



FedEx Express och FedEx Ground Instruktioner för reklameringsformulär och FAQ (vanliga frågor och svar)

För svar rörande reklameringsprocessen, läs följande FAQ.

Vem kan reklamera?

Avsändaren, mottagaren eller tredje part kan lämna in en reklamation.

Hur lämnar jag in en reklamation?

Följ tre enkla steg angivna nedan för att lämna in din reklamation.

Steg 1: Välj ett av följande alternativ:

- Fyll i och lämna in reklameringsformuläret on-line till **fedex.com/se/contact**.
- Ring kundtjänst på 0200 252 252.
- Fyll i reklameringsformuläret och skicka det via e-post, fax eller post (se steg 3).

Steg 2: Ha följande dokumentation till hands:

- Fotokopia av FedEx fraktsedel, utskrift från FedEx Ship Manager®, FedEx Ground Pick-Up Record (hämtningsspecifikation, om tillämpligt) eller leveranskvitto.
- All dokumentation som innebär att styrka värdet (kopia av ursprungsfaktura från leverantör eller säljare, kopia av detaljhandelsfaktura eller kvitto, slutlig bekräftelse av on-line order med betalningskvitto, specificerad reparationsfaktura eller uppgift om icke-reparation, värdering, utgiftskvitto eller annan tillämplig dokumentation).
- Serienummer på vara om tillämpligt.
- Inspektionsrapport, om tillämpligt.

Steg 3: E-posta, faxa eller posta det ifyllda formuläret med stödande dokumentation till:

E-post: claimnordics@mail.fedex.com

Fax: 46 (0) 40 16 63 76

FedEx Express
Reklamerings Ave
Box 94
19045 Stockholm-Arlanda
Sverige

När bör jag lämna in min reklamation?

Reklamationer avseende dold förlust, synlig eller dold skada, försening och FedEx® Collect on Delivery (C.O.D.) betalning (när tillämpligt) måste rapporteras inom 21 kalenderdagar och all stödande dokumentation lämnas in inom 9 månader efter leveransdatum.

Reklamationer för utebliven leverans, felaktig leverans och FedEx Ground® C.O.D. (när tillämpligt) måste lämnas in inom 9 månader efter det att försändelse överlämnades till FedEx för transport. Alla reklamationer löses efter det som framkommer vid undersökningen.

Hur lång tid tar reklameringsprocessen?

De flesta fall löses normalt på fem till sju arbetsdagar efter att vi har mottagit din reklamation med stödande dokumentation, såvida inte ytterligare tid krävs för undersökning.

Vad skall jag göra med varorna och emballaget?

Behåll varorna och hela originalförpackningen, inklusive kartonger och innehåll tills reklameringsprocessen är slutförd. Det kan bli nödvändigt att visa upp förpackningen för FedEx för undersökning.

Var hittar jag specifik information om reklameringsprocessen?

För närmare information inklusive tidsbegränsningar för vissa reklamationstyper, se **fedex.com/se/contact** eller se hänvisning i aktuell FedEx Service Guide.



Reklamationsformulär

För förlorade eller skadade inhemska eller internationella försändelser

Avsändares eller speditörs Namn / Kontakt

Företag	
Adress	
Stad	Stat / Region
Land	ZIP / Postnr.
Telefon	Fax
E-post	

Mottagarens Namn / Kontakt

Företag	
Adress	
Stad	Stat / Region
Land	ZIP / Postnr.
Telefon	Fax
E-post	

Tracking- eller Air Waybillnummer

Flera trackingnummer för samma avsändare, mottagare och sändningsdatum.

Leveransinformation

- Förlust**
 Komplett
 Delvis

- Skadat**
Var vänlig behåll förpackningsmaterial och innehåll tills reklamationen är färdigbehandlad.

- C.O.D.**
För FedEx Express® och FedEx Ground® Endast

Leveransdatum	Antal paket	Vikt	
FedEx kontrollnummer			
<small>(OBS: Ring FedEx kundtjänst för att få FedEx Express kontrollnummer eller ett FedEx Ground "damaged call tag" bekräftelsenummer.)</small>			
Antal paket	Paket nr.	Paketbeskrivning	Reklamerat belopp

Leveransens innehåll

Beskriv skador på yttre emballage

Beskriv innerförpackning

Beskriv innehållets skador

OBS: Var vänlig ange tillämplad valuta för samtliga värden.

Angivet värde
(Uppgivet värde vid inlämnandet till FedEx)

Angivet tullvärde
(Endast för utrikes leveranser)

Varuvärde
(Ursprungligt inköpspris och/eller reparationskostnad)

FedEx förpacknings- och leveransavgift	Fraktkostnad	Totalt reklamationsbelopp / C.O.D. belopp
--	--------------	---

Kundanmärkningar

Skadat gods

Om reklamationen avser skada, och ersättning inte är möjlig genom reparation eller avdrag, var vänlig förklara varför och ange kontaktinformation för upphämtning. Skadat gods skall kvarhållas tills reklimationsundersökningen är slutförd.

Kontakt för hämtning	Tel.	Fax
----------------------	------	-----

Information till anmälaren

- Jag intygar att ovan lämnade uppgifter är korrekta.

Signatur (för fax eller post)

Anmälares namn (tryckbokstäver)

Anmälares adress

Stad

Land

Bankkonto nr.

Datum

Internt referensnr.

Tel.

Stat / Region

ZIP / Postnr.

E-post

Fax

E-post, fax eller post

Var vänlig returnera det ifyllda formuläret och nödvändiga intyg och värdedokumentation (faktura eller kvitto).

SÄND