



# FedEx Express 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 onze klantenservice 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®.
- 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: [belgium@fedex.com](mailto:belgium@fedex.com)

Fax: 32 (0)2 752 72 80

FedEx  
Customer Relations Department  
Vliegveld 117B  
1820 Steenokkerzeel  
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.

### 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®

Verzenddatum \_\_\_\_\_ Aantal pakketten \_\_\_\_\_ Gewicht \_\_\_\_\_

**FedEx-controlnummer**

(OPMERKING: bel de FedEx klantenservice voor een FedEx Express-controlnummer of een FedEx Ground-bevestigingsnummer voor herroeping wegens beschadigde verzending.)

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 aanbidding 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

BIC (Bank Identifier Code)

Bankrekeningnummer (IBAN)

Datum

Intern referentienr.

Telefoon

Provincie

Postcode

E-mail

Fax

**E-mail, fax of post**

Stuur het ingevulde formulier en de vereiste bewijsstukken met betrekking tot de waarde (factuur en/of ontvangstbewijs) terug.

**VERZENDEN**