



# Instrucciones del Formulario de Reclamación y Preguntas Frecuentes de FedEx Express y FedEx Ground

Lea las siguientes preguntas y respuestas relacionadas con el proceso de solución de reclamaciones.

## ¿Quién puede presentar una reclamación?

El remitente, el destinatario o un tercero pueden presentar la reclamación.

## ¿De qué manera presento una reclamación?

Siga estos tres pasos sencillos para presentar su reclamación.

**Paso 1:** Seleccione una de las siguientes opciones:

- Complete y envíe un formulario de reclamación en Internet en [fedex.com/ec/contact](https://fedex.com/ec/contact).
- Comuníquese con el departamento de servicio al cliente llamando al 5934 601 7818.
- Complete un formulario de reclamación y envíelo por correo electrónico, fax o correo postal (vea el paso 3).

**Paso 2:** Reúna la siguiente documentación:

- Fotocopia de guía aérea de FedEx, copia de la etiqueta de envío de FedEx Ship Manager®, un registro de recolección de FedEx Ground (si corresponde) o un recibo de entrega.
- Toda la documentación relacionada con la prueba de valor (copia de la factura original del vendedor o del proveedor, copia de la factura o el recibo minorista, pantalla de confirmación final si se trata de un pedido por Internet con prueba de pago, factura de reparación detallada o declaración de no reparación, tasaciones, declaración de gastos, o cualquier otra documentación que corresponda).
- Número(s) de serie de la mercancía, si corresponde.
- Informe de inspección, si corresponde.

**Paso 3:** Envíe por correo electrónico, fax o correo postal el formulario de reclamación completo con la documentación respaldatoria a:

Correo electrónico: [ec-claim@fedex.com](mailto:ec-claim@fedex.com)

Fax: 593 2 6017800

FedEx

Tomas De Berlanga No.339

Quito Ecuador

## ¿Cuándo debo presentar mi reclamación?

Las reclamaciones por pérdida indirecta, daños visibles o indirectos, demora y pago en la entrega de FedEx® Collect on Delivery (C.O.D.), (si corresponde) deben presentarse dentro de los 21 días calendario, y toda la documentación respaldatoria deberá presentarse dentro de los 9 meses de la fecha de entrega.

Las reclamaciones por falta de entrega, entrega incorrecta y C.O.D de FedEx Ground® (si corresponde) deben presentarse dentro de los 9 meses después de que el paquete fue entregado a FedEx para su envío. Todas las reclamaciones se resolverán en función de los resultados de la investigación de la reclamación.

## ¿Cuánto tiempo lleva el proceso de solución de reclamaciones?

La mayoría de los casos se resuelven, generalmente, en 5 a 7 días hábiles después de que recibimos su formulario de reclamación y la documentación respaldatoria, a menos que necesitemos un mayor tiempo de investigación.

## ¿Qué debo hacer con la mercancía y el embalaje para envío?

Conserve la mercancía y todo el embalaje original, incluso las cajas de cartón y el contenido, hasta que finalice el proceso de solución de reclamaciones. Puede ser necesario que presente el embalaje a FedEx para su inspección.

## ¿Dónde puedo encontrar información específica acerca del proceso de solución de reclamaciones?

Para obtener información detallada, incluso límites de tiempo para tipos específicos de reclamaciones, visite [fedex.com/ec/contact](https://fedex.com/ec/contact) o consulte la Guía de Servicios FedEx actual.



# Formulario de Reclamación

Para envíos nacionales o internacionales perdidos o dañados

## Nombre/Contacto del Remitente o Despachante

Compañía \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_  
 Ciudad \_\_\_\_\_ Estado / Provincia \_\_\_\_\_  
 País \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_  
 Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 Correo Electrónico \_\_\_\_\_

## Nombre/Contacto del Destinatario o Consignatario

Compañía \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_  
 Ciudad \_\_\_\_\_ Estado / Provincia \_\_\_\_\_  
 País \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_  
 Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 Correo Electrónico \_\_\_\_\_

## Números de Rastreo o Factura de Flete

Se permite el ingreso de múltiples números de rastreo para el mismo remitente, destinatario y fecha de envío.

## Información del Envío

- Pérdida**  
 **Completa**  
 **Parcial**

- Dañado**  
 Conserve todos los embalajes y las mercancías hasta que se solucione la reclamación.

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

Fecha de envío \_\_\_\_\_ Cant. de paquetes \_\_\_\_\_ Peso \_\_\_\_\_

Número de control de FedEx \_\_\_\_\_

(NOTA: Comuníquese con Servicio al Cliente de FedEx para obtener un número de control de FedEx Express o un número de confirmación de etiqueta de devolución del producto dañado de FedEx Ground).

Cantidad de Paquetes	Número del artículo	Descripción del artículo	Monto reclamado

Contenido del envío \_\_\_\_\_

Describe el daño en embalaje exterior \_\_\_\_\_

Describe el embalaje interior \_\_\_\_\_

Describe el daño al contenido \_\_\_\_\_

**Nota:** Indique la moneda utilizada en todos los valores.

**Valor declarado**  
 (Valor declarado en el envío en el momento en que fue entregado a FedEx)

**Valor declarado en aduana**  
 (Solo para envíos internacionales)

**Valor de la mercancía**  
 (Valor original de la compra y/o costo de reparación)

Tarifa de embalaje y envío de FedEx \_\_\_\_\_

Tarifa de flete \_\_\_\_\_

Monto total de la reclamación/C.O.D. \_\_\_\_\_

Comentarios del cliente \_\_\_\_\_

## Recuperación

Si su reclamación es presentada para obtener una indemnización, y no es posible una atenuación por medio de la reparación o una bonificación, explique el motivo y proporcione la información de contacto para la recolección de las mercancías recuperadas. Las mercancías recuperadas deberán retenerse hasta que se complete la investigación de la reclamación.

Contacto de recuperación \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

## Información del Reclamante

Certifico que la declaración de los hechos que antecede es correcta.

Firma (para fax o correo) \_\_\_\_\_

Nombre del reclamante (en letra de imprenta) \_\_\_\_\_

Dirección del reclamante \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Número de referencia interno \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Estado / Provincia \_\_\_\_\_

Código Postal \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

**Correo Electrónico, Fax o Correo Postal**

Envíe el formulario completo y la documentación de la Prueba de Valor requerida (factura y/o recibo).

**ENVIAR**