



# Istruzioni e Domande più Frequenti (FAQ) per il Modulo di reclamo FedEx Express e FedEx Ground

Consultare la seguente sezione per risposte alle domande sul processo di risoluzione dei reclami.

## Chi può presentare un reclamo?

Il mittente, il destinatario o altri.

## Come posso presentare un reclamo?

È sufficiente seguire i tre semplici passaggi riportati di seguito.

**Punto 1:** Scegliere una tra le seguenti opzioni:

- Completare il modulo di reclamo e inviarlo on-line sul nostro sito internet: [fedex.com/ch\\_italiano/contact](https://fedex.com/ch_italiano/contact).
- Contattare il Servizio Clienti al numero 0848 1 33339.
- Completare il modulo di reclamo e inviarlo a mezzo e-mail, fax o posta (vedere punto 3).

**Punto 2:** Raccogliere i seguenti documenti:

- Fotocopia della Lettera di Vettura FedEx, stampa di FedEx Ship Manager®, Documento di ritiro FedEx Ground (ove richiesto) oppure la bolla di consegna.
- L'intera documentazione comprovante il valore del contenuto (copia della fattura originale dal rivenditore o fornitore, copia della fattura o dello scontrino di vendita, schermata on-line di conferma dell'avvenuto pagamento, fattura analitica di riparazione o dichiarazione di mancata riparazione, valutazioni, nota spesa o qualsiasi altra documentazione pertinente).
- I numeri di serie della merce, se pertinenti.
- Relazione di ispezione, se pertinente.

**Punto 3:** Inviare tramite e-mail, fax o posta il modulo completato con la documentazione di supporto intestata a:

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

Fax: 41 44 874 42 85

Federal Express Europe Inc.  
Servizio Sinistri - Servizio clienti  
Feldeggstrasse 5  
8152 Glattbrugg  
Switzerland

## Quando deve essere presentato un reclamo?

Eventuali reclami per perdita occulta, danno visibile o occulto, ritardo e pagamento in contrassegno FedEx® (dove pertinente) devono essere presentati entro 21 giorni, mentre l'intera documentazione di supporto deve essere presentata entro 9 mesi dalla data di consegna.

Eventuali reclami per mancata consegna, consegna errata e pagamento in contrassegno FedEx Ground® (dove pertinente) devono essere presentati entro 9 mesi dalla data in cui il collo è stato consegnato a FedEx per la spedizione. Tutti i reclami saranno risolti in virtù dei risultati della relativa indagine.

## Quanto tempo richiede il processo di risoluzione di un reclamo?

Di norma, la maggior parte dei casi viene risolta entro 5 - 7 giorni feriali dal ricevimento del modulo di reclamo e della documentazione di supporto, salvo nei casi in cui la relativa indagine richieda tempi più lunghi.

## Che cosa devo fare con la merce ed il materiale d'imballaggio?

È opportuno conservare la merce e il materiale d'imballaggio originale, compresi i cartoni e il loro contenuto, fino al termine del processo di risoluzione. FedEx potrebbe richiedere l'ispezione dell'imballaggio ed è pertanto necessario averlo a disposizione.

## Dove posso reperire informazioni specifiche sul processo di risoluzione dei reclami?

Per informazioni dettagliate, compresi i tempi limite di presentazione per specifici tipi di reclamo, è possibile fare riferimento all'indirizzo [fedex.com/ch\\_italiano/contact](https://fedex.com/ch_italiano/contact) oppure consultare la versione corrente della Guida al Servizio FedEx.



# Modulo di reclamo

Per spedizioni smarrite o danneggiate nazionali e internazionali

Nome / contatto **mittente**

Società \_\_\_\_\_  
 Indirizzo \_\_\_\_\_  
 Città \_\_\_\_\_ Stato / Provincia \_\_\_\_\_  
 Paese \_\_\_\_\_ CAP / Codice postale \_\_\_\_\_  
 Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

Nome / contatto **destinatario o ricevente**

Società \_\_\_\_\_  
 Indirizzo \_\_\_\_\_  
 Città \_\_\_\_\_ Stato / Provincia \_\_\_\_\_  
 Paese \_\_\_\_\_ CAP / Codice postale \_\_\_\_\_  
 Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

## Numeri di Spedizione o Fattura di Trasporto

È consentito inserire più numeri di tracciamento per il medesimo mittente, destinatario e data di spedizione.

## Dati di spedizione

- Smarrimento**  
 **Completa**  
 **Parziale**

- Danneggiata**  
 Conservare l'imballo e la merce fino alla completa risoluzione del reclamo.

- C.O.D.**  
 Solo per FedEx Express® e FedEx Ground®

Data di spedizione \_\_\_\_\_ N. colli \_\_\_\_\_ Peso \_\_\_\_\_

Numero di pratica FedEx \_\_\_\_\_

(NOTA: contattare il Servizio Clienti di FedEx per ottenere un numero di pratica FedEx Express o il numero di conferma del bollettino di restituzione del collo danneggiato FedEx Ground).

Qtà. colli	N. articoli	Descrizione articolo	Importo reclamato

Contenuto della spedizione \_\_\_\_\_

Descrivere il danno dell'imballaggio esterno \_\_\_\_\_

Descrivere l'imballaggio interno \_\_\_\_\_

Descrivere il tipo di danno al contenuto \_\_\_\_\_

**Nota:** indicare la valuta utilizzata per tutti gli importi.

Valore dichiarato \_\_\_\_\_ Valore dichiarato ai fini doganali \_\_\_\_\_  
 (Il valore dichiarato per la spedizione quando consegnata a FedEx) (Solo per spedizioni internazionali)

Valore merce \_\_\_\_\_  
 (Valore d'acquisto originale e/o costo di riparazione)

Tariffa d'imballaggio e spedizione FedEx \_\_\_\_\_ Costo del trasporto \_\_\_\_\_ Totale reclamo / Importo contrassegno \_\_\_\_\_

Commenti del cliente \_\_\_\_\_

## Merce recuperata

Se il reclamo è stato presentato per danno, che non è possibile rimediare mediante la riparazione della merce o tramite risarcimento, giustificare il motivo e indicare il recapito per il ritiro della merce recuperata. La merce recuperata deve essere conservata fino a indagine ultimata.

Estremi di contatto per merce recuperata \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

## Dati richiedente

Il sottoscritto dichiara che la presente descrizione dei fatti è veritiera. \_\_\_\_\_

Firma (per fax o posta) \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_  
 Nome richiedente (in stampatello) \_\_\_\_\_ N.di riferimento interno \_\_\_\_\_  
 Indirizzo richiedente \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_  
 Città \_\_\_\_\_ Stato / Provincia \_\_\_\_\_  
 Paese \_\_\_\_\_ CAP / Codice postale \_\_\_\_\_  
 N. Conto Corrente \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

## E-mail, fax o posta

Restituire il modulo completo e la necessaria documentazione comprovante il valore (fattura e/o scontrino).

**IN VIA**