com](https://ups.com).

Serviciu	Descriere	Taxă
<b>Expediții baterii litium - Express Secțiunea II IATA</b>	UPS acceptă expedițiile aeriene UN3091 sau UN3481 pregătite în conformitate cu Secțiunea II a Instrucțiunilor relevante de Ambalare IATA, fără taxă suplimentară.  UPS nu acceptă expedițiile aeriene UN3090 și UN3480, conform Secțiunii II.	Gratuit.
<b>Expediții baterii litium - Standard</b>	Notă: Coletele care conțin baterii cu ioni de litium sau celule cu Watt-hour (inclusiv cele "ambalate cu" și "conținute în" echipament) pot fi expediate în deplină conformitate cu Regulamentul ADR, Dispoziția specială 188 în colete de până la 30 kg masa brută fără taxă suplimentară.	Gratuit.
<b>Cantitate exceptată - Express</b>	Clienții trebuie să cunoască și să respecte prevederile IATA privind cantitățile exceptate (IATA Secțiunea 2.6).	5,00 EUR per expediție
<b>Cantitate exceptată - Standard</b>	Clienții trebuie să cunoască și să respecte prevederile ADR (ADR Capitolul 3.5).	Gratuit.
<b>Cantitate limitată - Standard</b>	Clienții trebuie să cunoască și să respecte prevederile ADR (ADR Capitolul 3.4).	21,63 EUR per expediție
<b>Air Accessible - Aerian Accesibil</b>	Mărfurilor Periculoase Express - Express Dangerous Goods — li se aplică tarifele aferente clasei mărfurilor care urmează a fi expediate. Dacă un colet sau o expediție conține mărfuri periculoase accesibile – Accessible Dangerous Goods – atunci se va aplica taxa suplimentară pentru expediție Accesibilă - Accessible.  Clasa / Diviziunea 2.1 Gaz Inflamabil, Clasa 3 Lichid Inflamabil, Clasa 4 / Diviziunea 4.1 Solid Inflamabil, Clasa 5 / Diviziunea 5.1 Oxidant și Clasa 5 / Diviziunea 5.2 Peroxizi Organici, & Clasa 8 Corozivi cantitate acceptată în avioane de pasageri (PAX) și Cantități Limitate (LQ).	86,53 EUR minim per expediție 6,80 EUR per colet
<b>Air Inaccessible – Aerian Inaccesibil</b>	Clasa/Diviziunea 2.1 Gaz Inflamabil, Clasa/Diviziunea 2.2 Gaz Inflamabil cantitate acceptată în avioane de pasageri (PAX) și Cantități Limitate (LQ)/Clasa 3 Lichid Inflamabil, Clasa 4/Diviziunea 4.1 Solid Inflamabil, Clasa 5/Diviziunea 5.1 Oxidant și Clasa 5/Diviziunea 5.2 Peroxizi Organici, & Clasa 8 Corozivi, Clasa 6/Diviziunea 6.1 Substanțe Toxice, Clasa 9 Diverse Substanțe Periculoase.  Clienții trebuie să cunoască și să respecte prevederile IATA și ADR, precum și restricțiile specifice UPS.	64,90 EUR minim per expediție 5,05 EUR per colet
<b>Gheață Carbonică</b>	Gheața carbonică utilizată ca agent frigorific în conformitate cu prevederile Subsecțiunilor 8.1 și 10.8.1 din IATA. Greutatea brută a unui colet individual nu poate depăși 70 kg.	5,15 EUR per colet



#### **SECȚIUNEA 1**

ALEGEREA SERVICIULUI POTRIVIT

PAGINA 4

#### **SECȚIUNEA 2**

SERVICII ȘI TAXE SUPLIMENTARE

PAGINA 6

#### **SECȚIUNEA 3**

INFORMAȚII DE REFERINȚĂ

PAGINA 22

### **3. INFORMAȚII DE REFERINȚĂ**

Această secțiune conține informații despre:

- Opțiuni de plată
- Articole interzise și restricții privind serviciile
- Garanția de restituire a banilor
- Răspundere
- Termenii și Condițiile privind serviciile poștale UPS

## Ce opțiuni de plată sunt disponibile?

UPS are disponibile opțiuni de plată diferite, astfel încât fiecare client o poate alege pe cea mai potrivită necesităților sale. Vă rugăm să consultați tabelul de mai jos pentru opțiunea cea mai potrivită.

Ce anume se facturează	Cine plătește	Aria de acoperire	Comentarii
<b>Costuri de transport</b>	Expeditorul	Toate destinațiile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se aplică tarifele pentru trimitere.</li> </ul>
	Destinatarul	Toate originile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se aplică tarifele pentru primire din țara de destinație.</li> <li>Pentru expedițiile Standard din cadrul UE, este necesar un număr valid de cont UPS al destinatarului. Pentru toate celelalte expediții, este necesar un număr de cont valid pentru expeditor sau destinatar.</li> </ul>
	Terțului se află în <ul style="list-style-type: none"> <li>Țara expeditorului</li> <li>Țara destinatarului</li> <li>Țară terță</li> </ul>	Toate originile și destinațiile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifele pentru trimitere se vor aplica cu excepția cazului în care terțul se află în țara destinatarului.</li> <li>Este necesar un număr valid de cont UPS.</li> <li>În cazul în care expedițiile interne și cele din UE sunt facturate către o terță parte, aflată în altă țară (UE sau non-UE), atunci terța parte trebuie să fie o companie și trebuie să aibă document TVA valid sau un ID de taxare (cod unic de înregistrare) în evidențele UPS.</li> </ul>
Ce anume se facturează	Cine plătește	Aria de acoperire	Comentarii
<b>Drepturi vamale</b>	Expeditorul	Disponibile pentru expediții în afara UE sau când bunurile nu sunt în liberă circulație în interiorul UE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este necesar un număr valid de cont UPS.</li> <li>Nu se aplică expedițiilor de plicuri și documente (fără valoare comercială).</li> </ul>
	Destinatarul	Disponibile pentru expediții în afara UE sau când bunurile nu sunt în liberă circulație în interiorul UE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nu se aplică expedițiilor de plicuri și documente (fără valoare comercială).</li> </ul>
	Terțul localizat în <ul style="list-style-type: none"> <li>Țara expeditorului</li> <li>Țara destinatarului</li> <li>Țară terță</li> </ul>	Disponibile pentru expediții în afara UE sau când bunurile nu sunt în liberă circulație în interiorul UE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este necesar un număr valid de cont UPS.</li> <li>Nu se aplică expedițiilor de plicuri și documente (fără valoare comercială).</li> <li>Expedițiile cu origine non-UE către o destinație non-UE vor fi facturate cu TVA în cazul în care terța parte se află într-o țară UE.</li> </ul>

### Informații generale

UPS își rezervă dreptul de a sista livrarea în vederea obținerii unei plăți, în circumstanțe corespunzătoare.

Perioada de valabilitate a facturii: Toate facturile se consideră acceptate așa cum au fost emise, cu excepția cazului în care solicitările de modificare a facturii se primesc în scris la UPS în decursul a 90 de zile de la data facturii.

