



# FedEx Express en FedEx Ground Claimformulier Instructies en Veelgestelde Vragen

Lees de volgende veelgestelde vragen voor antwoorden over de afhandelingsprocedure van claims.

## Wie kan een claim indienen?

De verzender, ontvanger of een derde kan een claim indienen.

## Hoe dien ik een claim in?

Volg de drie eenvoudige stappen hieronder om uw claim in te dienen.

**Stap 1:** Kies een van de volgende opties:

- Vul het claimformulier online in op **[fedex.com/be\\_nederlands/contact](https://fedex.com/be_nederlands/contact)**.
- Bel de klantendienst op 32 (0)2 752 75 75.
- Vul een claimformulier in en verstuur het per e-mail, fax of post (zie stap 3).

**Stap 2:** Zorg voor de volgende documenten:

- Kopie van de FedEx-luchtvrachtbrief, afdruk FedEx Ship Manager®, FedEx Ground Pick-Up-document (indien van toepassing) of ontvangstbewijs.
- Alle documenten waarmee waarde wordt bewezen (kopie van originele factuur van verkoper of leverancier, kopie van verkoopfactuur of ontvangstbewijs, definitieve bevestigingsscherm bij online bestelling met bewijs van betaling, gedetailleerde herstellfactuur of verklaring van niet-herstelling, schattingen, kostennota's, en alle andere documenten die hiervoor in aanmerking komen).
- Serienummer(s) van de koopwaar, indien van toepassing.
- Inspectieverslag, indien van toepassing.

**Stap 3:** Verstuur het ingevulde claimformulier met de bijbehorende documenten per e-mail, fax of post naar:

E-mail: [bemaster@fedex.com](mailto:bemaster@fedex.com)

Fax: 32 (0)2 752 72 80

FedEx  
Customer Relations Department  
Vrachtgebouw 119  
1820 Melsbroek  
Belgie

## Wanneer moet ik mijn claim indienen?

Claims met betrekking tot verborgen gebreken, zichtbare of verborgen schade, vertraging en FedEx®-levering onder rembours (indien van toepassing) moeten binnen 21 kalenderdagen gemeld worden en alle hierop betrekking hebbende documenten moeten binnen 9 maanden na de leveringsdatum ingediend worden.

Claims betreffende niet-levering, levering aan een verkeerd adres en FedEx Ground®-levering onder rembours (indien van toepassing) moeten binnen 9 maanden nadat het pakket voor verzending aan FedEx is aangeboden, ingediend worden. Alle claims zullen worden afgehandeld op basis van de verdiensten van het claimonderzoek.

## Hoelang zal de afhandelingsprocedure van de claim duren?

De meeste claims worden normaal gezien 5 tot 7 werkdagen na ontvangst van het claimformulier en de ondersteunende documenten afgehandeld, tenzij meer tijd voor onderzoek nodig is.

## Wat doe ik met de verpakking van de producten en de zending?

Bewaar de producten en alle originele verpakking, inclusief dozen en inhoud, totdat de claim volledig is afgehandeld. FedEx kan de verpakking nodig hebben voor inspectie.

## Waar kan ik meer informatie vinden over het afhandelen van claims?

Voor meer informatie, inclusief over termijnen voor specifieke types van claims, kunt u terecht op **[fedex.com/be\\_nederlands/contact](https://fedex.com/be_nederlands/contact)** of de recentste versie van de FedEx Service Guide raadplegen.

Naam/contactgegevens afzender of verzender

Bedrijf \_\_\_\_\_  
 Adres \_\_\_\_\_  
 Stad \_\_\_\_\_  
 Land \_\_\_\_\_ Postcode \_\_\_\_\_  
 Telefoon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

Naam/contactgegevens ontvanger of geadresseerde

Bedrijf \_\_\_\_\_  
 Adres \_\_\_\_\_  
 Stad \_\_\_\_\_  
 Land \_\_\_\_\_ Postcode \_\_\_\_\_  
 Telefoon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

## Trackingnummers of luchtvrachtbrieven

Meerdere trackingnummers voor dezelfde verzender, ontvanger en verzendingsdatum mogelijk.

## Verzendingsinformatie

- Verlies**
- Volledig
  - Deels
- Beschadigd**  
 Bewaar alle verpakking en producten totdat uw claim is afgehandeld.
- Onder rembours**  
 Uitsluitend voor FedEx Express® en FedEx Ground®

Verzendingsdatum	Aantal pakketten	Gewicht	
FedEx-controlnummer			
<small>(OPMERKING: bel de FedEx klantenservice voor een FedEx Express-controlnummer of een FedEx Ground-bevestigingsnummer voor herroeping wegens beschadigde verzending.)</small>			
Aantal pakketten	Productnr.	Productomschrijving	Geclaimde hoeveelheid

Inhoud verzending

Beschrijf schade aan buitenverpakking

Beschrijf binnenverpakking

Beschrijf schade aan inhoud

**N.B.:** Geef bij alle waarden de gebruikte munteenheid aan.

Aangegeven waarde (De waarde aangegeven op de verzending bij aanbieding aan FedEx) \_\_\_\_\_

Aangegeven waarde voor douane (Uitsluitend internationale verzendingen) \_\_\_\_\_

Waarde producten (Oorspronkelijke aankoopwaarde en/of herstellingskosten)

FedEx-tarief verpakking en verzending \_\_\_\_\_ Vrachttoeslag \_\_\_\_\_ Totaalbedrag claim / rembours \_\_\_\_\_

Opmerkingen klant

## Berging

Indien uw claim wordt ingediend voor schade, en beperking van die schade door reparatie of toeslag is niet mogelijk, leg dan uit waarom en geef contactgegevens voor het afhalen voor berging. Berging mag niet gebeuren voor het claimonderzoek is afgerond.

Contactgegevens berging \_\_\_\_\_ Telefoon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

## Informatie eiser

Ik ben akkoord dat de volgende verklaring van feiten hierbij wordt gecertificeerd als zijnde correct.

Handtekening (voor fax of post) \_\_\_\_\_  
 Naam eiser (in hoofdletters) \_\_\_\_\_  
 Adres eiser \_\_\_\_\_  
 Stad \_\_\_\_\_  
 Land \_\_\_\_\_  
 Bankrekeningnr. \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_  
 Intern referentienr. \_\_\_\_\_  
 Telefoon \_\_\_\_\_  
 Provincie \_\_\_\_\_  
 Postcode \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_  
 Fax \_\_\_\_\_

## E-mail, fax of post

Stuur het ingevulde formulier samen met de vereiste documenten ter bewijs van waarde (factuur en/of ontvangstbewijs) terug.

**VERZENDEN**