



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/gt/contact**.
- Comuníquese con el departamento de servicio al cliente llamando al 1 801 00 FedEx.
- 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: mx-claim@fedex.com

Fax: 01 555 228 8011

FedEx

Servicio de Cliente

Jacobo Gutierrez # 20

Colonia El Conde, Estado de Mexico

Naucalpan 53500, Mexico

¿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/gt/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 _____			
<small>(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).</small>			
Cantidad de Paquetes	Número del artículo	Descripción del artículo	Monto reclamado

Contenido del envío

Describa el daño en embalaje exterior

Describa el embalaje interior

Describa 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) _____ Fecha _____
 Nombre del reclamante (en letra de imprenta) _____ Número de referencia interno _____
 Dirección del reclamante _____ Teléfono _____
 Ciudad _____ Estado / Provincia _____
 País _____ Código Postal _____
 Correo electrónico _____ 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