



CARTA DEI SERVIZI

1. UPS®

United Parcel Service Italia S.r.l. ("UPS") è una società di diritto italiano, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UPS International Inc., avente sede legale in Milano, via Fantoli nn. 15/2 e 15/8, R.E.A. Milano n. 1228726, Codice fiscale e Partita IVA IT08537690151, Autorizzazione Generale rilasciata dal Ministero dello Sviluppo economico, ai sensi dell'articolo 6 del Decreto Legislativo n. 261 del 22 luglio 1999 (e successive modifiche).

Il gruppo UPS opera a livello globale nella logistica e offre un'ampia gamma di soluzioni tra cui il trasporto pacchi e cargo, la semplificazione del commercio internazionale e l'utilizzo di tecnologia avanzata per gestire in maniera più efficiente il mondo del business. Il gruppo UPS serve oltre 220 Paesi e territori in tutto il mondo.

Come operatore globale della logistica, il compito di UPS è quello di aiutare le aziende clienti a ottimizzare la propria supply chain e di offrire delle soluzioni che permettano loro di raggiungere i propri obiettivi di business più facilmente. Alcuni degli strumenti che UPS offre sono:

- competenza ed esperienza della società di consegna pacchi più grande al mondo, per aiutare le aziende a restare competitive in un mercato globale in rapida espansione;
- soluzioni personalizzate e servizi affidabili per la spedizione, la ricerca e la fatturazione, studiati da un leader globale nella tecnologia, per aiutare le aziende a essere più efficienti, risparmiando tempo e risorse;
- opzioni di spedizione sostenibili, offerte da uno dei network di trasporto più efficienti al mondo, per la riduzione dell'impatto ambientale e la conservazione delle risorse;
- spedizioni cargo express pallettizzate da e verso più di 50 Paesi con un tempo di transito da 1 (uno) a 3 (tre) giorni.

Maggiori informazioni in merito al gruppo UPS sono consultabili sul sito [UPS.com](https://www.ups.com)

2. Obiettivi della Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi è stata adottata da UPS in attuazione della Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi approvata con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 413/14/CONS del 29 luglio 2014.

La Carta dei servizi trova applicazione nella disciplina dei rapporti commerciali tra UPS e i clienti che richiedono servizi di corriere espresso da e per l'Italia.

La Carta dei servizi di UPS è finalizzata a esporre in modo chiaro e trasparente ai propri clienti le informazioni relative alla gamma dei prodotti e dei servizi aggiuntivi offerti da UPS, le modalità di determinazione delle relative tariffe, le modalità di assistenza offerte alla propria clientela e le procedure da seguire per gestire reclami e rimborsi.

La presente Carta dei servizi è disponibile sul sito internet [UPS.com](https://www.ups.com)

Ad integrazione delle disposizioni contenute nella Carta dei servizi, UPS rinvia espressamente alle norme generali e speciali applicabili, nonché alla [Guida dei servizi e delle tariffe di UPS pubblicata online](#), alle proprie Condizioni generali di contratto di trasporto pubblicate sul sito [UPS.com](https://www.ups.com) e alle condizioni particolari relative al servizio richiesto.

3. Servizi

UPS offre servizi di corriere espresso che non rientrano nel Servizio Universale e non sono mai sostitutivi dello stesso. Infatti, i servizi di UPS non sono svolti in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela (prevalentemente imprese) con la quale vengono negoziati e stipulati contratti di trasporto in forma scritta o ordini di spedizione che prevedono pattuizioni specifiche e di volta in volta adattate alle richieste dei clienti. In assenza di condizioni specifiche, i servizi offerti da UPS sono regolati dalle [Condizioni generali di contratto di trasporto](#) pubblicate sul sito.

