

### 1. Introducere

- A. Prezenții Termeni și Condiții („Termenii și Condițiile privind Serviciile Poștale”) reglementează condițiile în care UPS prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale (denumite „trimitere poștală/trimiteri poștale”). Informații suplimentare cu privire la serviciile poștale furnizate de UPS, inclusiv calcularea tarifelor aplicabile, opțiunile de facturare și garanția returnării banilor sunt prevăzute în oferta publică denumită Ghidul de Servicii și Tarife UPS („Ghidul”) aplicabil în prezent, disponibil pe site-ul UPS, la adresa <http://www.upscontentcentre.com/pdf/romania>, pe care expeditorul trebuie să le citească.

Termenul „UPS” va însemna UPS ROMANIA SRL, iar contractul expeditorului va fi încheiat cu UPS ROMANIA SRL, cu sediul social în Otopeni, str. Aurel Vlaicu nr. 11C, biroul nr. 1, jud. Ilfov, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului Ilfov sub nr. J23/3972/24.07.2017, Identificator Unic la Nivel European (EUID): ROONRC.J23/3972/2017, CIF: RO13191000.

- B. Trimiterile poștale pot fi transportate 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 și Condiții privind Serviciile Poștale. În cazul în care utilizează subcontractori pentru furnizarea unei părți din servicii, UPS va continua să fie răspunzător față de expeditor pentru prestarea serviciilor în condițiile prezenților Termeni și Condiții privind Serviciile Poștale și ale dispozițiilor legale imperative aplicabile.
- C. Conform acestor Termeni și Condiții privind Serviciile Poștale, „Scrisoare de trăsură” înseamnă o singură scrisoare de trăsură/un singur aviz de expediție UPS sau înregistrările la aceeași dată, adresă și serviciu poștal în registrul de preluări.

### 2. Servicii - Aria de cuprindere

Exceptând cazurile în care se încheie acorduri comerciale individuale pentru servicii speciale, în condițiile prezenților Termeni și Condiții privind Serviciile Poștale, serviciile furnizate de UPS presupun preluarea, sortarea, transportarea, vămuirea – unde este cazul – și livrarea trimiterii poștale.

UPS nu este un furnizor desemnat de serviciu universal.

### 3. Condiții de acceptare a trimiterilor poștale

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

#### 3.1 Restricții și condiții privind serviciile

Trimiterile poștale trebuie să respecte restricțiile din paragrafele de la (i) la (vii) de mai jos. UPS nu oferă și prestează servicii poștale pentru trimiteri poștale care nu respectă restricțiile din paragrafele de la (i) la (vii) de mai jos.

- (i) Trimiterile poștale nu trebuie să cântărească mai mult de 31,5 kilograme (sau 70 lb) sau să depășească 274 centimetri (sau 108 inch) în lungime sau un total de 400 centimetri (sau 165 inch) în lungime și circumferință, în mod cumulativ.
- (ii) Valoarea trimiterii poștale 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-o trimitere poștală nu va depăși echivalentul în moneda locală a sumei de 500 USD.
- (iii) Trimiterile poștale nu trebuie să conțină nici unul din bunurile interzise (prevăzute în detaliu în Ghid), precum bunuri de valoare neobișnuită (precum opere de artă, antichități, metale și pietre prețioase, timbre, unicate), bani sau instrumente negociabile (precum cecuri, cambii, obligațiuni, carnet de economii, carduri de credit preplătite, certificate de acțiuni sau alte titluri de valoare), arme de foc și obiecte periculoase.
- (iv) Trimiterile poștale nu trebuie să conțină obiecte care pot pune în pericol viața oamenilor, a animalelor sau mijloacele de transport de orice fel, sau care ar putea altera sau deteriora alte bunuri transportate de UPS sau bunuri al căror transport, export sau import este interzis prin legile în vigoare.

- (v) Se va obține dovada identității destinatarului. UPS nu utilizează modalități suplimentare de identificare, cum ar fi codurile alfanumerice.
- (vi) În cazul serviciilor expres cu caracteristică suplimentară COD și/sau valoare declarată, se va obține dovada identității expeditorului sau a reprezentantului acestuia.
- (vii) Trimiterile poștale trebuie prezentate UPS într-o zonă în care UPS colectează trimiteri poștale astfel menționată în Ghid și pe website-ul UPS, iar plătitorul trebuie să contracteze serviciile cu bună-credință, obligându-se să plătească integral sumele aferente prestării serviciilor poștale.

