



FedEx Express et FedEx Ground

Instructions pour remplir un formulaire de réclamation et foire aux questions (FAQ)

Lisez les FAQ ci-dessous pour comprendre la procédure de résolution des réclamations.

Qui peut déposer une réclamation ?

L'expéditeur, le destinataire ou un tiers peuvent déposer la réclamation.

Comment déposer ma réclamation ?

Pour déposer une réclamation, procédez conformément aux trois étapes indiquées ci-dessous.

Étape 1 : Choisissez l'une des options suivantes :

- Remplir et déposer le formulaire de réclamation en ligne sur : fedex.com/be_francais/contact.
- Appeler le Service Clientèle au : 32 (0)2 752 75 75.
- Remplir un formulaire de réclamation et le renvoyer par courrier électronique, fax ou courrier postal (voir l'étape 3).

Étape 2 : Réunissez les documents suivants :

- La photocopie du bordereau d'expédition FedEx, l'imprimé de FedEx Ship Manager®, le bordereau de ramassage FedEx Ground Pick up (le cas échéant) ou l'accusé de réception ;
- Tous les documents prouvant la valeur (copie de la facture d'achat original, du reçu ou du ticket de caisse, copie d'écran de confirmation finale avec preuve de paiement dans le cas d'une commande en ligne, facture détaillée des réparations ou déclaration de non-réparation, expertises, note de frais ou tout autre document adéquat) ;
- Le ou les numéros de série de la marchandise, le cas échéant ;
- Le rapport d'inspection, le cas échéant.

Étape 3 : Envoyez par courrier électronique, fax ou courrier postal, le formulaire de réclamation dûment rempli, accompagné des documents nécessaires à :

Courrier électronique: bemaster@fedex.com

Fax: 32 (0)2 752 72 80

FedEx
Service de Réclamation
Airport building 119
1820 Melsbroek
Belgique

Quand dois-je déposer une réclamation ?

Les réclamations concernant toute perte cachée, tout dommage visible ou caché, tout retard et le service de livraison contre remboursement (C.O.D.) FedEx® doivent être déposées dans les 21 jours civils et les documents associés, dans les 9 mois suivant la date de livraison.

Les réclamations concernant toute non-livraison, erreur de livraison ou livraison contre remboursement FedEx Ground® (le cas échéant) doivent être déposées dans les 9 mois suivant la remise du colis à FedEx pour expédition. Toutes les réclamations seront résolues en fonction des conclusions des enquêtes y afférentes.

Quelle est la durée de la procédure de résolution d'une réclamation ?

Dans la plupart des cas, une résolution intervient dans les 5 à 7 jours ouvrables qui suivent la réception par nos services du formulaire de réclamation et des documents associés, à moins que l'enquête n'impose un délai supplémentaire.

Que dois-je faire de la marchandise et de l'emballage ?

La marchandise et tous les emballages d'origine, y compris les cartons et contenus, doivent être conservés jusqu'à ce que soit terminée la procédure de résolution de la réclamation. Il peut s'avérer nécessaire de soumettre l'emballage à FedEx pour inspection.

Où puis-je trouver une explication détaillée de la procédure de résolution d'une réclamation ?

Pour des renseignements complémentaires, y compris les délais accordés en fonction des types de réclamations, allez sur fedex.com/be_francais/contact ou consultez le guide actuel des services FedEx.



Formulario de reclamación

Pour perte ou dommage d'envois nationaux ou internationaux

Nom/Contact de l'expéditeur ou de l'expéditionnaire

Adresse de la

Société

Ville

État/Province

Pays

Code postal

Téléphone

Fax

Courrier électronique

Nom/Contact du bénéficiaire ou destinataire

Adresse de la

Société

Ville

État/Province

Pays

Code postal

Téléphone

Fax

Courrier électronique

Numéros de suivi ou de la facture de transport

Plusieurs numéros de suivi autorisés pour le même expéditeur, le même destinataire et la même date d'expédition.

Informations d'expédition

- Perte**
- Complète**
- Partielle**

- Endommagé**
 Veuillez conserver toutes les marchandises et tous les emballages jusqu'à la fin du traitement de la réclamation et sa résolution.

- Livraison contre remboursement (C.O.D.)**
 Pour FedEx Express® et FedEx Ground® uniquement

Date d'expédition

Nombre de colis

Poids

Numéro de contrôle FedEx

(REMARQUE : Appelez Service Clientèle de FedEx pour obtenir un numéro de contrôle FedEx Express ou un numéro de confirmation d'enregistrement de dommage FedEx Ground.)

Nombre de colis	Numéro d'article	Description d'article	Montant réclamé

Contenu de l'envoi

Décrivez les dommages à l'emballage extérieur

Décrivez l'emballage intérieur

Décrivez les dommages au contenu

REMARQUE : Veuillez préciser la devise dans laquelle toutes les valeurs sont exprimées

Valeur déclarée
(Valeur déclarée lors de la prise en charge par FedEx)

Valeur déclarée aux douanes
(Envois internationaux uniquement)

Valeur de la marchandise
(Prix d'achat original et/ou coût des réparations)

Frais d'emballage et d'expédition FedEx

Frais de port

Montant total de la réclamation / de la livraison contre remboursement

Commentaires du client

Récupération

En cas de réclamation pour dommages, et qu'une limitation du préjudice par le biais d'une réparation ou d'une compensation n'est pas possible, veuillez expliquer pourquoi et donner les coordonnées nécessaires pour la récupération du colis. La récupération ne doit pas intervenir avant la fin de l'enquête sur la réclamation.

Contact pour récupération

Téléphone

Fax

Informations du requérant

- J'affirme et certifie par la présente que la déclaration des faits ci-avant est exacte.

Signature (pour fax ou courrier électronique)

Nom du requérant (en lettres d'imprimerie s.v.p.)

Adresse du requérant

Ville

Pays

Numéro de compte bancaire

Date

Numéro de référence interne

Téléphone

État/Province

Code postal

Courrier électronique

Fax

Courrier électronique, Fax ou courrier postal

Veuillez renvoyer le formulaire dûment rempli et les documents exigés prouvant la valeur (facture et/ou reçu).

ENVOYER