Pentru a afla opțiunile de plată disponibile în locația dvs. de expediție, vă rugăm să contactați Centrul UPS pentru relații cu clienții la telefon 021 233 88 77 sau 0372 125 800.



# Articole interzise și restricții privind serviciile

## Articole interzise

Următoarele articole sunt interzise a fi expediate în toate țările deservite de UPS (cu excepția unui contract specific):

- Animale vii
- Arme de foc
- Articole de valoare excepțională (de ex. opere de artă, antichități, pietre prețioase, aur și argint)
- Bagaje neînsoțite
- Bani, articole negociabile și cărți de credit preplătite
- Băuturi alcoolice
- Bijuterii și ceasuri (nu și imitațiile de bijuterii și ceasuri) care depășesc 500 USD sau echivalentul în moneda locală per colet<sup>1</sup>
- Blănuri
- Efecte personale (cu excepția țărilor selectate în care expedierea este realizată prin intermediul centrelor Mail Boxes Etc.)
- Fildeș și obiecte din fildeș
- Mărfuri/Materiale periculoase (conform normelor IATA și ADR)
- Mărfuri perisabile
- Materiale pornografice
- Piele de animale (sălbatic)
- Plante
- Semințe
- Tutun și produse din tutun

Efectele personale includ, în general, articole proprii expeditorului, destinate pentru uz personal și care îi aparțin de cel puțin 6 luni. Definiția exactă a efectelor personale (care are la bază reglementările vamale în vigoare) diferă de la o țară la alta. Pentru informații suplimentare, contactați Centrul local UPS pentru relații cu clienții.

Bagaje neînsoțite înseamnă valize, sacoșe, rucsacuri, serviete și alte bagaje similare, indiferent de conținut (fac excepție cele care pot fi expediate dacă sunt goale, neînscuite și ambalate corespunzător conform indicațiilor UPS).

De asemenea, sunt interzise: bunurile care circulă cu carnet ATA și toate exporturile și importurile temporare; bunurile care circulă prin FCR, FCT și CAD (Cash Against Document); expediții cu vicii inerente, care prin natura lor pot compromite, aduce prejudicii sau dăuna persoanelor, mărfurilor și echipamentelor; bunurile al căror transport este interzis prin lege în țara de origine, de tranzit sau de destinație (de ex. fildeș și obiecte din fildeș); bunuri care presupun aplicarea accizelor vamale (de ex. băuturi alcoolice) sau care necesită facilități speciale, măsuri de siguranță sau permis de liberă trecere. Conform legislației în vigoare, anumite bunuri pot fi transportate numai în condiții stabilite în prealabil și anumite bunuri sunt interzise la transportul aerian (de ex. lichide în ambalaje de sticlă).

## Expedierea articolelor interzise în baza unui contract cu UPS

Anumite articole menționate ca interzise vor fi acceptate de UPS pe baza unui contract cu expeditorii dacă au volume regulate și în măsura în care se respectă toate reglementările în vigoare.

UPS a pus în aplicare programul International Special Commodities (ISC) care permite clienților să expedieze articole restricționate (de exemplu articole care necesită documente sau verificări suplimentare sau care se pot altera) către destinații specifice.

Următoarele articole pot fi incluse în programul ISC:

- Băuturi alcoolice
- Substanțe biologice, categoria B, cum ar fi specimene animale și umane
- Plante
- Produse perisabile (pește sau carne)
- Semințe
- Tutun
- Excepții speciale

Nu toate mărfurile pot să fie expediate în toate țările.

Acest program necesită încheierea unui contract. Pentru informații suplimentare, vă rugăm să sunați la telefon 021 233 88 77 sau 0372 125 800 sau să contactați pe reprezentantul dvs. UPS.

<sup>1</sup> Imitații de bijuterii și ceasuri: bijuterii și ceasuri pentru care prețul cu amănuntul este mai mic de 150 USD per articol și care nu conțin metale și/sau pietre prețioase

# Articole interzise și restricții privind serviciile

## Băuturi alcoolice

UPS oferă un program de expediere alcool, care permite clienților să vândă băuturi alcoolice care conțin mai puțin de 70% alcool în interiorul și între anumite țări. Este necesar un contract pentru expeditorii din industria alcoolului. Clienții care nu activează în industria alcoolului pot expedia băuturi alcoolice sub formă de cadou în interiorul UE fără a fi necesar un contract.

În interiorul UE, băuturile alcoolice pot fi expediate, fie sub formă de accize plătite, fie sub suspendare. Cu toate acestea, băuturile trebuie să aibă un conținut de alcool mai mic de 70% și trebuie să fie în recipiente cu o capacitate de 5 litri sau mai puțin.

UPS acceptă expediții interne cu băuturi alcoolice în următoarele țări sau teritorii: Belgia, Franța, Germania, Italia, Marea Britanie, Olanda, Polonia, Portugalia și Spania. Alcoolul poate fi transportat și între statele membre UE, cu excepția Finlandei și Suediei. Sunt excluse zonele care nu fac parte din zona vamală UE sau din sistemul comun UE pentru Taxa pe Valoarea Adăugată (TVA). Băuturile alcoolice cu taxa suspendată nu pot fi transportate pe teritoriul Letoniei sau al Maltei sau dinspre aceste țări.

Coletele care conțin băuturi alcoolice trebuie să aibă menționată clar denumirea „alcoholic beverages” (băuturi alcoolice) pe eticheta de expediere, pe scrisoarea de trăsură sau pe alte documente de transport. Băuturile alcoolice nu vor fi incluse într-o expediție care conține produse nealcoolice. În plus, coletele care conțin băuturi alcoolice trebuie separate fizic de alte colete, atunci când sunt pregătite pentru colectare de către UPS.

UPS este de acord să livreze băuturi alcoolice numai adulților. Prin urmare, dacă expediți alcool către o adresă rezidențială, trebuie să selectați opțiunea „Solicitarea Semnăturii unui Adult” (vă rugăm să consultați pagina Ce servicii facultative sunt disponibile la UPS? din Secțiunea 2 a acestui ghid).

Produsele precum alcoolul se supun regimului de accize în toate statele membre UE. Prin urmare, sunt necesare documente specifice sau mărci/timbre fiscale pentru însoțirea tuturor expedițiilor internaționale și a unor expediții interne. Vă rugăm să rețineți că UPS nu obține în mod automat semnătura destinatarului pe documentele privind accizele și nici nu returnează în mod automat aceste documente expeditorului.

Informații detaliate cu privire la regimul accizelor sunt publicate de către Comisia Europeană și pot fi găsite online<sup>2</sup>. De asemenea, puteți să vă contactați reprezentantul de vânzări și să-i solicitați, pentru detalii suplimentare, broșura emisă de UPS cu privire la expedierea alcoolului.

## Obligații generale

Expeditorul are sarcina de a respecta reglementările guvernamentale sau legislația în vigoare din fiecare țară. Expedițiile pot fi supuse inspecției și pot să apară eventuale întârzieri datorate autorității vamale sau altor autorități guvernamentale.

