

Termeni și condiții privind serviciile poștale prestate de UPS

1. Introducere

- Acești termeni și condiții („termeni”) definesc baza în care UPS va oferi servicii poștale privind colete, documente și plicuri („colete”).
- Termenul „UPS” reprezintă, iar contractul expeditorului va fi încheiat cu UPS ROMANIA SRL, cu sediul social în București, Calea 13 Septembrie, nr.81, bloc 77A, parter, sector 5, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului București sub nr.40/6527/2000, CUI: RO13191000, cu adresa de corespondență la punctul de lucru din Otopeni, Jud. Ilfov, Str. Aurel Vlaicu, nr.11C. UPS ROMANIA este subsidiara Grupului UPS, iar întreaga răspundere pentru serviciile poștale angajate de UPS ROMANIA îi revine UPS ROMANIA.
- Atunci când serviciile poștale necesită transportul aerian care implică o destinație sau o oprire finală în afara țării de origine, se poate aplica Convenția de la Varșovia (pentru clarificarea acestor termeni, expresia „Convenția de la Varșovia” înseamnă (i) Convenția pentru unificarea anumitor norme legate de transportul aerian internațional, semnată la Varșovia la 12 octombrie 1929 sau (ii) acea Convenție amendată sau completată de orice protocol sau convenție suplimentară sau (iii) Convenția de la Montreal din 1999, fiecare aplicându-se după caz). Serviciile internaționale poștale care implică transporturi rutiere pot fi supuse prevederilor Convenției asupra contractului pentru transportul internațional rutier de bunuri, semnat la Geneva la 19 mai 1956 („Convenția CMR”), în măsura în care nu contravin legislației în vigoare.
- O trimitere poate fi expedită prin orice puncte intermediare de oprire pe care UPS le consideră potrivite. UPS poate angaja subcontractori pentru a duce la îndeplinire serviciile și contractele, atât în nume propriu cât și în numele personalului de deservire, agenților și subcontractorilor, fiecare dintre aceștia beneficiind de acești termeni. În cazul în care va angaja subcontractori, (inclusiv în cazul în care livrarea unei trimiteri poștale va fi efectuată de alți furnizori), UPS va răspunde întotdeauna față de client.
- Conform acestor termeni, „Scrisoare de trăsură” înseamnă o singură scrisoare de trăsură UPS sau înregistrările la aceeași dată, adresă și nivel de servicii în registrul de preluări. Toate coletele înregistrate pe aceeași Scrisoare de trăsură vor fi considerate ca o singură expediție.

2. Aria de cuprindere a serviciilor

Exceptând cazurile în care se încheie acorduri pentru servicii speciale, serviciile furnizate de UPS se limitează la preluarea, transportarea, vămuirea – unde este cazul – și livrarea trimiterii. Expeditorul recunoaște faptul că trimiterele sale vor fi cumulate cu cele ale altor expeditori în vederea realizării serviciilor și că UPS nu monitorizează operațiile de intrare și de ieșire ale fiecăror trimiteri la toate centrele de tranzit. UPS își rezervă dreptul de a refuza în mod necondiționat acceptarea oricărui colet care îi este prezentat pentru prestarea de servicii poștale.

3. Condiții de prestare a serviciilor poștale

Această secțiune definește diferite restricții și condiții care limitează și guvernează gama de servicii poștale oferite de UPS. De asemenea, explică ce consecințe apar în cazul în care expeditorul prezintă pentru expediere colete care nu îndeplinesc aceste cerințe.

3.1 Restricții și condiții privind serviciile

UPS nu oferă servicii poștale pentru coletele care nu respectă restricțiile din paragrafele de la (i) la (iv) de mai jos.