UPS offre un servizio di consegna completamente integrato che si adatta a tutte le esigenze. UPS può aiutarvi a spedire le vostre merci sul territorio nazionale e all'estero mediante tre servizi express con consegna in orario e giorno definito, per assicurarvi che le vostre merci arrivino a destinazione nel giorno stabilito entro le 9:00, le 10:30, tipicamente entro le 12:00 o il termine della giornata lavorativa. UPS offre inoltre alternative più economiche per le spedizioni meno urgenti. Sono disponibili anche servizi di importazione. Consultate le tariffe di importazione presenti nella Sezione 3 di questa guida o cliccate su "Zone e tariffe" nella sezione [Calcola tempi e costi](#) del sito www.ups.com

a) UPS Express Plus®: Consegna nella prima mattinata per le vostre spedizioni più urgenti;

b) UPS Express®: Consegne il mattino successivo in tutti i paesi dell'Europa e consegne in orari stabiliti in tutto il mondo;

c) UPS Express Saver®: Consegna entro il giorno lavorativo successivo in Europa e consegna rapida in tutto il mondo;

In alternativa, consegne programmate possono essere richieste tramite:

d) UPS Standard®: Consegna programmata in un giorno stabilito in tutta l'Europa;

e) UPS Expedited®: Consegna programmata in un giorno stabilito nei paesi extra-europei

I tempi di transito dipendono dall'origine e dalla destinazione della spedizione e si possono conoscere utilizzando l'applicazione "[Calcola tempi e costi](#)" disponibile online.

UPS offre inoltre i seguenti servizi:

f) UPS Worldwide Express Freight®: Consegna rapida di spedizioni pallettizzate con peso superiore ai 70 kg da e verso circa 50 paesi con un tempo di transito da uno a tre giorni;

g) UPS Worldwide Express Freight Midday®: Servizio premium per spedizioni pallettizzate verso aree specifiche in più di 30 paesi e territori

UPS offre anche servizi di importazione.

Oltre alle opzioni principali di servizio di cui sopra, UPS offre anche alcuni servizi opzionali ad alto valore aggiunto.

Maggiori informazioni in merito ai servizi offerti da UPS sono disponibili sul sito www.ups.com o nella [Guida dei servizi e delle tariffe di UPS](#) disponibile anch'essa online.

4. Tariffe

Il prezzo dei servizi di spedizione/trasporto e dei servizi a valore aggiunto offerti da UPS è rimesso alla libera contrattazione tra le parti.

A livello indicativo, UPS rimanda alle tariffe che è possibile calcolare utilizzando l'applicazione "[Calcola tempi e costi](#)" disponibile online.

In generale, le tariffe applicate da UPS variano in base ai seguenti elementi:

- opzione del servizio di base desiderata (e.g. UPS Express Plus®, UPS Express®, UPS Express Saver®, UPS Standard®, UPS Expedited® oppure UPS Worldwide Express Freight®),
- luogo di fatturazione del costo di trasporto (paese di origine o paese di destinazione),
- zone di origine/destinazione,
- peso e dimensioni del pacco
- costi aggiuntivi per servizi opzionali.

Per far fronte al continuo cambiamento dei costi e delle imposte e per garantire un servizio competitivo, UPS si riserva il diritto di modificare tariffe e supplementi o di introdurne di nuovi.

Le tariffe e i supplementi sono regolati dalle [Condizioni generali di contratto di trasporto](#) di cui sul sito e maggiori informazioni in merito alle modalità di calcolo delle stesse sono consultabili nella [Guida dei servizi e delle tariffe di UPS](#) disponibile online.

5. Assistenza clienti

UPS offre canali di assistenza che permettono ai suoi clienti di ottenere ulteriori informazioni, in aggiunta rispetto al materiale informativo consultabile attraverso il sito www.ups.com.

L'Assistenza Clienti UPS offre supporto in tutto il processo a partire dalla preparazione di una spedizione, al monitoraggio della stessa fino alle operazioni post-spedizione.

L'Assistenza Clienti UPS può essere contattata tramite le seguenti modalità:

- Navigando nella sezione [Assistenza del sito UPS](#);
- Contattando l'Assistenza Clienti UPS al numero a pagamento 02 30 30 30 39, attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00 e il sabato dalle 08:30 alle 13:00 oppure al Numero Verde 800 877 877 attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00 e il sabato dalle 08:30 alle 13:00
- Inviando un'email all'azienda cliccando sulla sezione "[Invia un'e-mail a UPS](#)", indicando nome, indirizzo e-mail e il motivo per cui si richiede assistenza.

Maggiori informazioni circa le modalità di contatto dell'Assistenza Clienti UPS sono disponibili [online](#).

