



FedEx Express en FedEx Ground Instructies claimformulier en veelgestelde vragen

Lees de volgende veelgestelde vragen voor antwoorden op vragen over de afhandelsprocedure van claims.

Wie kan een claim indienen?

De afzender, de ontvanger of een derde partij 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 online claimformulier in en verstuur dit op fedex.com/nl/contact.
- Bel de klantendienst op 0800 0222 333.
- Vul een claimformulier in en verstuur het per e-mail, fax of post (zie stap 3).

Stap 2: Verzamel de volgende documenten:

- Fotokopie van de FedEx-luchtvrachtbrief, uitdraai FedEx Ship Manager®, FedEx Ground Pick-Up-document (indien van toepassing) of leveringsbewijs.
- Alle documenten betreffende de waarde van de zending (kopie van originele factuur van de verkoper of leverancier, kopie van verkoopfactuur of ontvangstbewijs, het scherm met definitieve bevestiging in geval van een online bestelling met bewijs van betaling, gedetailleerde factuur van reparatie of verklaring ongerepareerd retour, taxaties, verklaring van onkosten of alle andere van toepassing zijnde documenten).
- Serienummer(s) van artikelen, indien van toepassing.
- Inspectierapport, indien van toepassing.

Stap 3: E-mail, fax of stuur het ingevulde claimformulier met de bijbehorende documenten naar:

E-mail: nlmaster@fedex.com

Fax: 31 (0)20 500 56 10

FedEx
Claims Department
Postbus 75123
1117 ZR Schiphol Oost

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.

Claims betreffende niet-levering, levering aan een verkeerd adres en FedEx Ground®-levering onder rembours (indien van toepassing) moeten binnen 9 maanden nadat het pakket voor verzending aan FedEx is aangeboden, ingediend worden. Alle claims zullen worden afgehandeld op basis van de resultaten van het claimonderzoek.

Hoe lang duurt de afhandelsprocedure van een claim?

De meeste gevallen worden binnen 5 tot 7 werkdagen opgelost nadat wij uw claimformulier en de bijbehorende claimdocumenten hebben ontvangen, tenzij meer tijd nodig is voor onderzoek.

Wat moet ik doen met de verpakking van de artikelen en de verzending?

Bewaar de artikelen en alle originele verpakkingen, waaronder dozen en inhoud tot de afhandelsprocedure van de claim is afgerond. Het kan nodig zijn de verpakking ter beschikking te stellen van FedEx voor inspectie.

Waar kan ik meer informatie vinden over de afhandelsprocedure van claims?

Voor meer informatie met inbegrip van de termijnen voor specifieke claimtypes, kunt u kijken op fedex.com/nl/contact of de meest recente FedEx Service Guide raadplegen.

Naam / contact afzender of verzender

Bedrijf _____
 Adres _____
 Plaats _____
 Land _____ Postcode _____
 Telefoon _____ Fax _____
 E-mail _____

Naam / contact ontvanger of geadresseerde

Bedrijf _____
 Adres _____
 Plaats _____
 Land _____ Postcode _____
 Telefoon _____ Fax _____
 E-mail _____

**Tracking/
Vrachtbriefnummers**

Meerdere track nummers voor dezelfde afzender, ontvanger en verzenddatum toegestaan.

Verzendinformatie

- Verlies**
 Compleet
 Gedeeltelijk

- Beschadigd**
 Bewaar al het Verpakkingsmateriaal en de artikelen tot uw claim is afgehandeld.

- Levering onder rembours**
 Alleen voor FedEx Express® en FedEx Ground®

Verzenddatum _____ Aantal pakketten _____ Gewicht _____

FedEx-controlnummer _____

(NB: Bel FedEx-klantendienst voor een FedEx Express-controlnummer of een FedEx Ground-bevestigingsnummer voor retourvrachtbrief vanwege schade.)

Aantal pakketten	Itemnr.	Omschrijving item	Geclaimd bedrag

Inhoud van de zending _____

Beschrijf schade aan de buitenverpakking _____

Beschrijf binnenverpakking _____

Beschrijf schade aan de inhoud _____

NB: Geef bij alle waarden de gebruikte munteenheid aan.

Aangegeven waarde
 (De op de zending aangegeven waarde bij aanbidding aan FedEx)

Aangegeven waarde voor douane
 (Alleen internationale zendingen)

Waarde artikelen
 (Oorspronkelijke aankoopwaarde en/of reparatiekosten)

FedEx verpakkings- en verzendkosten _____

Vrachtkosten _____

Totaal claim / levering onder rembours bedrag _____

Opmerkingen van de klant _____

Berging

Indien u een claim indient vanwege schade en schikking middels reparatie of vergoeding niet mogelijk is, geef dan aan wat hiervoor de reden is en vermeld contactinformatie ten behoeve van berging. Berging mag niet plaatsvinden voor het claimonderzoek is afgerond.

Contactgegevens berging _____

Telefoon _____

Fax _____

Claimende partij

- Hiermee verklaar ik dat de bovenvermelde weergave van de feiten op waarheid berust.

Handtekening (voor fax of post) _____

Naam (in blokletters s.v.p.) _____

Adres _____

Plaats _____

Land _____

Bankrekeningnr _____

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 van waarde (factuur en/of ontvangstbewijs) terug.

VERSTUREN