- Coletele nu trebuie să cântărească mai mult de 31,5 kilograme (sau 70 lb) sau 70 kilograme (sau 150 lb) (în funcție de țara în care trimiterea este prezentată la UPS pentru expediere și de țara de destinație sau să depășească 270 centimetri (sau 108 inch) în lungime sau un total de 419 centimetri (sau 165 inch) în lungime și circumferință, în mod cumulativ.
- Valoarea oricărui colet nu poate depăși echivalentul în moneda locală al sumei de 50.000 USD. În plus, valoarea oricăror bijuterii și ceasuri (cu excepția imitațiilor de bijuterii sau de ceasuri) dintr-un colet nu va depăși echivalentul în moneda locală a sumei de 500 USD.
- Coletele nu trebuie să conțină nici unul din articolele interzise prevăzute de reglementările legale în vigoare, inclusiv de orice convenție internațională aplicabilă, articole de valoare neobișnuită (precum opere de artă, antichități, pietre prețioase, timbre, unicate, aur sau argint), bani sau instrumente negociabile (precum cekuri, cambii, obligațiuni, carnele de economii, carduri de credit preplătite, certificate de acțiuni sau alte titluri de valoare), arme de foc și obiecte periculoase.
- Coletele nu trebuie să conțină obiecte care pot pune în pericol viața oamenilor, a animalelor sau a mijloacelor de transport de orice fel, sau care ar putea altera sau deteriora alte bunuri expediate de UPS, sau articole al căror transport, export sau import este interzis prin legile în vigoare.

Expeditorul răspunde de corectitudinea și caracterul complet al detaliilor consemnate în Scrisoarea de trăsură, de asigurarea faptului că toate coletele prezintă detaliile adecvate de contact ale expeditorului și ale destinatarului coletului, cât și de corecția ambalare, marcare și etichetare a coletelor, de descrierea și clasificarea corectă a conținutului lor, și că sunt însoțite de întreaga documentație care (în fiecare caz în parte) este necesară pentru a le face potrivite pentru expediere și pentru a respecta cerințele din prezentele condiții și din legile în vigoare. Exceptând cazul în care un alt nivel de servicii este selectat în mod clar pe o Scrisoare de trăsură sau pe altă documentație de expediție UPS aplicabilă, trimiterile vor fi expediate prin serviciul Express (când este disponibil spre destinația selectată) și se vor calcula corespunzător toate taxele aplicabile.

Expeditorul declară că toate coletele prezentate pentru expediere în condițiile acestor termeni au fost pregătite în locații sigure de către el personal (în cazul unui expeditor individual) sau de către personalul responsabil angajat de el sau (acolo unde diferă) de partea care a predat expediția către UPS și că au fost protejate împotriva intervențiilor neautorizate în timpul pregătirii, depozitării și trimiterii către UPS.

- Bunurile perisabile și cele sensibile la temperatură vor fi transportate cu condiția ca expeditorul să accepte că aceasta se va face pe propriul risc. UPS nu asigură o manipulare specială pentru astfel de colete.

3.2 Refuzarea și suspendarea expedițiilor

- Dacă UPS remarcă faptul că unele colete nu îndeplinesc unele dintre restricțiile sau condițiile de mai sus sau că a valoarea COD declarată pe o Scrisoare de trăsură COD depășește limitele specificate la paragraful 8, UPS poate refuza să primească coletul respectiv (sau orice trimitere din care face parte acesta) și, dacă trimiterea este în derulare, UPS poate să suspende expedierea și să rețină coletul sau trimiterea, pentru a fi disponibile la cererea expeditorului.
- De asemenea, UPS poate să suspende expedierea dacă nu poate efectua livrarea, dacă destinatarul refuză să accepte livrarea, dacă nu reușește să efectueze livrarea datorită unei adrese incorecte (după ce a utilizat toate mijloacele rezonabile de a găsi adresa corectă) sau deoarece se descoperă că adresa corectă este în altă țară decât cea specificată pe colet sau pe Scrisoarea de trăsură sau dacă nu poate colecta sumele datorate de la destinatar în momentul livrării.
- Atunci când UPS este îndreptățit să suspende expedierea unui colet sau al unei trimiteri, este îndreptățit de asemenea să îl returneze la expeditor în mod necondiționat.

- Expeditorul este răspunzător pentru costurile și cheltuielile rezonabile ale UPS (inclusiv pentru depozitare), pentru acele pierderi, taxe și taxe vamale pe care le poate suporta UPS și pentru toate pretențiile ridicate împotriva UPS, din cauza că un colet nu îndeplinește vreuna dintre restricțiile, condițiile sau interpretările din paragraful 3.1 de mai sus sau din cauza oricărui refuz sau suspendare a expediției sau returnării unui colet sau a unei trimiteri de către UPS, care sunt permise de prezentul paragraf 3. În cazul returnării unui colet sau a unei trimiteri, expeditorul va fi răspunzător și pentru plata tarifelor prestate la returnare, calculate în conformitate cu tarifele comerciale curente ale UPS.