UPS urmărește trimiterile poștale din momentul primirii detaliilor de expediere până în momentul livrării, incluzând informații privind statusul livrării în timpul transportului. Informațiile sunt disponibile pe site-ul UPS.

Expeditorul va completa/eticheta trimiterea poștală cu detaliile de contact corespunzătoare privind expeditorul și destinatarul. Expeditorul va răspunde de corectitudinea și caracterul complet al detaliilor furnizate și de corecta ambalare și etichetare a trimiterilor poștale. În cazul trimiterilor poștale internaționale vămuibile, expeditorul va răspunde de asemenea de descrierea și clasificarea corectă a conținutului lor, și de faptul că sunt însoțite de întreaga documentație care (în fiecare caz în parte) este necesară pentru a le face potrivite pentru transport și pentru a respecta cerințele din prezentul document, din Ghid și din legile în vigoare.

Pentru ca trimiterile poștale să fie livrate de UPS la destinația relevantă, expeditorul va respecta cerințele minimale de mai jos cu privire la ambalarea trimiterilor poștale: (i) va utiliza cutii cu pereți rigizi și capac rabatabil intact, (ii) va elimina toate etichetele, indicatorii de materiale periculoase și alte marcaje anterioare de pe cutie, care nu mai sunt valabile, (iii) va împacheta toate articolele separat, (iv) va utiliza materiale de amortizare adecvate, (v) va utiliza o bandă adezivă rezistentă, proiectată pentru trimiteri poștale, (vi) nu va utiliza sfoară sau ambalaj de hârtie, (vii) va utiliza o singură etichetă de adresă cu informații de livrare clare și complete, (viii) va plasa o copie a etichetei de adresă în interiorul coletului.

Fără a aduce atingere prevederilor anterioare, Instrucțiunile Generale de Ambalare ce prevăd principiile de bază (dar nu exhaustive) pentru ambalarea trimiterilor poștale sunt disponibile, în mod detaliat, online la adresa [https://www.ups.com/ro/ro/help-center/packaging-and-supplies.page?loc=ro\\_RO](https://www.ups.com/ro/ro/help-center/packaging-and-supplies.page?loc=ro_RO).

Pentru trimiterile poștale având ca obiect bunuri fragile, în plus față de cerințele minimale mai sus prevăzute, expeditorul se va asigura că trimiterea poștală este ambalată în mod corespunzător în ceea ce privește protecția interioară și cea exterioară; spre exemplu, în funcție de tipul de bun ce face obiectul trimiterii poștale, expeditorul va utiliza capitonaje din spumă, cutii duble sau burete pentru protecția interioară și cutii cu rezistență adecvată la rupere pentru protecție exterioară. Detalii pentru ambalare în funcție de bunul ce face obiectul trimiterii poștale sunt disponibile online la adresa: [https://www.ups.com/packaging/?loc=ro\\_RO](https://www.ups.com/packaging/?loc=ro_RO).

UPS nu va refuza colectarea trimiterilor poștale în cazul în care denumirea comercială, în cazul persoanelor juridice, respectiv, numele și prenumele în cazul persoanelor fizice, sau adresa expeditorului nu sunt indicate pe trimiterea poștală. Prin excepție, în cazul serviciului expres cu o caracteristică suplimentară COD, UPS va colecta trimiterea poștală numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare respectiv, denumirea comercială, în cazul persoanelor juridice, sau numele și prenumele în cazul persoanelor fizice, precum și adresa la care se dorește livrarea sumei de bani ori contul bancar în care se dorește predarea sumei de bani, după caz.

Expeditorul garantează că toate trimiterile poștale prezentate pentru prestarea serviciului în condițiile acestor Termeni și Condiții privind Serviciile Poștale respectă restricțiile prevăzute în paragrafele (i) până la (v) de mai sus și 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 trimiterea poștală către UPS și că au fost protejate împotriva intervențiilor neautorizate în timpul pregătirii, depozitării și transportului către UPS. UPS se bazează pe această garanție în momentul în care acceptă orice trimitere poștală. Orice altă trimitere poștală este exclusă.