Ne rezervăm dreptul de a refuza sau de a suspenda transportul coletelor pentru care nu sunt precizate datele de contact ale expeditorului și destinatarului, precum și transportul bunurilor care, în opinia noastră, nu întrunesc condițiile specifice de transport sau nu sunt descrise, clasificate sau ambalate în mod corespunzător și nu sunt etichetate conform cerințelor de transport impuse și nu sunt însoțite de documentația necesară.

UPS nu este de acord să transporte niciun articol interzis. Fără a aduce atingere oricărei alte prevederi din acești termeni sau din Termenii și Condițiile privind serviciile poștale UPS, dacă UPS află că un colet conține vreun articol interzis, sunteți obligat să plătiți UPS o taxă suplimentară minimă de administrare în cuantum de 130 EUR, în plus față de orice alte tarife aplicabile. Plata acestei taxe nu limitează sau exclude în niciun fel răspunderea d-voastră față de UPS rezultând din încălcarea Termenilor și Condițiilor privind serviciile poștale UPS și nici nu poate fi interpretată în sensul că UPS acceptă vreo răspundere, sau renunță la vreun drept, în legătură cu astfel de articole interzise.

## Mărfuri Periculoase

UPS aderă la reglementările transportului aerian stabilite de International Air Transport Association (IATA) și la reglementările transportului rutier concepute de UN ADR și nu acceptă mărfuri periculoase în sistemul său – național sau internațional. Pentru transportul rutier se aplică și reglementările naționale locale.

Firmele care expediază mărfuri periculoase fără etichetare, documentație și ambalare corespunzătoare pot suporta amenzi financiare și penale considerabile.

De asemenea, când expediți cu UPS este important să vă reamintiți următoarele:

**1** Dacă reutilizați ambalaje, vă rugăm să vă asigurați că toate etichetele vechi au fost îndepărtate. Existența oricărei etichete de tip Mărfuri periculoase pe un colet va determina reținerea și inspecția expediției, generând întârzieri ale serviciului și inconveniente, atât pentru dvs., cât și pentru clientul dvs.

**2** Dacă expediți bunuri care pot fi considerate mărfuri potențial periculoase, dar în realitate nu sunt – din cauza denumirii neobișnuite, a modului în care arată etc., este în avantajul dvs. să declarați cu exactitate în documentația de expediere că bunurile „nu sunt clasificate ca mărfuri periculoase”. Acest lucru va garanta că expediția nu va fi întârziată în mod inutil. Orice declarație incorectă poate conduce la amenzi considerabile pentru expeditor.

<sup>2</sup> La momentul tipării, adresele actualizate de pe internet erau următoarele:  
[http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/taxation/excise\\_duties/gen\\_overview/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/taxation_customs/taxation/excise_duties/gen_overview/index_en.htm)  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/taxation/131018\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/taxation/131018_en.htm)

## Restricții privind serviciile

UPS nu livrează la căsuțe poștale și nu efectuează preluări de la căsuțe poștale.

Valoarea maximă sau valoarea declarată a unui colet este de 50.000 USD sau echivalentul în moneda locală.

Valoarea maximă sau valoarea declarată pentru fiecare colet cu bijuterii sau ceasuri (nu și imitații de bijuterii și ceasuri<sup>1</sup>) este de 500 USD sau echivalentul în moneda locală.

Serviciul COD (colectare la livrare) este oferit în România, pe teritoriul UE, în Liechtenstein, Norvegia și Elveția. Valoarea maximă COD care poate fi încasată/colectată pentru fiecare colet este de 50.000 USD sau echivalentul în moneda locală, atunci când se utilizează cecul ca modalitate de plată.

Valoarea maximă în numerar acceptată de UPS de la un singur destinatar pentru un singur expeditor, pe zi, este de 5.000 USD sau echivalentul în moneda locală (maxim 750 EUR în Franța sau mai puțin de 1.000 EUR în Italia).

Valoarea maximă și valoarea declarată pentru fiecare colet într-o expediție internă UPS 1 Attempt Returns Plus este de 999 USD și de 50.000 USD sau echivalentul în moneda locală în cazul unei expediții interne UPS 3 Attempts Returns Plus.

Valoarea maximă și valoarea declarată pentru fiecare colet într-o expediție drop-off într-o locație Third Party Retailer sau UPS Access Point este de 1.000 USD sau echivalentul în moneda locală.

Valoarea maximă și valoarea declarată pentru fiecare colet într-o expediție internațională UPS 1 Attempt Returns Plus sau UPS 3 Attempts Returns Plus este de 50.000 USD; cu condiția ca pentru fiecare astfel de expediție cu o valoare reală sau declarată de peste 999 USD, expeditorul va trebui să se asigure că va fi emis un document UPS pentru expediție cu valoare ridicată care va fi semnat de către curierul UPS la momentul preluării expediției. Dacă acest document nu este obținut și semnat, atunci valoarea maximă și valoarea declarată a fiecărei astfel de expediții este limitată la 999 USD.

Pentru a afla echivalentul în moneda locală, contactați Centrul UPS pentru relații cu clienții la telefon 021 233 88 77 sau 0372 125 800.

## Limite de greutate și de dimensiuni

UPS a stabilit anumite limite de greutate și dimensiuni pentru coletele ce se pot expedia prin toate serviciile UPS. Restricțiile de mai jos se aplică doar coletelor individuale. Nu există limită pentru greutatea totală a expediției sau pentru numărul de colete dintr-o expediție multiplă.

Greutatea maximă (greutatea reală) a unui colet este de 31,5 kg<sup>2</sup>. Lungimea maximă a unui colet este de 274 cm.

Dimensiunea maximă a unui colet este de 400 cm, considerând lungimea și circumferința luate împreună.

Coletele care cântăresc peste 25 kg necesită o etichetă specială pentru colete grele.

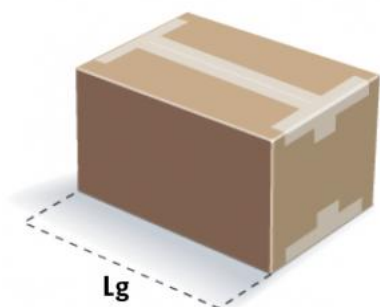
Coletele cu un raport mare dimensiune/greutate pot avea o greutate volumetrică mai mare decât greutatea reală. În acest caz, UPS va factura pe baza greutății volumetrice.

Coletele care necesită manipulare suplimentară pot face obiectul aplicării Taxei pentru Manipulare Suplimentară.

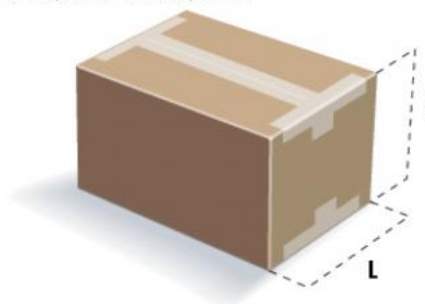
Coletele care depășesc anumite restricții de dimensiune, dar care nu depășesc dimensiunea maximă UPS per colet, pot face obiectul aplicării Taxei pentru Colete Mari.