- UPS nu va acoperi eventualele pierderi suportate de expeditor și care survin în urma serviciilor prestate de către UPS al coletelor care nu îndeplinesc restricțiile sau condițiile din paragraful 3.1 de mai sus, și dacă UPS suspendă expedierea datorită unui motiv stipulat în acești termeni, expeditorul nu va avea dreptul la nicio despăgubire pentru cheltuielile expediției pe care le-a achitat.

- În cazul în care UPS a suspendat serviciile poștale privind un colet sau o trimitere în conformitate cu aceste condiții și UPS nu poate, într-un timp rezonabil, să obțină instrucțiunile expeditorului privind modul său de dispunere, sau să identifice expeditorul sau orice altă persoană ce are un drept asupra bunurilor (deschizând coletul, dacă este necesar), UPS este îndreptățit să distrugă sau să vândă coletul sau trimiterea, prin decizie necondiționată. Sumele rezultate din astfel de vânzări vor stinge în primul rând orice taxe, costuri sau cheltuieli (inclusiv dobândă) restante în legătură cu coletul, trimiterea, sau cu alt obiect, care aparțin expeditorului în cauză. Orice înregistrare va fi păstrată pentru a fi disponibilă la cererea expeditorului. UPS va păstra trimiterea poștală care nu a fost nici predată destinatarului și nici returnată expeditorului pe o perioadă de maximum 6 luni, după care trimiterea poștală devine proprietatea UPS, UPS fiind exonerat de orice răspundere.

- UPS își rezervă dreptul, dar nu este obligat, să deschidă și să inspecteze sau să scaneze prin raze X, în orice moment, orice colet care îi este prezentat în vederea expediției.

4. Vămuirea

Atunci când un colet necesită vămuire, este responsabilitatea expeditorului să furnizeze documentația completă și corectă în scopul ca UPS singur, exceptând alte instrucțiuni primite, să procedeze ca agent al expeditorului în derularea formalităților de vămuire. În aceste condiții, în cazul încălcărilor ale căror puncte de trimitere și de destinație se află în zona de competență teritorială a aceleiași vămi, UPS va efectua formalitățile de vămuire numai dacă va primi instrucțiuni în acest sens. De asemenea, expeditorul este de acord că UPS poate fi considerat ca fiind destinatarul coletului pentru singurul scop de a desemna un agent vamal care să rezolve formalitățile de vămuire.

5. Plata

- Tarifele pentru serviciile poștale, cu excepția cazului când se plătesc înainte de expediere, trebuie plătite în decurs de 7 zile de la primirea facturii sau într-o altă perioadă, pentru care expeditorul a căzut de acord în scris cu UPS. UPS poate să verifice greutatea reală sau greutatea volumetrică a coletelor și, dacă este mai mare decât greutatea declarată, să factureze pe această bază. Exceptând cazul în care se dovedește contrariul, se consideră în acest sens că o factură trebuie să fi fost primită la trei zile lucrătoare după data facturării.
- Dacă a) UPS este solicitat să plătească orice taxe sau impozite în numele expeditorului, destinatarului sau al unui terț, b) opțiunea aleasă pentru facturare menționează că destinatarul sau un terț ar trebui să achite orice taxe, sau c) orice taxe, impozite, obligații, penalități sau cheltuieli suplimentare sunt impuse sau sunt rezultatul unor acțiuni a autorităților vamale sau orice culpă a expeditorului sau a destinatarului în a pune la dispoziție o documentație corectă sau orice alte permise sau licențe necesare în legătură cu trimiterea, atunci în oricare din aceste cazuri (fără a aduce un prejudiciu obligațiilor contractuale de plată ale expeditorului) destinatarul sau după caz, terțul, va fi facturat de către UPS. Dacă suma solicitată nu va fi plătită către UPS în întregime și imediat de către destinatar/terț, atunci expeditorul va fi obligat la plata sumei respective la prima solicitare în scris comunicată de UPS. UPS nu va fi obligat să inițieze o plângere separată împotriva destinatarului sau a unui terț pentru recuperarea sumei intrucât expeditorul se obligă în solidar cu aceștia pentru plata sumei respective aferente trimiterii, în orice împrejurare neclară, dovada plății trebuie să o facă expeditorul.
- Orice sumă datorată către UPS și scadență va atrage aplicarea unei dobânzi de 2% peste rata dobânzii la operațiunile de împrumuturi interbancare tip „overnight”, valabilă la data scadenței în țara în care coletul este prezentat la UPS în vederea transportului, de la data scadenței până la data la care UPS încasează plata, indiferent dacă aceasta se efectuează înainte sau după judecată. În plus, UPS își rezervă dreptul de a aplica o taxă de administrare pentru întârziere de plată, până la valoarea maximă a echivalentului în monedă locală al sumei de 15 EUR pentru fiecare factură.
- Dacă o sumă nu este plătită de expeditor, de destinatar sau de terț în conformitate cu acești termeni, UPS poate să rețină coletele pe care le transportă (sau o parte dintre acestea) până când primește plata integrală, sau poate să le vândă și să utilizeze sumele rezultate pentru acoperirea datoriei în conformitate cu legislația locală în vigoare. Orice diferență de plată neachitată va rămâne ca datorie.