- 3.2 Bunurile fragile și cele sensibile la temperatură sunt acceptate de UPS doar în baza unui contract individual încheiat în acest sens cu expeditorul, și dacă sunt ambalate de expeditor în mod corespunzător conform prevederilor de mai sus.
- 3.3 Refuzul predării trimiterilor poștale și returnarea trimiterilor poștale
  - (a) UPS are dreptul de a refuza predarea trimiterii poștale destinatarului în următoarele cazuri:
    - i) când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport potrivit Termenilor și Condițiilor privind Serviciile Poștale UPS și Ghidului sau care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației aplicabile în

domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate;

ii) când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale; în acest caz, UPS poate distruge trimiterea poștală cu respectarea legislației în vigoare și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului, contractul încetând de drept.

(b) UPS va returna trimiterea poștală expeditorului dacă destinatarul nu este găsit la adresa indicată sau acesta 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 furnizată de expeditor, dacă, în cazul trimiterii poștale prin serviciul având caracteristica suplimentară contra ramburs, nu poate colecta sumele datorate de la destinatar în momentul livrării sau dacă, în cazul trimiterii poștale prin serviciul având caracteristica suplimentară confirmare de primire, destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală refuză semnarea confirmării de primire.

(c) UPS va returna trimiterea poștală la adresa expeditorului indicată de acesta, prin rețeaua poștală a UPS în termen de 45 zile lucrătoare de la data ultimei încercări de a livra trimiterea poștală, respectiv de la expirarea termenului de 5 zile de păstrare, după caz. Expeditorul are obligația de a plăti costurile aplicabile pentru returnarea trimiterilor poștale. În acest caz, expeditorul nu este îndreptățit la vreo restituire a sumelor pe care le-a plătit pentru serviciul poștal.

3.4 UPS va notifica expeditorul în cazul returnării trimiterii poștale. Notificarea va include data notificării, perioada de păstrare a trimiterii poștale la dispoziția expeditorului, precum și denumirea, adresa, numărul de telefon și programul de lucru cu publicul al punctului de contact de la care poate fi ridicată trimiterea poștală.

3.5 Expeditorul trebuie să plătească și să despăgubească UPS pentru orice costuri, cheltuieli și prejudicii rezonabile (cu excepția costurilor aferente depozitării pentru 5 zile conform art. 10 de mai jos, după caz) suportate de UPS, pentru orice pierderi, taxe și taxe vamale pe care UPS le poate suporta și pentru toate pretențiile ridicate împotriva UPS întrucât (i) trimiterea poștală nu îndeplinește oricare dintre restricțiile, condițiile sau declarațiile din paragraful 3.1 de mai sus sau (ii) din cauza nerespectării prezențelor Termeni și Condiții privind Serviciile Poștale de către expeditor.

3.6 În cazul în care trimiterea poștală trebuie returnată în conformitate cu aceste prevederi și UPS nu poate, în termenul de 45 de zile prevăzut la art. 3.3 lit. (c) de mai sus, să returneze trimiterea poștală (sau, în cazuri particulare, să obțină instrucțiunile expeditorului privind modul său de dispunere sau să identifice expeditorul sau orice altă persoană ce are un drept asupra bunurilor), UPS va păstra trimiterea poștală pe o perioadă de 9 luni calculată de la data depunerii trimiterii poștale, pentru trimiterile poștale care nu au putut fi livrate destinatarului și nici returnate expeditorului, după care respectiva trimitere poștală devine proprietatea UPS, UPS fiind exonerat de orice răspundere. După expirarea perioadei de 9 luni, UPS este îndreptățit să distrugă sau să vândă trimiterea poștală în conformitate cu prevederile legale aplicabile, prin decizie necondiționată. Sumele rezultate din astfel de vânzări vor stinge în primul rând orice taxe, costuri sau cheltuieli (inclusiv dobânda) restante în legătură cu trimiterea poștală de la expeditorul respectiv. Orice surplus va fi păstrat pentru a fi disponibil la cererea expeditorului.

3.7 În măsura în care nu este interzis prin dispozițiile legale, UPS poate să deschidă și să inspecteze, sau să scaneze prin raze X, în orice moment, orice trimiteri poștale care îi sunt prezentate, însă în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, inclusiv cu respectarea obligației de confidențialitate.