Coletele care depășesc limitele UPS privind greutatea și dimensiunea nu sunt acceptate. Dacă sunt identificate în sistemul UPS pentru colete mici, acestea vor face obiectul aplicării taxei Peste Limitele Maxime.

**Lungimea** este cea mai mare latură a unui colet sau a unui obiect.



**Circumferința** se definește ca  $(2 \times \text{lățimea}) + (2 \times \text{înălțimea})$ .



<sup>1</sup> Imitații de bijuterii și ceasuri: bijuterii și ceasuri pentru care prețul cu amănuntul este mai mic de 150 USD per articol și care nu conțin metale și/sau pietre prețioase

<sup>2</sup> Limitele enumerate mai sus se aplică celor mai multe colete și destinații, dar există unele diferențe în funcție de restricțiile locale din anumite țări. Pentru detalii, vă rugăm să contactați Centrul UPS pentru relații cu clienții la telefon 021 233 88 77 sau 0372 125 800.

# Garanția UPS de restituire a banilor

## Garanția de restituire a taxelor de transport

Pentru anumite servicii și destinații selectate, UPS oferă gratuit o garanție de restituire a banilor. Pentru a afla dacă aceasta se aplică expediției dvs., accesați instrumentul „[Calcul Timp de Tranzit și Cost](#)” de pe [www.ups.com](#) și introduceți detaliile expediției dvs. Alternativ, contactați Centrul UPS pentru relații cu clienții la telefon 021 233 88 77 sau 0372 125 800. În cazurile în care se aplică garanția de restituire a banilor, dacă nu reușim să efectuăm livrarea în timpul de livrare aplicabil, noi vom rambursa sau vom credita (dvs. sau oricărei alte persoane care a plătit taxele), la cerere, valoarea netă a taxelor de expediere (sau, în cazul în care numai unele colete dintr-o expediție multiplă nu au fost livrate în timpul de livrare aplicabil, partea proporțională a taxelor de expediere corespunzătoare acelor colete), adică valoarea taxelor de livrare fără orice taxe suplimentare, TVA, taxe vamale, alte taxe sau impozite, cu condiția să fie îndeplinite următoarele:

- a) documentația de expediere (inclusiv etichetele) trebuie să fi fost completată corect, iar coletul în discuție trebuie să poarte etichetele de hârtie produse de soluțiile online UPS de expediere, sau să fie în conformitate cu instrucțiunile UPS de ambalare;
- b) orice altă documentație cerută de țara de origine sau de destinație sau de orice țară de tranzit trebuie să fie completată integral și corect și inclusă împreună cu coletul;
- c) dacă este cazul, coletul trebuie să poarte o etichetă de rutare pentru Livrare Sâmbăta (pentru destinațiile care au disponibil acest serviciu);
- d) expediția trebuie să fi fost preluată de, sau prezentată la UPS, înainte de ora de preluare cea mai târzie specificată de UPS pentru livrarea garantată;
- e) cererea de restituire trebuie să fie trimisă la UPS, în scris sau prin telefon, în decurs de 15 zile calendaristice de la data livrării planificate și să includă numele și adresa destinatarului, data expediției, greutatea coletului și numărul scrisorii de trăsură UPS;
- f) expediția nu a necesitat manipulare suplimentară, nu a făcut obiectul aplicării unor taxe suplimentare sau nu a conținut colete de tip Colet Mare, așa cum este descris în secțiunea [Servicii și Taxe Suplimentare](#) din prezentul ghid.
- g) expeditorul trebuie să furnizeze UPS toate informațiile aplicabile în Timp Util. Încărcarea în Timp Util, așa cum este folosită în acești termeni, se referă la transmiterea electronică a tuturor informațiilor aplicabile (inclusiv, dar fără a se limita la, numele complet al destinatarului, adresa completă de livrare și dimensiunile și greutatea expediției) către UPS cu 15 minute înainte de ultima oră de colectare specificată de noi pentru livrare garantată.

Garanția nu se aplică atunci când livrarea întârziată rezultă din neconformitatea coletului cu restricțiile și condițiile stabilite în paragraful 3.1 din Termeni și Condiții privind serviciile poștale UPS, din evenimente care sunt în afara controlului nostru (conform celor descrise în paragraful 6 din Termeni și Condiții privind serviciile poștale UPS) sau din returnarea unui colet, așa cum se prevede în paragraful 3.3 din Termeni și Condiții privind serviciile poștale UPS sau din exercitarea de către UPS a unui drept de retenție, în conformitate cu Termenii și Condițiile privind serviciile poștale UPS.

Pentru evitarea oricărui îndoeli, răspunderea UPS în legătură cu garanția de restituire a banilor este limitată la cele de mai sus, iar garanția nu constituie nicio formă de angajament sau de interpretare că expediția va sosi la un anumit moment.

# Răspunderea

## Răspunderea în caz de pierdere, deteriorare sau întârziere

În continuare sunt prezentate pe scurt, cu scop de informare, anumite prevederi relevante din Termenii și Condițiile privind serviciile poștale UPS. Termenii, inclusiv cei aplicabili serviciilor poștale prestate de UPS, sunt definiți integral în Secțiunea dedicată din acest ghid și au prioritate în cazul în care există neconcordanțe față de prezentul rezumat.

În situațiile în care se aplică Regulile Convențiilor sau alte legi naționale obligatorii, răspunderea UPS este guvernată de și va fi limitată conform prevederilor stipulate în normele aplicabile.

Răspunderea UPS pentru servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și trimiteri poștale internaționale colectate din România este reglementată de Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 13/2013, astfel cum va fi modificată sau înlocuită de un alt act normativ în decursul timpului. Legea aplicabilă va fi întotdeauna legea obligatorie în vigoare la data prezentării trimiterilor poștale în vederea prestării serviciului. Pentru mai multe detalii, vă rugăm să consultați secțiunea 9 din Termenii și Condiții privind serviciile poștale UPS.

Puteti beneficia de o limită mai mare a răspunderii prin declararea unei valori mai mari a trimiterii poștale pe documentația de expediere UPS și prin plata unei taxe suplimentare corespunzătoare. Dacă declarați o valoare mai mare pentru trimiterea poștală și plătiți taxa aplicabilă, atunci răspunderea UPS va fi limitată la daunele efective care nu depășesc suma astfel declarată (consultați pagina Ce servicii facultative sunt disponibile la UPS? din Secțiunea 2 a acestui ghid).

Valoarea bunurilor în cauză nu va depăși în niciun caz 50.000 USD (500 USD în cazul bijuteriilor sau ceasurilor, altele decât imitațiile de bijuterii și ceasuri) sau echivalentul lor în moneda locală per colet dintr-o expediție de colete mici, deoarece UPS nu oferă livrare pentru bunuri cu valori peste aceste sume.

Cu excepția cazurilor în care regulile Convențiilor sau alte legi obligatorii indică altceva, noi nu vom plăti despăgubiri pentru pierderi pur economice (precum pierderea de profituri, pierderea ocaziilor de afaceri sau pierderea de venit rezultată din pierderea folosinței). De asemenea, nu vom fi răspunzători pentru deteriorarea sau pierderea ambalajului unei trimiteri poștale.