6. Întreruperea serviciilor

Dacă UPS nu reușește să înceapă sau să continue prestarea serviciilor poștale privind coletele expeditorului dintr-un motiv care nu îi este imputabil, nu se va considera că UPS încalcă contractul cu expeditorul, dar UPS va lua toate măsurile rezonabile pentru a începe sau a continua prestarea serviciului poștal. Exemple de evenimente care nu se pot imputa UPS sunt întreruperea transportului aerian sau rutier datorită condițiilor de vreme nefavorabilă, incendii, inundații, războaie, ostilități, dezordine publică, acțiuni ale guvernului sau ale altor autorități (inclusiv, dar fără limitare la, autoritatea vamală) și conflicte sau sarcini de muncă ce afectează UPS sau o altă parte.

7. Garanții

Pentru serviciile Express poștale oferite de UPS, vor fi aplicabile următorii timpi de livrare:

- în cazul trimiterilor poștale interne, timpul de livrare nu vor depăși 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități;
- în cazul trimiterilor poștale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute la lit.a);
- în cazul trimiterilor poștale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află în afara teritoriului României nu poate depăși timpul în care aceeași trimitere poștală s-ar afla în afara teritoriului României în cazul în care ar face obiectul serviciului poștal standard prestat de furnizorii de servicii universale.

Pentru restul trimiterilor poștale (dacă și atunci când vor fi oferite de UPS), UPS garantează un timp de livrare de 5 zile lucrătoare.

În cazul nerespectării termenelor de livrare pentru serviciile poștale menționate mai sus, singura consecință a încălcării termenelor de livrare va fi restituirea de către UPS a 10% din tariful perceput, dacă întârzierea este de 3 zile (sau mai puțin), și 30% din tariful perceput dacă întârzierea depășește 3 zile.

8. Colectare la livrare (COD) – Serviciul Ramburs

Pentru anumite destinații indicate de centrul local de apele UPS, UPS oferă un serviciu COD (Serviciu Ramburs – serviciu de trimitere contra ramburs) în schimbul unei taxe suplimentare. Dacă expeditorul apelează la acest serviciu, în conformitate cu prevederile stabilite mai jos (inclusiv cele legate de conversia valutară) UPS va colecta în numele expeditorului suma COD stipulată în Scrisoarea de trăsură.

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

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

8.1 COD în numerar – Atunci când UPS primește instrucțiunea conform Scrisorii de trăsură și în conformitate cu instrucțiunile UPS aplicabile să accepte numai numerar, UPS va colecta numai numerar, în valuta țării de destinație. Atunci când se colectează numerar, 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 destinatar pe zi. Cu toate acestea, suma care poate fi colectată în numerar în numele unui expeditor în cazul expedierii COD (a) către destinatari aflați în Franța nu va depăși 750 EUR per destinatar pe zi, iar (b) către destinatarii aflați în Italia, trebuie să fie mai mică de 1.000 EUR per destinatar pe zi. În anumite țări se pot aplica uneori și alte limitări; informații suplimentare despre astfel de limitări vor fi precizate pe website-ul UPS (www.ups.com), pagina pentru România

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

8.2 COD în cec – Dacă Scrisoarea de trăsură nu stipulează în mod clar 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 cec emis pe numele expeditorului, care este recunoscut în țara de destinație a trimiterii. Atunci când UPS acceptă cecuri, suma maximă care poate fi colectată în orice formă nu va depăși echivalentul sumei de 50.000 USD pe colet (sau altă valoare aplicabilă, dacă este mai mică). Atunci când UPS are permisiunea să accepte un cec, UPS poate colecta un cec a cărui valoare este în EUR sau, dacă moneda diferă, în moneda locală a țării de destinație.