6. Reclami

I clienti di UPS possono presentare reclamo:

- Contattando l'Assistenza Clienti UPS al numero a pagamento 02 30 30 30 39, attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00 e il sabato dalle 08:30 alle 13:00 oppure al Numero Verde 800 877 877 attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00 e il sabato dalle 08:30 alle 13:00
- Inviando [un'email all'azienda](#), indicando nome, indirizzo e-mail e selezionando "Reclami" come categoria nel campo "Assistenza".
- Scrivendo una lettera e inviandola a Assistenza Clienti – United Parcel Service Italia S.r.l., via 11 Febbraio 99, Vimodrone 20090 (Milano).
- La clientela *corporate*, inoltre, può contattare la funzione commerciale incaricata di gestire il cliente.

UPS, una volta svolte le necessarie verifiche e assunte tutte le informazioni necessarie al fine di verificare la sussistenza di eventuali responsabilità in relazione ai disservizi lamentati, si impegna a comunicare entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo l'esito del reclamo al cliente, motivando le proprie conclusioni.

In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art. 3 del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 184/13/CONS del 28 febbraio 2013. Inoltre, qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni affinché definisca la controversia ai sensi dell'art. 6 del citato regolamento, utilizzando a tal fine il "formulario CP" disponibile qui. È fatta salva la facoltà del cliente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla eventuale richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

7. Garanzia di Rimborso UPS

Se si seleziona un servizio con consegna in giorno e orario stabilito (ovvero i servizi Express: UPS Express Plus, UPS Express, UPS Express Saver e UPS Worldwide Express Freight), questo può comprendere una garanzia di rimborso, la cui disponibilità varia in base al luogo di origine e/o di destinazione. La garanzia, ove applicabile, prevede che in caso di ritardo nella consegna del pacco (salvo cause di forza maggiore fuori dal controllo di UPS), su richiesta del pagante, vengano rimborsati i costi di spedizione.

Le seguenti condizioni si applicano alla [garanzia di rimborso](#):

- il rimborso è al netto di IVA, dazi, tasse e imposte;
- il rimborso può essere emesso solo se l'etichetta di spedizione è stata posizionata correttamente sul pacco per garantire che il codice a barre e i dettagli di consegna siano chiari;
- è necessario che ogni altra documentazione richiesta dal Paese di origine, di destinazione e/o di transito sia stata preparata in maniera completa e accurata e sia stata allegata al pacco;
- se si è selezionato un servizio di consegna il sabato, il pacco deve recare l'etichetta di Consegna il sabato;
- la spedizione non deve richiedere alcuna movimentazione aggiuntiva per forma, peso o dimensioni;
- è necessario inviare la richiesta di rimborso entro 15 giorni dalla data programmata di consegna per iscritto, via [e-mail](#) o a mezzo raccomandata indirizzata a Assistenza Clienti – United Parcel Service Italia S.r.l., via 11 Febbraio 99, 20090 Vimodrone (Milano) oppure per telefono contattando l'Assistenza Clienti UPS al numero 02 30 30 30 39 o al Numero Verde 800 877 877;
- occorre che la spedizione sia stata consegnata a UPS entro l'ultimo orario di ritiro specificato da UPS per la consegna garantita.

La disponibilità della Garanzia di Rimborso varia a seconda del codice postale di origine e destinazione. Per sapere se la garanzia di rimborso si applica alla spedizione, è possibile utilizzare l'applicazione [Calcola Tempi e Costi](#) di ups.com e inserire i dettagli sul luogo di origine e di destinazione della spedizione; in questo modo potrete conoscere quali servizi sono disponibili, verificare la presenza della garanzia di rimborso (segnalata attraverso la parola "Garantito" in corrispondenza del servizio) e sapere qual è l'ultimo orario utile di ritiro del pacco.

La garanzia di rimborso non si applica ai pacchi soggetti a una movimentazione aggiuntiva o a un supplemento per pacco grande o, ancora, che eccedono i limiti di dimensione/peso indicati nella Guida dei servizi UPS.