**Orice plângere împotriva UPS trebuie să ne fie adusă la cunoștință în scris cât mai repede posibil și, de asemenea, în perioada de timp corespunzătoare, definită în termenii și condițiile noastre. În anumite situații, regulile Convențiilor (dacă se aplică) pot permite depunerea unei plângeri împotriva UPS în afara acestor perioade de timp.**

Pe lângă cele de mai sus, orice procedură legală în legătură cu o trimitere poștală internă și/sau internațională colectată din România trebuie să înceapă și să ne fie adusă la cunoștință în cel mult șase luni de la livrare, sau (în caz de nelivrare) de la data programată a livrării. Dacă se aplică Convențiile de la Varșovia, Montreal sau CMR, limitele de timp pentru începerea procedurilor legale sunt mai lungi: pe scurt, 2 ani în cazul Convențiilor de la Varșovia și Montreal și 1 an (3 ani pentru gestionare inadecvată în mod deliberat din partea UPS) în cazul Convenției CMR.

<sup>1</sup> Drepturile Speciale de Tragere reprezintă o unitate de cont adoptată de Fondul Monetar Internațional. Valoarea curentă a unui DST se publică în mod regulat în publicațiile financiare importante.





## 7. Garanții

### 7.1 Garanția de restituire a banilor (Money Back Guarantee)

Pentru anumite servicii din oferta comercială și anumite destinații, UPS oferă o garanție ce constă în înapoierea sumelor de bani plătite pentru serviciile poștale. Detaliile despre aplicabilitatea, termenii și condițiile acesteia, livrarea corespunzătoare și ora limită de preluare pentru serviciul și destinația relevantă sunt precizate detaliat în Ghid și pe website-ul UPS ([www.ups.com](http://www.ups.com)), fiecare fiind considerat în vigoare la momentul în care bunurile sunt acceptate pentru prestarea serviciului și pot fi confirmate, de asemenea, contactând centrul local de apelare UPS al expeditorului. Pentru evitarea oricărei suspiciuni, în cazul prestării de servicii poștale, răspunderea UPS în legătură cu garanția de restituire a banilor este limitată la cele de mai sus, iar garanția nu constituie nicio formă de angajament sau de interpretare în sensul că trimiterea poștală va sosi la un anumit moment.

Garanția de restituire a banilor (Money Back Guarantee) prevăzută în prezentul articol este aplicabilă numai în cazul în care răspunderea reglementată în articolul 7.2 nu a fost și nu va fi invocată. Invocarea garanției de restituire a banilor reprezintă o renunțare la drepturile prevăzute în articolul 7.2.

### 7.2 Garanții generale

Temporile maxime de livrare pentru fiecare serviciu UPS sunt prevăzute la art. 7.3. de mai jos.

În cazul în care - din culpa UPS - o trimitere poștală nu este livrată în timpurile de livrare aplicabile serviciului poștal ales, sub rezerva articolului 7.1, singura responsabilitate a UPS va fi restituirea a 10% din tarifele efectiv plătite ale serviciului dacă întârzierea este de maxim 72 ore și 30% din tarifele efectiv plătite ale serviciului dacă întârzierea depășește 72 ore. Această prevedere se aplică tuturor Serviciilor Poștale oferite.

### 7.3 Timpuri maxime de livrare

Pentru toate serviciile poștale pentru care UPS este autorizat, timpurile de livrare sunt cei specifici serviciilor express, atât pentru trimiteri poștale interne cât și internaționale. (ca serviciu unic sau serviciu principal căruia i se adaugă caracteristici suplimentare).

În cazul serviciilor poștale Express având ca obiect trimiteri poștale interne, UPS va respecta următorii timpuri de livrare reglementați de Decizia ANCOM nr. 313/2017, respectiv: 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și întrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități.

În cazul trimiterilor poștale internaționale care fac obiectul serviciilor express, colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate către un stat din UE sau din SEE, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României va respecta timpurile pentru serviciul poștal express având ca obiect trimiteri poștale interne menționate mai sus, iar timpul cât trimiterea poștală internațională se află în afara teritoriului României până la livrare nu poate depăși:

i) pentru servicii poștale implicând în principal transportul aerian, timpurile de livrare a trimiterilor poștale nu vor depăși în niciun caz 120 de ore din momentul în care trimiterea poștală părăsește teritoriul României,

ii) pentru servicii poștale rutiere sau combinate, timpurile de livrare a trimiterilor poștale nu vor depăși în niciun caz 192 de ore din momentul în care trimiterea poștală părăsește teritoriul României, exceptând cazul în care termenul de livrare se suprapune cu zile de weekend/nelucrătoare, caz în care, un termen suplimentar de 48 de ore se va adăuga la termenul menționat mai sus pentru aceste trimiteri poștale internaționale.

În cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României, care fac obiectul serviciilor express și care sunt livrate către state din afara UE sau SEE, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României va respecta timpurile pentru serviciul poștal express având ca obiect trimiteri poștale interne menționate mai sus, iar timpul cât trimiterea poștală internațională se află în afara teritoriului României până la livrare nu va depăși 192 de ore, exceptând cazul în care termenul de livrare se suprapune cu zile de weekend/nelucrătoare, caz în care, un termen suplimentar de 48 de ore se va adăuga la termenul menționat mai sus pentru aceste trimiteri poștale internaționale.

Timpurile specific de livrare aplicabile fiecăruia dintre serviciile din oferta comercială a UPS, în funcție de adresa de preluare și de livrare indicată de expeditor, sunt disponibile pe site-ul [www.ups.com](http://www.ups.com) și în Ghid.

## 8. Colectarea la livrare a contravalorii bunurilor care fac obiectul serviciului poștal (COD)

Pentru anumite destinații și denumiri comerciale ale serviciilor din oferta comercială indicate de centrul local de apelare UPS, UPS oferă un serviciu express, astfel cum este definit de legea din România, cu o caracteristică COD (trimitere contra ramburs) în schimbul unui cost, conform prevederilor stipulate în Ghid. Dacă expeditorul alegează la această caracteristică, în conformitate cu prevederile stabilite mai jos (inclusiv cele legate de conversia valutară) UPS va colecta în numele expeditorului suma COD (în considerarea contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale) stipulată în Scrisorile de trăsură. Termenul de returnare a sumelor COD colectate în cazul serviciului, respectiv caracteristicilor având ca obiect trimiteri poștale contra ramburs interne și internaționale, este de 15 zile calendaristice de la livrare.

Sumele COD trebuie specificate în Scrisorile de trăsură fie în EUR, fie, dacă moneda diferă, în valuta țării de destinație. Atunci când sumele COD specificate în Scrisorile de trăsură, colectate de la destinatar și/sau plătite expeditorului sunt în valute diferite, conversile se vor face la cursurile de schimb determinate în mod rezonabil de către UPS prin raportare la cursul de schimb afișat de BNR.

UPS nu acceptă responsabilitatea pentru orice riscuri legate de schimburile valutare.

