



FedEx Express y FedEx Ground

Instrucciones del formulario de reclamación y preguntas más frecuentes (P+F)

Lea las (P+F) siguientes para obtener respuestas sobre el proceso de resolución de reclamaciones.

¿Quién puede presentar una reclamación?

La reclamación la puede presentar el remitente, el destinatario o un tercero.

¿Cómo presento una reclamación?

Siga los tres pasos sencillos enumerados a continuación para presentar su reclamación.

Paso 1: Elija una de las opciones siguientes:

- Complete y envíe el formulario de reclamación en línea que se encuentra en **fedex.com/es/contact**.
- Llame al número 902 100 871 de Servicio al Cliente.
- Complete el formulario de reclamación y envíelo por correo electrónico, fax o correo postal (consulte el paso 3).

Paso 2: Reúna la documentación siguiente:

- Fotocopia del albarán FedEx, copia impresa de FedEx Ship Manager®, registro de recogida (si procede) o recibo de entrega de FedEx Ground.
- Toda la documentación relacionada con la prueba de valor (copia de la factura original del proveedor o suministrador, copia de la factura o recibo del minorista, pantalla de confirmación final si el pedido se ha realizado en línea con la prueba de pago, factura detallada de reparación o declaración de no reparación, tasaciones, informes de gastos, o cualquier otro documento correspondiente).
- Número de serie de la mercancía, si procede.
- Informe de inspección, si procede.

Paso 3: Envíe por correo electrónico, fax o correo postal el formulario completado con la documentación de apoyo a:

Correo electrónico: esmaster@fedex.com

Fax: 34 91 3292672

FedEx Express Spain

Dpto Reclamaciones

Edif. FedEx

Aeropuerto Madrid-Barajas

Madrid 28042

¿Cuándo debo presentar mi reclamación?

Las reclamaciones por pérdida oculta, daño visible u oculto, retraso y pagos de cobro en la entrega (C.O.D.) de FedEx® (donde proceda) se deben presentar en el plazo de 21 días hábiles; y toda la documentación de apoyo se debe entregar en el plazo de 9 meses después de la fecha de entrega.

Las reclamaciones por entregas no efectuadas, entregas incorrectas y C.O.D. de FedEx Ground® (donde proceda) se deben presentar en el plazo de 9 meses después de la entrega del paquete a FedEx para su envío. Todas las reclamaciones se resolverán con base a las conclusiones de la investigación de la reclamación.

¿Cuánto durará el proceso de resolución de una reclamación?

Por lo general, la mayoría de los casos se resuelve en el plazo de 5 a 7 días laborales una vez recibidos el formulario de reclamación y la documentación de apoyo, a menos que se necesite tiempo adicional de investigación.

¿Qué debo hacer con la mercancía y embalaje del envío?

Mantenga la mercancía y todo el embalaje original, que incluye cartones y contenido, hasta que termine el proceso de reclamación. Puede que sea necesario entregar el embalaje a FedEx para su inspección.

¿Dónde puedo encontrar información específica sobre el proceso de resolución de una reclamación?

Para obtener información más detallada, en la que se incluyen los límites de tiempo para los tipos específicos de reclamación, vaya a **fedex.com/es/contact** o consulte la Guía de servicios de FedEx actualizada.



Formulario de reclamación

Para pérdidas o daños de envíos nacionales o internacionales

Nombre del remitente o expedidor / Contacto

Empresa _____
 Dirección _____
 Ciudad _____ Estado / Provincia _____
 País _____ Código postal _____
 Teléfono _____ Fax _____
 Correo electrónico _____

Nombre del destinatario o consignatario / Contacto

Empresa _____
 Dirección _____
 Ciudad _____ Estado / Provincia _____
 País _____ Código postal _____
 Teléfono _____ Fax _____
 Correo electrónico _____

Números de Seguimiento o Factura de Transporte

Se pueden incluir varios números de seguimiento para el mismo remitente, destinatario o fecha de envío.

Información del envío

- Perdido**
 Completo
 Parcial

- Dañado**
 Por favor conserve todos los embalajes y mercancía hasta que su reclamación esté resuelta.

- C.O.D.**
 Sólo para FedEx Express® y FedEx Ground®

Fecha de envío	N.º de paquetes	Peso	
Número de control de FedEx			
<small>(NOTA: Llame al Servicio al Cliente de FedEx para obtener un número de control de FedEx Express o un número de confirmación de etiqueta de devolución por daños de FedEx Ground).</small>			
Número de paquetes	N.º de artículo	Descripción de artículo	Importe reclamado

Contenido del envío

Describa los daños del embalaje externo

Describa el embalaje interno

Describa los daños del contenido

Nota: Indique en todos los valores la moneda usada.

Valor declarado (El valor declarado del envío entregado a FedEx) _____ Valor declarado para aduanas (Sólo para envíos internacionales) _____

Valor de la mercancía (Valor de compra original y/o coste de reparación) _____

Tarifa de envío de FedEx _____ Recargo de transporte _____ Importe total de la reclamación / C.O.D. _____

Comentarios del cliente _____

Recuperación

Si su reclamación es por daños y no es posible la mitigación por medio de reparación o asignación, explique por qué y proporcione información de contacto para la recogida. No se llevará a cabo la recuperación hasta que haya terminado la investigación de la reclamación.

Contacto de recuperación _____ Teléfono _____ Fax _____

Información del Reclamante

Acepto y certifico por la presente que la declaración precedente de los hechos es correcta.

Firma (para fax o correo) _____ Fecha _____
 Nombre del reclamante (en letra de imprenta) _____ N.º de referencia interna _____
 Dirección del reclamante _____ Teléfono _____
 Ciudad _____ Estado / Provincia _____
 País _____ Código postal _____
 N.º de cuenta bancaria _____ Correo electrónico _____
 Fax _____

Correo electrónico, fax o correo postal

Envíe el formulario completado y la documentación de prueba de valor requerida (factura y/o recibo).

ENVIAR