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 a fost prezentată la UPS pentru expediere. 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 emiterea unui cec în favoarea expeditorului.

Cecurile în favoarea expeditorului, emise fie de UPS conform celor definite de mai sus, fie de destinatar și colectate de UPS în acord cu paragraful 8.2, pot fi transmise expeditorului prin poșta normală pe riscul expeditorului sau pot fi predate expeditorului sau oricărei alte persoane care este mandatată să accepte cecul în numele expeditorului.

8.4 În eventualitatea neprimirii sumelor COD de către expeditor, expeditorul trebuie să înștiințeze UPS în scris, în decurs de 45 de zile de la data livrării coletului în cauză.

8.5 Expeditorul va despăgubi UPS pentru toate pierderile, cheltuielile sau pretențiile ridicate împotriva UPS de către destinatar sau de către un tert, ca urmare a nelivrării unui colet de către UPS, din cauză că destinatarul nu plătește suma COD în forma corespunzătoare sau refuză să accepte coletul.

8.6 Răspunderea UPS în legătură cu suma de colectat nu va depăși nici suma maximă care poate fi colectată și care este aplicabilă conform acestor termeni și nici suma COD indicată în Scrisoarea de trăsură, luându-se în considerație cea mai mică dintre acestea. Mai mult, suma COD nu poate să depășească în nicio situație valoarea bunurilor la destinația acestora plus taxele de expediere aplicabile. Pentru evitarea oricăror neclarități, o sumă COD nu constituie declarație a unei valori în scopul celorlalte paragrafe precizate la paragraful 9.4 sau în alt scop și în consecință nu afectează răspunderea UPS pentru orice pierdere, deteriorare sau întârziere a bunurilor propriu-zise.

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

9. Răspunderea

9.1 În situațiile în care se aplică Convențiile de la Varșovia sau CMR sau alte legi naționale care implementează sau adoptă aceste convenții (denumite în continuare Regulile Convențiilor) sau când (și în măsura în care) se aplică alte legi naționale obligatorii, răspunderea UPS este guvernată de și va fi limitată conform prevederilor stipulate în normele aplicabile.

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 și (excepție în cazul vătămării corporale sau decesului) și va fi limitată la daunele dovedite, în echivalentul în moneda locală a sumei în cuantum de 100 USD per expediție, exceptând cazul în care a fost declarată o valoare mai mare de către expeditor, conform prevederilor de la paragraful 9.4 de mai jos.

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

9.4 Conform prevederilor paragrafului 9.5, expeditorul poate să obțină beneficiul unei limitări mai mari a răspunderii sale decât prevede UPS conform dispozițiilor de la paragraful 9.2 de mai sus sau decât cea care poate fi asigurată de Regulile Convențiilor sau de alte legi naționale obligatorii. Expeditorul poate proceda astfel prin declararea unei valori mai mari în Scrisoarea de trăsură și prin plata unei taxe suplimentare. Dacă expeditorul declară o valoare mai mare pentru expediere și plătește taxa aplicabilă, răspunderea UPS va fi limitată la daune dovedite care nu depășesc suma astfel declarată. Valoarea bunurilor în cauză nu poate să depășească în nicio situație limitele specificate la paragraful 3.1(ii).

9.5 Cu excepția cazurilor în care Regulile Convențiilor sau alte legi naționale obligatorii impun alte cerințe, UPS nu va accepta răspunderea pentru pierderi strict economice, precum costurile unor mijloace de transport alternative, pierderea de profituri, pierderea de oportunități de afaceri sau pierderea de venit rezultată din pierderea posibilității de utilizare, care rezultă în urma oricărei pierderi, deteriorări sau întârzieri ale unei trimiteri (sau o parte a acesteia), chiar dacă a fost declarată sau nu o valoare în legătură cu trimiterea relevantă conform precizărilor de la paragraful 9.4.