8.1 COD în numerar – Atunci când UPS primește instrucțiuni în conformitate cu politicile UPS aplicabile de a accepta numai numerar, UPS va colecta numai numerar, în valuta țării de destinație. Atunci când se colectează numerar, pentru a respecta reglementările fiscale aplicabile, suma maximă ce poate fi colectată sub această formă în numele expeditorului trebuie să fie echivalentul în moneda locală a sumei de 5.000 USD per trimitere poștală, dar nu mai mult de 5.000 USD per destinatar pe zi.

Prin excepție de la regula precedentă, suma COD care poate fi colectată în numerar în numele unui expeditor de la destinatari situați în următoarele țări nu va depăși următoarele valori (X per trimitere poștală, dar nu mai mult de X per destinatar pe zi), în care X reprezintă: Belgia: 3.000 EUR; Spania: 2.499 EUR; Grecia: 1.500 EUR pentru persoane fizice și 500 EUR pentru persoane juridice; Portugalia: 1.000 EUR; Italia: 999,99 EUR; Franța: 750 EUR; România (per trimitere poștală): 10.000 RON pentru persoane fizice și 5.000 RON pentru persoane juridice; Suedia: 3.000 SEK.

În cazul României, conform formulei de mai sus, în situația în care sunt colectate sume COD în numerar de la un destinatar aferent mai multor trimiteri poștale în aceeași zi, iar aceste sume depășesc cumulul suma de 10.000 RON pentru persoane fizice și 5.000 RON pentru persoane juridice, UPS va colecta sumele COD în numerar în sumă maximă de 10.000 RON pentru persoane fizice și 5.000 RON pentru persoane juridice. Pentru sumele COD ce depășesc aceste limite, UPS va fi îndreptățit în mod automat să accepte instrumente de plată pentru întreaga sumă sau pentru o parte din acea sumă.

Limitări suplimentare, în funcție de legislația națională, pot fi aplicate uneori în anumite țări; detaliile despre astfel de limitări vor fi precizate fie în Ghid, fie pe website-ul UPS ([www.ups.com](http://www.ups.com)).

Dacă un expeditor specifică o sumă COD care depășește aceste limite, UPS va fi îndreptățit în mod automat să accepte instrumente de plată pentru întreaga sumă sau pentru o parte din acea sumă.

8.2 COD în instrument de plată – Dacă expeditorul nu a indicat în mod clar în Scrisoarea de trăsură obligația UPS (și în concordanță cu instrucțiunile UPS aplicabile) de a accepta numai numerar, UPS poate accepta plățile fie în numerar (supunându-se restricțiilor de la paragraful 8.1), fie prin orice fel de instrument de plată emis pe numele expeditorului, care este recunoscut în țara de destinație a trimiterii poștale. Atunci când UPS acceptă instrumente de plată, suma maximă care poate fi colectată în orice formă nu va depăși echivalentul sumei de 50.000 USD per trimitere poștală (sau altă valoare aplicabilă, dacă este mai mică). Atunci când UPS are permisiunea să accepte un instrument de plată, UPS poate colecta un instrument de plată a cărei valoare este în EUR sau, dacă moneda diferă, în moneda locală a țării de destinație, și poate accepta și securi.

8.3 Plata sumelor COD colectate – Atunci când UPS colectează numerar, UPS va plăti expeditorului o sumă echivalentă în moneda locală a țării în care trimiterea poștală a fost prezentată la UPS pentru prestarea serviciului. UPS poate efectua plata acestor sume COD fie prin transfer electronic într-un cont bancar despre care UPS a fost înștiințat de expeditor, fie prin emisia unui instrument de plată în favoarea expeditorului.

Instrumentele de plată emise în favoarea expeditorului, fie de UPS conform celor definite de mai sus, fie de destinatar și colectate de UPS în acord cu paragraful 8.2, pot fi predate expeditorului sau oricărei alte persoane care este mandatată să accepte instrumentul de plată în numele expeditorului.

8.4 În eventualitatea neprimirii sumelor COD de către expeditor, este recomandat ca UPS să fie înștiințat în scris, în decurs de 45 de zile de la data livrării trimiterilor poștale în cauză, fără a se aduce atingere termenului de 6 luni prevăzut pentru depunerea reclamației conform art. 12 de mai jos.

8.5 Expeditorul va despăgubi UPS pentru toate pierderile, cheltuielile sau pretențiile ridicate/ litigiile inițiate împotriva UPS de către destinatar sau de către un terț, ca urmare a nelivrării trimiterilor poștale de către UPS, din cauză că destinatarul nu plătește suma COD în forma corespunzătoare sau refuză să accepte trimiterea poștală.

8.6 Răspunderea UPS în legătură cu sumele ce urmează a fi colectate prin serviciu, respectiv caracteristica COD este suma COD. Mai mult, în scopul prevenirii unor potențiale operațiuni de spălare de bani, fraude fiscale sau alte operațiuni nelegale, suma COD nu ar trebui să depășească contravaloarea bunurilor plus taxele poștale aplicabile. Pentru evitarea oricăror neclarități, o sumă COD nu constituie declarație a unei valori în scopul celor precizate la paragraful 9.4 sau în alt scop și drept consecință nu afectează răspunderea UPS pentru orice pierdere, deteriorare sau întârziere a bunurilor propriu-zise conform prevederilor legale.

UPS nu acceptă nicio răspundere pentru orice acte frauduloase ale destinatarului inclusiv, dar fără limitare la prezentarea unui instrument de plată emis prin înșelăciune sau a unui care ulterior este anulat, sau pentru instrumente de plată completate incorect de către destinatar.

## 9. Răspunderea

9.1 În situațiile în care se aplică Regulile Convențiilor sau alte legi naționale obligatorii, răspunderea UPS este guvernată de și va fi limitată conform prevederilor stipulate în normele aplicabile.

Răspunderea UPS pentru servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și trimiteri poștale internaționale colectate din România este reglementată de Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 13/2013, astfel cum va fi modificată sau înlocuită de un alt act normativ în decursul timpului. Legea aplicabilă va fi întotdeauna legea obligatorie în vigoare la data prezentării trimiterilor poștale în vederea prestării serviciului.

În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterilor poștale, răspunderea UPS este limitată la: (i) întreaga valoare declarată, pentru trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu face obiectul unui serviciu contra ramburs, (ii) valoarea rambursului (suma COD) pentru trimiterea poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată, (iii) suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului pentru trimiterea poștală care nu face obiectul unui serviciu cu valoare declarată sau contra ramburs.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare a trimiterii poștale, răspunderea UPS va fi limitată la: (i) valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, ori cota parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, în cazul trimiterilor poștale ce fac obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, (ii) suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale care nu face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

În cazul trimiterii care face obiectul serviciului contra ramburs, UPS va răspunde cu întreaga sumă COD pentru situația în care nu a restituit expeditorului întreaga valoare a acestuia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acestuia, în cazul în care suma COD a fost încasată parțial de la destinatar. În situația în care UPS nu a încasat sau a încasat parțial suma COD de la destinatar, și UPS răspunde față de expeditor conform prezentei clauze, expeditorul este de acord că UPS se subroagă în drepturile expeditorului împotriva destinatarului, pentru recuperarea întregii sume COD sau a diferenței achitate către expeditor, după caz.