8. Responsabilità UPS un caso di smarrimento/danno

Rimborsi e risarcimenti

- Per le spedizioni nazionali viene il risarcimento sarà calcolato nei limiti di 1,00 Euro al Kg di peso lordo della merce perduta/danneggiata (ai sensi dell'art. 1696 c.c.);
- Per le spedizioni standard all'interno della Comunità Europea e verso la Svizzera, si applica la Convenzione sul Contratto di Trasporto Internazionale di Merci su Strada CMR che prevede un rimborso di 8,33 DSP (Diritti Speciali di Prelievo) per kg, pari a circa 10 Euro per kg;
- Per le spedizioni internazionali via aerea all'interno della Comunità Europea e al di fuori si applicano la Convenzione di Varsavia o la Convenzione di Montreal che prevedono per le spedizioni un rimborso rispettivamente di 17 DSP, pari a circa 21 Euro per kg (Convenzione di Varsavia) e 22 DSP, pari a circa 26 Euro per kg (Convenzione di Montreal).

- Ove le Convenzioni ed eventuali norme nazionali inderogabili non siano applicabili, saremo responsabili unicamente in caso di smarrimento, danneggiamento o ritardo nella consegna di un pacco dovuti a nostra negligenza nei limiti di 85,00 Euro per spedizione, ovvero, se maggiore, 8,33 DSP per kg di merce danneggiata. In ogni caso, UPS risponderà dei soli danni che siano stati provati dal richiedente.

Si potrà ottenere un più elevato livello di responsabilità dichiarando un maggior valore della merce sulla documentazione di trasporto UPS e pagando il corrispondente prezzo aggiuntivo. In tal caso, UPS risponderà dei soli danni che vengono provati, nei limiti del valore dichiarato.

Se il richiedente ha provocato o contribuito a provocare uno smarrimento, danno o ritardo nella consegna di un pallet o di un pacco, l'eventuale responsabilità in cui UPS possa incorrere potrà essere ridotta o estinta ai sensi delle disposizioni in materia di concorso di colpa di cui all'art. 1227 c.c..

Fatta eccezione per i casi in cui le norme imperative applicabili dispongano altrimenti, UPS non si assume alcuna responsabilità per il lucro cessante, i danni indiretti o consequenziali quali la perdita di profitti, la perdita di opportunità di affari, la perdita di fatturato o la perdita di avviamento. UPS non sarà responsabile del danneggiamento o della perdita di qualsiasi imballaggio o pallet.

Nel caso si tratti dello smarrimento o danneggiamento di soli documenti, UPS rimborserà il solo costo del trasporto.

Maggior dettagli sulle responsabilità di UPS in caso di smarrimento e danno sono disponibili nelle [Condizioni Generali di Trasporto UPS](#).

Estensione della responsabilità UPS – Valore dichiarato per il trasporto

Se si spedisce un oggetto di valore superiore a 85 EUR, il cliente può dichiarare sulla lettera di vettura nel campo "[Valore dichiarato](#)" il valore effettivo della merce all'acquisto e pagare la tariffa corrispondente aggiuntiva. In tal caso UPS rimborserà la somma dichiarata. Il valore della merce in oggetto non dovrà comunque superare 50.000 USD, ovvero 500 USD se si tratta di gioielli, orologi o bigiotteria. Per maggiori dettagli sono disponibili le [Condizioni Generali di Trasporto UPS](#).

9. Richieste di indennizzi per pacchi persi o danneggiati

In generale, il cliente deve notificare le richieste per risarcimento nei confronti di UPS non appena ragionevolmente possibile e, in ogni caso:

- entro 14 (quattordici) giorni dalla consegna in caso di danno (inclusa la perdita parziale di una spedizione),
- in caso di perdita, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di consegna delle merci ad UPS per il trasporto.
- In aggiunta a quanto sopra, qualsiasi azione legale in relazione ad una spedizione deve essere intrapresa e notificata per iscritto ad UPS entro otto mesi dalla consegna ovvero (in caso di mancata consegna) entro otto mesi dalla data prevista per la consegna. Ove le Convenzioni di Varsavia, di Montreal o CMR siano applicabili, sono previsti dei termini maggiori per intraprendere un'azione legale: in sostanza, 2 anni ai sensi delle Convenzioni di Varsavia e di Montreal ed 1 anno (3 anni qualora ci sia stato dolo da parte di UPS) ai sensi della Convenzione CMR.

