



FedEx Express oraz FedEx Ground — instrukcje dotyczące wypełniania formularza reklamacji oraz najczęściej zadawane pytania (FAQ)

Proszę zapoznać się z poniższymi najczęściej zadawanymi pytaniami dotyczącymi procedury rozpatrywania reklamacji.

Kto może złożyć reklamację?

Reklamację może złożyć nadawca, odbiorca oraz osoba trzecia.

W jaki sposób złożyć reklamację?

Aby złożyć reklamację, wystarczy wykonać trzy proste czynności.

Krok 1: Należy wybrać jedną z poniższych opcji:

- Wypełnić i złożyć formularz reklamacji online na stronie **fedex.com/pl/contact**
- Skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, dzwoniąc pod numer 801 002 800 (koszt połączenia jak za połączenie lokalne wg stawek operatora)
- Wypełniony formularz reklamacji wysłać pocztą, faksem lub e-mailem (patrz krok 3).

Krok 2: Należy przedstawić następujące dokumenty:

- Kserokopia lotniczego listu przewozowego FedEx, wydruk z programu FedEx Ship Manager®, protokół nadania przesyłki FedEx Ground (w stosownym przypadku) lub potwierdzenie odbioru.
- Wszystkie dokumenty potwierdzające wartość towaru (kopia oryginalnej faktury wystawionej przez sprzedającego lub dostawcę, kopia faktury detalicznej, rachunku lub paragonu, zrzut ekranu przedstawiający dowód wpłaty, jeśli zamówienie było składane online, szczegółowa faktura za naprawę lub oświadczenie o niewykonaniu naprawy, oszacowanie kosztów, zestawienie kosztów lub każdy inny stosowny dokument).
- Numer seryjny towaru, jeśli dotyczy.
- Raport z kontroli, jeśli dotyczy.

Krok 3: Wypełniony formularz reklamacji wraz z dokumentacją należy wysłać pocztą, faksem lub e-mailem na adres:

E-mail: polska@fedex.com

Faks: + 22 57 63 159

FedEx Express Poland Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 123A

02-017 Warszawa

Kiedy należy złożyć reklamację?

Reklamacje dotyczące niewidocznej utraty, widocznych lub ukrytych uszkodzeń, opóźnienia dostawy oraz opłat związanych z usługą FedEx® Collect on Delivery (C.O.D., czyli opłata przy odbiorze) (w stosownym przypadku) należy złożyć w ciągu 21 dni kalendarzowych, natomiast dokumentację dotyczącą tej reklamacji w ciągu 9 miesięcy od daty doręczenia przesyłki.

Reklamacje dotyczące usługi FedEx Ground® C.O.D. (w stosownym przypadku) oraz niedoręczenia przesyłki lub dostarczenia jej pod niewłaściwy adres należy złożyć w ciągu 9 miesięcy od daty przekazania przesyłki firmie FedEx. Decyzje w sprawie reklamacji są podejmowane na podstawie przeprowadzonej analizy reklamacji.

Jak długo trwa procedura rozpatrywania zażalenia?

Zazwyczaj reklamacje są rozpatrywane w ciągu 5–7 dni roboczych po otrzymaniu formularza reklamacji wraz z dokumentacją, chyba że analiza reklamacji wymaga więcej czasu.

Co należy zrobić z towarem oraz opakowaniem przesyłki?

Należy zachować towar i oryginalne opakowanie, w tym kartony i całą zawartość aż do zakończenia procedury rozpatrywania reklamacji. Konieczne może okazać się udostępnienie opakowania firmie FedEx w celu przeprowadzenia kontroli.

Gdzie można znaleźć szczegółowe informacje dotyczące procedury rozpatrywania reklamacji?

Aby uzyskać więcej informacji, w tym dotyczących limitu czasu na rozpatrzenie określonego typu reklamacji, proszę wejść na stronę **fedex.com/pl** lub zapoznać się z aktualnym Przewodnikiem po usługach FedEx.



Formularz reklamacji

W przypadku zagubionych lub uszkodzonych przesyłek międzynarodowych

Dane Kontaktowe Nadawcy

Firma	
Adres	
Miejscowość	Stan/region/województwo
Kraj	Kod pocztowy
Numer telefonu	Faks
E-mail	

Dane Kontaktowe Odbiorcy

Firma	
Adres	
Miejscowość	Stan/region/województwo
Kraj	Kod pocztowy
Numer telefonu	Faks
E-mail	

Numer listu

Można podać więcej numerów umożliwiających śledzenie przesyłki dla tego samego nadawcy, odbiorcy oraz daty wysyłki.

Informacje dotyczące przesyłki

Data wysyłki Liczba paczek Waga

Utrata

- Całkowita
 Częściowa

Uszkodzona

Proszę zachować towar i wszystkie opakowania do zakończenia procedury rozpatrywania reklamacji.

C.O.D.

Dotyczy tylko FedEx Express® i FedEx Ground®

Numer kontrolny FedEx

(UWAGA: Proszę skontaktować się z działem obsługi klienta FedEx, aby otrzymać numer kontrolny FedEx lub numer potwierdzenia zgłoszonej szkody FedEx Ground).

Liczba paczek	Numer towaru	Opis towaru	Ilość objęta reklamacją

Zawartość przesyłki

Opis uszkodzenia opakowania zewnętrznego

Opis opakowania wewnętrznego

Opis uszkodzenia zawartości

Uwaga: Przy każdej wartości należy podać walutę.

Zadeklarowana wartość
(zadeklarowana wartość przesyłki w chwili przekazania jej firmie FedEx)

Zadeklarowana wartość celna
(dotyczy tylko przesyłek międzynarodowych)

Wartość towaru
(pierwotna wartość zakupu i/lub koszt naprawy)

Opłata za usługę pakowania FedEx

Opłata za transport

Całkowita kwota reklamacji/C.O.D.

Uwagi klienta

Zmniejszenie szkody

Jeśli reklamacja dotyczy uszkodzenia i nie jest możliwe zmniejszenie wysokości szkody przez naprawę lub uwzględnienie wartości uszkodzonego towaru, proszę podać przyczynę i wpisać dane kontaktowe w celu odbioru uszkodzonego towaru. Przesyłkę można odzyskać po zakończeniu procedury rozpatrywania reklamacji.

Imię i nazwisko osoby do kontaktu w sprawie odbioru uszkodzonej przesyłki

Numer telefonu

Faks

Dane osoby składającej reklamację

Oświadczam, że powyższe informacje są zgodne ze stanem faktycznym.

Podpis (faks lub poczta)

Data

Wewnętrzny numer referencyjny

Imię i nazwisko osoby składającej reklamację (drukowanymi literami)

Numer telefonu

Adres osoby składającej reklamację

Stan/region/województwo

Miejscowość

Kod pocztowy

Kraj

E-mail

Numer rachunku bankowego

Faks

E-mail, faks lub poczta

Proszę przesłać wypełniony formularz reklamacji oraz wymaganą dokumentację potwierdzającą wartość (faktura, rachunek i/lub paragon).

WYŚLIJ