La sumele menționate mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

9.2 În situațiile în care nu se aplică Regulile Convențiilor sau alte legi naționale obligatorii, UPS va răspunde numai pentru cazul în care nu acționează cu atenția și priceperea cuvenită, iar răspunderea sa va fi guvernată exclusiv de acești termeni (exceptând cazul vătămării corporale sau decedului) și va fi limitată la daunele dovedite, în echivalentul în moneda locală a sumei în cuantum de 100 USD per trimitere poștală, exceptând cazul în care expeditorul a optat pentru o caracteristică suplimentară care implică o valoare mai mare a trimiterii poștale, conform prevederilor de la paragraful 9.4 de mai jos.

9.3 Dacă oricare dintre reclamanții (sau orice persoană căreia li transmite dreptul său de a ridica pretenții) a cauzat sau a contribuit la orice pierdere, deteriorare sau întârziere a unei trimiteri poștale, orice răspundere ce poate reveni UPS în legătură cu acestea (limitată conform celor de mai sus) poate fi redusă sau eliminată în conformitate cu legea aplicabilă pentru respectiva culpă comună.

9.4 Sub rezerva prevederilor paragrafului 9.5, UPS prestează serviciul de trimitere cu valoare declarată drept caracteristică suplimentară, constând în posibilitatea expeditorului de a obține beneficiul unei limitări mai mari a răspunderii decât prevede UPS conform dispozițiilor de la paragraful 9.2 de mai sus sau decât care poate fi asigurată de Regulile Convențiilor sau de alte legi naționale obligatorii. Expeditorul poate proceda astfel prin indicarea unei valori mai mari pe trimiterea poștală și prin plata unei taxe suplimentare, conform precizărilor din Ghid. Dacă expeditorul declară o valoare mai mare pentru trimiterea poștală și plătește tariful aplicabil, răspunderea UPS va fi limitată la daune efective care nu depășesc respectiva sumă, mai mare, conform celor indicate la art. 9.1 de mai sus. Valoarea declarată a trimiterii poștale în cauză nu poate să depășească în nicio situație limitele specificate la paragraful 3.1 (ii).

Expeditorul are dreptul de a solicita dovada privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta, în termen de 9 luni de la data depunerii trimiterii poștale, iar UPS are obligația de a comunica dovada în termen de maxim 45 de zile lucrătoare de la data primirii solicitării, printr-o metodă agreeată cu expeditorul.

9.5 Cu excepția cazurilor în care prevederi imperative din legislația aplicabilă dispun altfel, UPS nu acceptă răspunderea pentru pierderea de profituri (lucrum cessans) și prejudicii indirecte sau colaterale cum ar fi, dar fără a se limita la, daune pur economice, pierderea de șanse de afaceri, pierderea de vânzări sau pierderea unui fond comercial.

UPS nu va fi răspunzătoare pentru nicio deteriorare sau pierdere a ambalajului.

9.6 În cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciului poștal principal, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal principal.



**10. Livrarea**

UPS poate să livreze o trimitere poștală destinatarului indicat de expeditor sau oricărei alte persoane care, conform dispozițiilor legale, are autoritatea să accepte livrarea trimiterii poștale în numele destinatarului. UPS poate să utilizeze un dispozitiv electronic pentru a obține dovada livrării, iar expeditorul este de acord să nu aibă obiecții la folosirea de către UPS a unei copii imprimată după aceasta ca dovadă, doar pe motiv că informațiile în cauză sunt obținute și stocate în formă electronică.

În cazul serviciului, respectiv caracteristicilor de confirmare a primirii, UPS va furniza expeditorului confirmarea de primire, pentru trimiteri interne și internaționale, în termen de 30 zile calendaristice de la livrare.

În cazul în care trimiterea poștală nu poate fi livrată destinatarului indicat de expeditor sau oricărei alte persoane care, conform dispozițiilor legale, are autoritatea să accepte livrarea trimiterii poștale în numele destinatarului, din rațiuni ce nu țin de UPS, destinatarul va fi notificat cu privire la încercarea UPS de a livra trimiterea poștală. Ca beneficiu suplimentar acordat expeditorului, în același termen aplicabil pentru serviciu poștal ales, UPS va încerca din nou să livreze trimiterea poștală către destinatar sau altă persoană care, conform dispozițiilor legale, are autoritatea să accepte livrarea trimiterii poștale în numele destinatarului.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor express și livrare specială, termenul de păstrare a trimiterilor poștale în vederea predării către destinatar este de cinci (5) zile de la data avizării destinatarului. Termenul de cinci (5) zile începe să curgă de la a doua încercare de livrare a trimiterii poștale.

Sub rezerva prezențelor termeni, UPS contractează în vederea prestării serviciilor astfel cum au fost comandate inițial de către expeditor.

**11. Protecția datelor**

11.1 UPS are dreptul de a procesa datele personale furnizate de către expeditor sau destinatar în legătură cu serviciile poștale prestate de UPS, de a transfera astfel de date personale către alte societăți din grup sau parteneri contractuali ai UPS, inclusiv în țări care nu asigură același nivel de protecție a datelor personale precum țara în care trimiterea poștală este prezentată la UPS și de a le prelucra în respectivele țări dacă și în măsura în care transferul și prelucrarea datelor personale în aceste țări este necesară pentru prestarea serviciilor poștale convenite. Expeditorul garantează că (i) a obținut în mod legal datele personale pe care expeditorul le-a furnizat către UPS pentru trimiterea poștală, (ii) este autorizat să furnizeze aceste date personale către UPS dacă și în măsura în care transferul și prelucrarea datelor personale în astfel de țări este necesară pentru prestarea serviciilor poștale convenite și (iii) a obținut consimțământul expres dat în cunoștință de cauză al destinatarului pentru ca UPS să-i transmită destinatarului mesaje prin corespondență electronică sau alte notificări cu privire la serviciile poștale convenite. UPS utilizează datele personale ale Expeditorului furnizate de către expeditor în conformitate cu Avizul de Confidențialitate UPS publicat pe site-ul UPS la adresa <http://www.ups.com/content/ro/ro/resources/ship/terms/privacy.html>.

11.2 De asemenea, Expeditorul garantează că a obținut consimțământul expres dat în cunoștință de cauză al destinatarului pentru ca UPS să utilizeze datele personale ale destinatarului în conformitate cu Avizul de Confidențialitate UPS indicat mai sus în forma în vigoare la data livrării cu privire la alte situații de utilizare decât cele prezentate în subsecțiunea 11.1 de mai sus.

**12. Procedura în caz de reclamații – Prescripția**

Orice reclamație se va formula în scris de către expeditor sau destinatar sau de către mandatarul acestora, de îndată ce este practic posibil și, în orice caz, în 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale la UPS.

