

GUÍA COMPLETA DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE: UPS ESPAÑA

INFORMACIÓN DE CONTACTO Y SOPORTE TÉCNICO

El canal oficial de comunicación para usuarios en territorio español es el número **91 745 64 00**. Para gestiones relacionadas exclusivamente con facturación, reclamaciones de pagos o disputas de cargos, el departamento especializado atiende en el **91 745 92 77**. El horario operativo para atención humana es de lunes a viernes, de 08:00 a 19:00 horas. Fuera de este horario, la asistencia se limita al sistema automático de respuesta por voz y herramientas digitales.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES POR DAÑOS O PÉRDIDAS

Para formalizar una queja por mercancía dañada o extravío, el remitente (o el destinatario con autorización) debe acceder al portal de soporte en la web de UPS y completar el formulario de reclamación electrónica. Es obligatorio adjuntar fotografías del embalaje externo, interno y del artículo afectado, además de una copia de la factura de compra que certifique el valor de la mercancía. El plazo máximo para reportar daños visibles es de 14 días tras la entrega.

SISTEMA DE PUNTOS DE RECOGIDA: UPS ACCESS POINT

UPS dispone de una red de miles de establecimientos colaboradores en España para flexibilizar las entregas. Si un paquete es depositado en un Access Point tras un intento fallido en domicilio, el cliente dispone de 10 días naturales para recogerlo. Es indispensable presentar un documento de identidad oficial (DNI, NIE o Pasaporte). En caso de que recoja una tercera persona, deberá presentar una autorización firmada y copia del documento de identidad del destinatario original.

POLÍTICA DE REEMBOLSO POR RETRASO (GARANTÍA DE SERVICIO)

UPS ofrece la devolución del importe del transporte si el envío llega después de la hora o fecha garantizada, aplicable principalmente a servicios Express. Esta reclamación no es automática; el cliente debe solicitarla telefónicamente o vía web en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de entrega prevista. Nota: Esta garantía puede quedar suspendida durante picos de demanda estacional (Navidad) o por causas de fuerza mayor.

REQUISITOS PARA ENVÍOS INTERNACIONALES Y EXPORTACIÓN

Para envíos con origen en España y destino fuera de la Unión Europea, se requiere obligatoriamente una factura comercial por triplicado. Dicho documento debe detallar el país de origen, el motivo de la exportación y el código arancelario (HS Code) de cada artículo. Los errores en esta documentación son la causa principal de retenciones en los centros de clasificación de Madrid-Barajas o Barcelona-El Prat.

GESTIÓN PROACTIVA MEDIANTE UPS MY CHOICE

Este servicio gratuito permite a los usuarios registrados en España recibir notificaciones exactas sobre la ventana horaria de entrega. A través de este panel, el usuario puede autorizar legalmente la entrega "sin firma" en un lugar seguro de la propiedad o solicitar que el paquete se entregue directamente a un vecino, evitando el proceso de devolución al almacén tras intentos fallidos.

LIMITACIONES DE PESO Y TAMAÑO EN EL SERVICIO ESTÁNDAR

Los paquetes que excedan los 70 kg de peso no pueden ser procesados por la red estándar y requieren servicios de carga (Freight). Asimismo, el tamaño máximo permitido es de 274 cm de largo. Si un paquete supera los límites de tamaño o

peso sin el embalaje adecuado para "Carga pesada", UPS aplicará un recargo por "Manipulación adicional" o "Exceso de límites", que se facturará automáticamente al remitente.