#### **4. Vămuirea**

Atunci când o trimitere poștală necesită vămuire, este obligația expeditorului să furnizeze sau să se asigure că destinatarul va furniza către UPS documentația completă și corectă în scopul ca UPS singur, exceptând alte instrucțiuni primite, să procedeze în numele, pe costul și pe riscul expeditorului sau destinatarului în vederea îndeplinirii formalităților de vămuire. În aceste condiții, în cazul trimiterilor poștale ale căror puncte de trimitere și de destinație se află în zona de competență teritorială a aceleași vămi, UPS efectuează formalitățile de vămuire numai dacă primește instrucțiuni în acest sens. De asemenea, expeditorul este de acord că UPS poate fi considerat ca fiind destinatarul trimiterii poștale pentru singurul scop de a desemna un agent vamal care să îndeplinească orice formalități de vămuire, în condițiile permise de lege.

#### **5. Plata**

- 5.1 Tarifele pentru servicii poștale sunt precizate în Ghid și, cu excepția cazului când se plătesc înainte de expediere, toate sumele (în baza tarifului aplicabil sau tarifului negociat individual) 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. În cazul în care s-a convenit astfel în contractul individual încheiat cu expeditorul suplimentar ofertei publice, UPS poate verifica greutatea reală și/sau greutatea volumetrică a trimerilor poștale la punctele de acces și, dacă este mai mare decât greutatea declarată de expeditor, 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.
- 5.2 Dacă a) UPS este solicitat să plătească orice taxe, impozite sau redevențe în numele expeditorului, destinatarului sau al unui terț, b) opțiunea aleasă pentru facturare menționează că destinatarul sau un terț ar trebui să achite orice costuri, sau c) orice taxe, impozite, penalități, costuri sau cheltuieli sunt impuse, în mod corect sau eronat de către autoritățile guvernamentale, sau sunt suportate de UPS din orice motive, inclusiv ca urmare a culpei expeditorului sau a destinatarului de a pune la dispoziție informații și documente corecte sau orice autorizații sau licențe necesare în legătură cu trimiterea poștală, expeditorul va fi pe deplin răspunzător față de UPS pentru aceste sume. În orice situații în care opțiunea aleasă pentru facturare indică faptul că plata se va solicita mai întâi destinatarului sau terței părți, UPS va solicita plata sumei în cauză mai întâi destinatarului și/ sau, dacă este cazul, terței părți (fără a aduce atingere răspunderii contractuale a expeditorului privind plata). Dacă suma solicitată nu este plătită imediat și integral către UPS de către oricare dintre părțile mai sus menționate, suma respectivă va fi plătită de către expeditor la prima solicitare scrisă a UPS. În orice alte situații, expeditorul se obligă prin prezenții Termenii și Condiții privind Serviciile Poștale să plătească sumele menționate către UPS la prima solicitare. UPS nu va fi obligat să formuleze o cerere separată de plată împotriva destinatarului sau a oricărui terț. În cazul în care există îndoieli, dovada faptului că suma a fost plătită revine în sarcina expeditorului.
- 5.3 Orice sumă datorată către UPS și scadentă va atrage aplicarea ratei dobânzii legale penalizatoare valabilă la data scadenței în România, 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 40 EUR pentru fiecare factură.
- 5.4 În cazul prestării serviciilor poștale în conformitate cu acești Termenii și Condiții privind Serviciile Poștale, după 9 luni de la data depunerii trimiterii poștale, UPS devine proprietarul trimiterii poștale dacă aceasta nu este revendicată de către/returnată expeditorului în condițiile art. 3.3 lit. (c) și nu a fost predată destinatarului, fiind îndreptățit să o rețină sau să o 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 serviciului cu privire la o trimitere poștală 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, război, ostilități, dezordine publică, acțiuni ale guvernului sau ale altor autorități (inclusiv, dar fără limitare la autoritatea vamală) și conflicte sau sarcini de muncă independente de UPS, dar care afectează UPS.

## 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

Timpii maximali de livrare pentru fiecare serviciu UPS sunt prevăzuți la art. 7.3. de mai jos.