Il cliente deve notificare le richieste per risarcimento nei confronti di UPS:

- 1) Utilizzando l'applicazione apposita sul sito [UPS.com](https://www.ups.com) (per utenti registrati)
- 2) Contattando l'Assistenza Clienti UPS al numero 02 30 30 30 39 oppure al Numero Verde 800 877 877;
- 3) Per posta a mezzo raccomandata indirizzata a Assistenza Clienti – United Parcel Service Italia S.r.l., via 11 Febbraio 99, Vimodrone 20090 (Milano).

10. Indicatori di qualità

Al fine di garantire il rispetto degli standard riconosciuti a livello europeo e internazionale, UPS dispone di sistemi interni volti alla verifica e alla garanzia di un livello di qualità elevato per i propri servizi.

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità/tempi di consegna per ciascun servizio:

a) UPS Express Plus®:

- Consegna entro le 9:00 del mattino del giorno lavorativo successivo nella maggior parte degli indirizzi commerciali d'Italia e nel resto d'Europa.
- Consegna entro le 8:00, e tipicamente entro le 9:00, del secondo giorno lavorativo nella maggior parte degli indirizzi commerciali degli USA e nelle principali aree commerciali del Canada.
- Consegna entro le 9:00 del secondo giorno lavorativo nelle aree commerciali chiave dell'Asia.

b) UPS Express®:

- Consegna entro le 10:30 o, al più tardi, entro le 12:00 del giorno lavorativo successivo nella maggior parte delle aree commerciali d'Italia.
- Consegna entro le 10:30, e tipicamente entro le 12:00, del giorno lavorativo successivo nella maggior parte degli indirizzi commerciali d'Europa.
- Consegna entro le 10:30, le 12:00 o le 14.00 del secondo giorno lavorativo nella maggior parte degli indirizzi commerciali degli USA e nelle principali aree commerciali del Canada.
- Consegna entro le 12:00 o le 14.00 in 2-3 giorni lavorativi nella maggior parte delle aree commerciali dell'Asia.

c) UPS Express Saver®:

- Consegna nel corso del giorno lavorativo successivo nella maggior parte delle aree commerciali in Italia.
- Consegna il giorno lavorativo successivo in quasi tutte le altre aree commerciali europee.
- Consegna entro la fine del secondo giorno lavorativo nella maggior parte degli indirizzi commerciali degli USA e in tutte le principali aree commerciali del Canada.
- Consegna entro la fine della giornata in 2-3 giorni lavorativi in tutta l'Asia.

d) UPS Standard®:

- Servizio di consegna programmata in un giorno stabilito in tutta l'UE, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

e) UPS Expedited®:

- Servizio di consegna programmata per le consegne meno urgenti al di fuori dell'UE, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

f) UPS Worldwide Express Freight®

- Consegna di spedizioni pallettizzate con peso superiore ai 70 kg in 1-3 giorni lavorativi in base alla destinazione.

g) UPS Worldwide Express Freight Midday®

- Consegna di spedizioni pallettizzate con peso superiore a 70 kg in 1-3 giorni lavorativi, entro le 12 di mattina o le 14 del pomeriggio verso aree specifiche in più di 30 paesi e territori.

11. Trattamento Dati

UPS gestisce i dati personali acquisiti nello svolgimento delle proprie attività con il massimo rispetto delle normative applicabili

L'Informativa UPS sulla protezione dei dati personali definisce i tipi di informazioni personali che UPS raccoglie sui consumatori, le modalità con cui potrebbe usare tali informazioni e i soggetti con cui potrebbe condividerle. L'informativa definisce altresì le misure che UPS adotta per salvaguardare le informazioni personali e le modalità con cui i consumatori potranno richiedere di (i) accedere o modificare le informazioni personali in nostro possesso che li riguardano, (ii) ritirare il consenso precedentemente fornitoci, (iii) astenersi dall'inviare determinate comunicazioni e (iv) rispondere ad eventuali domande in merito alle procedure UPS di protezione dei dati personali.

Per ulteriori informazioni sulla Politica della privacy di UPS, quest'ultima mette a disposizione della sua clientela una [sezione del sito dedicata](#).