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

10. Livrarea

UPS poate să livreze o trimitere destinatarului precizat în Scrisoarea de trăsură sau oricărei alte persoane care se consideră că are autoritatea să accepte livrarea coletului în numele destinatarului (precum persoane de la aceeași adresă cu a destinatarului sau vecini ai 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 strict brută că informațiile în cauză sunt obținute și stocate în formă electronică. Destinatarul este informat cu privire la orice procedură alternativă de livrare prin înștiințare lăsată la adresa acestuia.

În afară de situațiile în care Regulile Convențiilor sau alte legi naționale obligatorii impun altfel, UPS nu acceptă nicio responsabilitate în nicio circumstanță pentru suspendarea prestării serviciilor poștale, redirectionarea livrării (spre un alt destinatar sau spre o altă adresă decât cea precizată în Scrisoarea de trăsură) sau pentru returnarea unui colet la expeditorul său și, în eventualitatea în care încearcă și nu reușește să procedeze astfel, nu va avea nicio responsabilitate pentru orice pierderi astfel ocazionate.

11. Protecția datelor

Expeditorul este de acord că UPS și alte firme din Grupul UPS din toată lumea, inclusiv firme din țări care este posibil să nu aibă același nivel de protecție a datelor ca în țara în care trimiterea a fost adusă la UPS pentru expediere, pot să utilizeze orice date furnizate UPS de către expeditor în scopurile și în condițiile stabilite în Avizul de Confidentialitate UPS publicat pe site-ul UPS la adresa <http://www.ups.com/content/ro/ro/resources/ship/terms/privacy.html> (devenind astfel parte integrantă din acești Termeni și Condiții de transport). Conform legii, expeditorul are anumite drepturi (pe care le poate exercita contactând UPS) de a avea acces la, de a rectifica, de a se opune la utilizarea pentru marketing direct sau de a șterge datele personale deținute de UPS despre el.

12. Procedura în caz de reclamații

Orice reclamație în legătură cu o trimitere poștală, se va face conform următoarei proceduri: Reclamațiile pot fi formulate de expeditor sau de mandatarul acestuia, care va atașa la reclamație o procură specială.

Orice reclamație se va formula în scris, de îndată ce este practic posibil și, în orice caz, în termen de 30 de zile de la predarea expediției sau ulterior, dar nu mai târziu de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale la punctul de acces.

Acestea vor putea fi comunicate UPS direct la registratură sau prin poștă, cu confirmare de primire.

Orice reclamație depusă direct la centrul UPS va primi un număr de înregistrare, care i se va comunica persoanei care a depus reclamația. În comunicările ulterioare dintre părți trebuie menționat acest număr de înregistrare.

Orice reclamație trebuie susținută de documente justificative. Reclamantul trebuie să pună la dispoziția UPS Scrisoarea de trăsură și ambalajul original în vederea expertizării acestuia, iar în cazul expedițiilor pierdute, Scrisoarea de trăsură. Sunt considerate dovezi acceptabile actele autentice (în original sau copie legalizată) precum și acte originale ce emană de la UPS.

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

UPS nu este obligat să acționeze asupra reclamației până în momentul în care nu s-a efectuat plata pentru serviciile sale. În soluționarea oricărei reclamații se vor avea în vedere următoarele etape:

- verificarea preluării expediției; analiza internă;
- dacă se confirmă reclamația, expeditorul va fi despăgubit (în funcție de expediție cu valoare declarată sau expediție cu valoare nedeclarată), despăgubirea urmând a fi achitată prin ordin de plată sau mandat poștal, în termen de 5 zile de la admiterea reclamației.

Termenul de soluționare a reclamației privind serviciile incluse în sfera serviciului universal 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 de prestări servicii poștale încheiat între UPS și expeditor să fie conținuți în acest document. Dacă o parte din acești termeni nu produc efecte (sunt loviti de nulitate), acest lucru nu va afecta validitatea restului de termeni și condiții. Dacă expeditorul dorește să modifice în orice fel acești termeni și condiții privind serviciile poștale prestate de UPS, acesta trebuie să se asigure că astfel de modificări este în limitele legii, și că este consensată în scris și semnată de UPS înainte ca trimiterea să fie prezentată spre acceptare către UPS.

14. Legea aplicabilă

Acești termeni vor fi guvernați de legea din țara în care expediția este prezentată la UPS în vederea expedierii, în măsura în care acest lucru nu contravine legislației în vigoare.