Orice reclamații trebuie comunicate UPS direct, prin prezentarea persoanei interesate sau prin telefon, la oricare din centrele sale de relații clienți, sau prin poștă, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire trimisă la adresa sediului social UPS. Orice reclamație astfel comunicată către UPS va primi un număr de înregistrare. Numărul de înregistrare se va comunica persoanei care a introdus reclamația la centrul UPS de relații clienți, primirea reclamației fiind confirmată în același mod în care a fost înregistrată (spre exemplu, primirea reclamației formulate prin prezentarea persoanei la unul dintre centrele UPS va fi confirmată personal, primirea reclamației formulată telefonic va fi confirmată prin telefon, primirea reclamației depusă prin poștă va fi confirmată prin poștă la adresa clientului). În comunicările ulterioare dintre părți trebuie menționat acest număr de înregistrare.

Orice reclamație trebuie susținută de documente justificative. În cazul reclamațiilor privind deteriorarea ori distrugerea parțială a unei trimiteri poștale, reclamantul trebuie să pună la dispoziția UPS o copie de pe Scrisoarea de trăsură (care poate fi păstrată de către UPS în copie atașată reclamației) și ambalajul original în vederea expertizării acestuia, și/sau rămășițele trimiterii poștale dacă acestea există. În cazul reclamațiilor privind întârzierea, distrugerea totală, pierderea sau furtul trimiterilor poștale, se va prezenta numai Scrisoarea de trăsură (care poate fi păstrată de către UPS în copie atașată reclamației).

UPS își rezervă dreptul de a respinge orice reclamație, în cazul în care nu este respectată procedura descrisă mai sus.

În vederea soluționării oricărei reclamații, se vor lua în considerare următoarele etape:

- verificarea preluării trimiterii poștale; analiza internă;
- dacă reclamația este admisă, expeditorul va fi despăgubit în conformitate cu acești termeni și condiții. În vederea despăgubirii, informațiile bancare ale expeditorului vor fi puse la dispoziția UPS la data depunerii reclamației, dacă expeditorul alege să fie plătit prin transfer bancar. Despăgubirea va fi plătită în numerar la oricare din centrele de relații clienți UPS sau prin transfer bancar în termen de 60 zile calendaristice de la data soluționării favorabile a reclamației, dar fără a depăși termenul de soluționare de 3 luni.

Termenul de soluționare a reclamației privind serviciile poștale va fi de maxim 3 luni de la data introducerii acesteia.

**13. Acordul integral și clauze de salvagardare**

Intenția UPS este ca toți termenii contractului între UPS și expeditor să fie conținuți în acest document și în Ghid. Dacă expeditorul dorește să se bazeze pe orice modificare a acestor termeni, trebuie să se asigure că aceasta este consimțată în scris și semnată de expeditor și în numele UPS înainte ca trimiterea poștală să fie acceptată pentru prestarea serviciului de către UPS. Dacă o parte dintre acești termeni nu produc efecte juridice, acest lucru nu va afecta calitatea oricărei alte părți de a produce efecte juridice.

**14. Legea aplicabilă**

Acești termeni vor fi guvernați de legea din România.

# Index

- 1 Attempt Returns Plus, 10
- 3 Attempts Returns Plus, 10
- Access Point, 16, 17
- Alegerea serviciului potrivit, 4
- Alte operațiuni speciale, 18
- Animale vii, 24
- Arme de foc, 24
- Articole de valoare excepțională, 24
- Authorised Return Service, 10
- Bagaje neînsoțite, 24
- Bani/Articole negociabile și cărți de credit preplătite, 24
- Bijuterii și ceasuri care depășesc 500 USD sau echivalentul în moneda locală per colet, 24
- Blănuri, 24
- Băuturi alcoolice, 24, 25
- CampusShip, 7
- Confirmarea Livrării (POD), 8
- Corectarea Adresei, 12
- Costuri de transport, 23
- Destinatarul/Terțul Refuză să Plătească, 12
- Documente preferențiale, 18
- Drepturi vamale, 23
- Efecte personale, 24
- Electronic Return Label, 10
- Express Critical, 15
- Fildeș și obiecte din fildeș, 24
- Flex Global View, 8
- Funcționalitatea API Urmărire Semnătură UPS, 8
- Funcționalitatea API Urmărire UPS, 8
- Garanții și răspunderi, 27, 28
- Garanția de restituire a taxelor de transport, 27
- Import Control, 14
- Internet Shipping (Expediere UPS pe Internet), 7
- Intrare vamală specială, 18
- Limite de greutate și de dimensiuni, 26
- Manipularea Specială a Expedițiilor Nelivrabile, 12
- Materiale pornografice, 24
- Mărfuri Periculoase, 21
- Mărfuri perisabile, 24
- Mărfuri/Materiale periculoase, 25
- Opțiuni de bază pentru livrarea prin UPS, 4
- Paperless Invoice, 20
- Peste Limitele Maxime, 12
- Piei de animale (sălbatic), 24
- Plante, 24
- Plată Întârziată, 12
- Print Return Label, 10
- Prints and Posts Return Label, 10
- Quantum View Notify, 8
- Rata de Schimb Valutar, 12
- Restricții privind serviciile, 26
- Returns, 10
- Returns Exchange, 10
- Returns Pack and Collect, 10
- Returns Plus, 10
- Răspunderea, 28
- Scrisoarea de trăsură, 7
- Semințe, 24
- Servicii de Vizibilitate, 8
- Servicii de vămire post - intrare, 18
- Servicii UPS de intermediere a formalităților vamale, 19
- Serviciu de Livrare Sâmbăta, 11
- Serviciul de Livrare Rezidențială, 12
- Serviciul de Preluare și Livrare în Teritoriile Extinse și Îndepărtate, 12
- Setul Resurselor de Dezvoltare, 7
- Sfat pentru economisirea timpului, 7, 19
- Solicitarea Semnăturii, 11
- Solicitarea Semnăturii unui Adult, 11
- Soluții online de expediere UPS, 7
- Substanțe biologice, 24
- Taxa pentru Colete Mari, 12
- Taxa pentru Manipulare Suplimentară, 12
- Taxa pentru Plata Taxelor aferente Vămii, 12
- Taxa Suplimentară de Combustibil, 11
- Taxe de depozitare, 18
- Tutun și produse din tutun, 24
- UPS Access Point, 16, 17
- UPS Collect on Delivery (COD), 9
- UPS Expedited, 5
- UPS Express, 5
- UPS Express Plus, 5
- UPS Express Saver, 5
- UPS Standard, 5
- Urmărire după numărul de referință [www.ups.com](http://www.ups.com), 8
- Urmărire UPS prin SMS, 8
- Urmărire UPS [www.ups.com](http://www.ups.com), 8
- Valoare Declarată pentru Transport, 11
- World Ease, 14
- WorldShip, 7





Pentru comenzi și informații sunați  
le telefon:  
021 233 88 77, 072 125 800 sau  
vizitați site-ul [www.ups.com](http://www.ups.com)®

Sediul social  
UPS Romania S.R.L.  
Str. Aurel Vlaicu nr. 11C  
Otopeni, Jud. Ilfov, cod 075150  
România

© 2022 United Parcel Service of America, Inc. UPS, the UPS brandmark and the color/colour brown are trademarks of United Parcel Service of America, Inc. All rights reserved.

UPS Romania S.R.L.  
Str. Aurel Vlaicu nr. 11C  
Otopeni 075150, Jud. Ilfov,  
VAT number: RO 13191000