



FedEx Express et FedEx Ground (Transport FedEx par voie express et voie terrestre) Instructions pour remplir un formulaire de réclamation et questions fréquemment posées (FAQ)

Lire les FAQ ci-après pour comprendre le procédé de résolution des réclamations.

Qui peut présenter une réclamation ?

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

Comment dois-je présenter ma réclamation ?

Pour présenter une réclamation, procéder conformément aux trois étapes simples indiquées ci-après.

Étape 1 : Choisir l'une de ces options :

- Remplir et soumettre le formulaire de réclamation en ligne à : fedex.com/ch_francais/contact.
- Appeler le Service Clientèle au : 0800 123 800.
- Remplir un formulaire de réclamation et le renvoyer par courrier électronique, télécopieur ou courrier postal (voir l'étape 3).

Étape 2 : Réunir les documents suivants :

- La photocopie du bordereau d'expédition FedEx, l'imprimé du service FedEx Ship Manager®, le bordereau d'enlèvement de FedEx Ground (voie terrestre) ou, le cas échéant, le reçu de remise ;
- Tous les documents prouvant la valeur (copie de la facture d'achat original provenant du vendeur ou du fournisseur, du reçu ou du ticket de caisse, copie d'écran de confirmation finale avec preuve de paiement dans le cas d'une transaction 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 : Envoyer par courrier électronique, télécopie ou courrier régulier, le formulaire de réclamation dûment rempli accompagné des documents de référence à envoyer à :

Courrier électronique : chmaster@fedex.com

Fax : 41 44 874 42 85

Federal Express Europe Inc.
Dept. Réclamations - Service ClientÈle
Feldeggstrasse 5
8152 Glattbrugg
Switzerland

Quand dois-je soumettre ma réclamation ?

Les réclamations concernant un article manquant non apparent, un dommage visible ou non apparent, un retard et un paiement contre-remboursement à FedEx®, doivent être soumises le cas échéant, dans les 21 jours civils et tous les documents associés doivent être soumis dans les 9 mois qui suivent la date de livraison.

Les réclamations pour non-livraison, erreur de livraison ou de livraison contre-remboursement par voie terrestre FedEx Ground® (le cas échéant) doivent être soumises dans les 9 mois suivant la remise du colis à FedEx pour expédition. Toutes les réclamations seront résolues sur le fond de l'examen de ces réclamations.

Combien de temps exige le procédé 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, incluant cartons et contenus, doivent être conservés jusqu'à ce que soit terminé le procédé de résolution de la réclamation. Il peut s'avérer nécessaire de soumettre l'emballage à une inspection par FedEx.

Où puis-je trouver une explication détaillée du procédé de résolution d'une réclamation ?

Pour des renseignements complémentaires, dont les délais accordés en fonction des types de réclamations, aller à : fedex.com/ch_francais/contact ou consulter le dernier Guide des Services FedEx.



Formulaire de Réclamation

Colis perdu ou endommagé sur le territoire national ou à l'international

Nom/Contact de l'expéditeur

Société

Adresse

Ville

État/Province

Pays

ZIP/Code postal

Téléphone

Télé-copie

Courrier électronique

Nom/Contact du bénéficiaire ou destinataire

Société

Adresse

Ville

État/Province

Pays

ZIP/Code postal

Téléphone

Télé-copie

Courrier électronique

Numéros des Factures de Transports ou Numéros de Suivi

Il est autorisé de faire parvenir plusieurs numéros de suivi par expéditeur, destinataire et date identiques.

Information Sur l'Expédition

Date d'expédition

Nombre de colis

Poids

- Perte**
 - Complète
 - Partielle

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

- Contre-remboursement**
Uniquement pour la voie express FedEx Express® et la voie terrestre FedEx Ground®

Numéro de contrôle FedEx

(REMARQUE : appeler le Service Clientèle FedEx pour obtenir un numéro de contrôle FedEx Express [voie express] ou un numéro de fiche de confirmation d'endommagement FedEx Ground [voie terrestre].)

Nombre de colis	N° d'article	Description de l'article	Montant réclamé

Contenu du colis

Décrire les dommages à l'emballage extérieur

Décrire l'emballage intérieur

Décrire les dommages au contenu

Remarque : Veuillez préciser la devise des valeurs citées.

Valeur déclarée

(Valeur déclarée à l'expédition par FedEx)

Valeur déclarée pour les douanes

(Expéditions internationales exclusivement)

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/ du contre-remboursement

Commentaires du client

Récupération

En cas de réclamation pour dommages, quand une compensation ou une réparation ne sont pas possibles, veuillez expliquer pourquoi et donner une adresse pour la récupération du colis. La récupération ne doit pas intervenir avant la fin de l'enquête sur la réclamation.

Coordonnateur de la récupération

Téléphone

Télé-copie

Information de la partie réclamante

J'affirme que la déclaration des faits ci-avant est exacte et le certifie par ma signature

Signature (pour télécopie ou courrier)

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

Adresse du réclamant

Ville

Pays

N° de compte bancaire

Date

No de référence interne

Téléphone

État/Province

ZIP/Code postal

Courriel

Télé-copie

Courrier électronique, Télécopie ou courrier postal

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

SOUMETTRE