În cazul în care - din culpa UPS – o trimitere poștală nu este livrată în timpii de livrare aplicabili conform 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. Timpi maximali de livrare

Pentru toate serviciile poștale pentru care UPS este autorizat, timpii 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 timpi de livrare reglementați de Decizia ANCOM nr. 925/2023, respectiv: 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 trimerilor poștale internaționale care fac obiectul serviciului express, colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate către un stat din UE sau din SEE, timpul cât trimerile poștale se află pe teritoriul României va respecta timpii pentru serviciul poștal express având ca obiect trimeri poștale interne menționați mai sus, iar timpul cât trimerile poștale internaționale se află în afara teritoriului României până la livrare nu poate depăși:

- (i) pentru servicii poștale implicând în principal transportul aerian, timpii de livrare a trimerilor poștale nu vor depăși în niciun caz 120 de ore din momentul în care trimeria poștală părăsește teritoriul României;
- (ii) pentru servicii poștale rutiere sau combinate, timpii de livrare a trimerilor poștale nu vor depăși în niciun caz 192 de ore din momentul în care trimeria 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 termenele menționate mai sus pentru aceste trimeri poștale internaționale.

În cazul trimerilor 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 trimerile poștale se află pe teritoriul României va respecta timpii pentru serviciul poștal express având ca obiect trimeri poștale interne menționați mai sus, iar timpul cât trimerile poștale internaționale 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 termenele menționate mai sus pentru aceste trimeri poștale internaționale.

Timpii specifici de livrare aplicabili fiecăruia dintre serviciile din oferta comercială a UPS, în funcție de adresa de preluare și de livrare indicată de expeditor, sunt disponibili 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 (trimiteri contra ramburs) în schimbul unui cost, conform prevederilor stipulate în Ghid. Dacă expeditorul apelează 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 caracteristicii având ca obiect trimeri 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, conversiile 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.

UPS va preda expeditorului suma de bani care face obiectul serviciului expres cu o caracteristică suplimentară COD numai în una dintre următoarele modalități:

- a) la adresa indicată de expeditor, personal către expeditor;
- b) personal către expeditor, la punctul de contact, după transmiterea prealabilă a unei notificări care să anunțe disponibilitatea sumei de bani;
- c) în contul bancar indicat de către expeditor.

- 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: 1.000 EUR, Grecia: 499 EUR, Portugalia: 1.000 EUR, România (per trimitere poștală): 10.000 RON pentru persoane fizice și 5.000 RON pentru persoane juridice; Suedia: SEK 3.000, Polonia: 15.000 PLN, Italia: 2.000 EUR, Franța: 1.000 EUR, Marea Britanie: 2.500 GBP, Danemarca: 20.000 DKK; Elveția: 3.500 CHF, Austria: 3.500 EUR, Germania: 3.500 EUR.

În cazul României, conform formulei de mai sus, 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. 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 pe 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 cărui valoare este în EUR sau, dacă moneda diferă, în moneda locală a țării de destinație, și poate accepta și cecuri.

- 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 trimiterile poștale au fost prezentate 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 emiterea 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 trimiterile poștale.

- 8.6 Răspunderea UPS în legătură cu sumele ce urmează a fi colectate prin serviciul, respectiv caracteristica COD este la suma COD. Mai mult, în scopul prevenirii unor potențiale operațiuni de spălare de bani, fraude fiscale sau alte operațiuni nelegale conexe, 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 unuiuia care ulterior este anulat, sau pentru instrumente de plată completate incorect de către destinatar.

Dacă destinatarul plătește cu cardul de credit sau de debit și ulterior anulează tranzacția, UPS nu este responsabil pentru contestarea acestei anulări cu destinatarul sau cu banca, iar expeditorul va rambursa suma către UPS.

## 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 trimerilor poștale în vederea prestării serviciului.

În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimerilor poștale, răspunderea UPS este limitată la: (i) întreaga valoare declarată, pentru trimerile poștale care fac 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 trimerile poștale care fac obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată; (iii) suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu cu valoare declarată sau contra ramburs;

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare a trimerii 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 trimerilor 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 trimerilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

În cazul trimerii care face obiectul serviciului contra ramburs, UPS va răspunde cu întreaga sumă COD pentru situația în care nu a restituit expeditorului întreaga valoare a acesteia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acesteia, 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 subrogă 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 decesului) și va fi limitată la daunele dovedite, în echivalentul în moneda locală a sumei în quantum de 100 USD per trimitere poștală, exceptând cazul în care expeditorul a optat pentru o caracteristică suplimentară care implică o valoare mai mare a trimerii poștale, conform prevederilor de la paragraful 9.4 de mai jos.
- 9.3 Dacă oricare dintre reclamanți (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 trimeri 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 cea 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 agreată 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 caracteristicii 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 prezenților 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 consemnată 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 legile din România.

## **15. Intrarea în vigoare**

Acești termeni vor intra în vigoare începând cu 1 iulie 2024.