



Istruzioni e Domande più Frequenti (FAQ) per il Modulo di reclamo FedEx Express e FedEx Ground

Consultare la seguente sezione per risposte alle domande sul processo di risoluzione dei reclami.

Chi può presentare un reclamo?

Il mittente, il destinatario o altri.

Come posso presentare un reclamo?

È sufficiente seguire i tre semplici passaggi riportati di seguito.

Punto 1: Scegliere una tra le seguenti opzioni:

- Completare il modulo di reclamo e inviarlo on-line sul nostro sito internet: **fedex.com/ch_italiano/contact**.
- Contattare il Servizio Clienti al numero verde 0848 1 33339 (0,08 CHF/min. da telefono fisso svizzero; i costi da mobile dipendono dalla compagnia telefonica).
- Completare il modulo di reclamo e inviarlo a mezzo e-mail, fax o posta (vedere punto 3).

Punto 2: Raccogliere i seguenti documenti:

- Fotocopia della Lettera di Vettura aerea (AWB) FedEx, stampa di FedEx Ship Manager[®], Documento di ritiro FedEx Ground (ove richiesto) oppure la bolla di consegna.
- L'intera documentazione comprovante il valore del contenuto (copia della fattura originale dal rivenditore o fornitore, copia della fattura o dello scontrino di vendita, schermata on-line di conferma dell'avvenuto pagamento, fattura analitica di riparazione o dichiarazione di mancata riparazione, valutazioni, nota spesa o qualsiasi altra documentazione pertinente).
- I numeri di serie della merce, se pertinenti.
- Relazione di ispezione, se pertinente.

Punto 3: Inviare tramite e-mail, fax o posta il modulo completato con la documentazione di supporto intestata a:

E-mail: switzerland@fedex.com

Fax: + 41 44 874 42 85

FedEx Express Switzerland Sàrl
Servizio Sinistri - Servizio clienti
Feldeggstrasse 5
8152 Glattbrugg
Switzerland

Quando deve essere presentato un reclamo?

Eventuali reclami per perdita occulta, danno visibile o occulto, ritardo e pagamento in contrassegno FedEx[®] (dove pertinente) devono essere presentati entro 21 giorni, mentre l'intera documentazione di supporto deve essere presentata entro 9 mesi dalla data di consegna.

Eventuali reclami per mancata consegna, consegna errata e pagamento in contrassegno FedEx Ground[®] (dove pertinente) devono essere presentati entro 9 mesi dalla data in cui il collo è stato consegnato a FedEx per la spedizione. Tutti i reclami saranno risolti in virtù dei risultati della relativa indagine.

Quanto tempo richiede il processo di risoluzione di un reclamo?

Di norma, la maggior parte dei casi viene risolta entro 5 - 7 giorni feriali dal ricevimento del modulo di reclamo e della documentazione di supporto, salvo nei casi in cui la relativa indagine richieda tempi più lunghi.

Che cosa devo fare con la merce ed il materiale d'imballaggio?

È opportuno conservare la merce e il materiale d'imballaggio originale, compresi i cartoni e il loro contenuto, fino al termine del processo di risoluzione. FedEx potrebbe richiedere l'ispezione dell'imballaggio ed è pertanto necessario averlo a disposizione.

Dove posso reperire informazioni specifiche sul processo di risoluzione dei reclami?

Per informazioni dettagliate, compresi i tempi limite di presentazione per specifici tipi di reclamo, è possibile fare riferimento all'indirizzo **fedex.com/ch_italiano/contact** oppure consultare la versione corrente della Guida al Servizio FedEx.



Modulo di reclamo

Per spedizioni smarrite o danneggiate nazionali e internazionali

Nome / contatto **mittente**

Società _____
 Indirizzo _____
 Città _____ Stato / Provincia _____
 Paese _____ CAP / Codice postale _____
 Telefono _____ Fax _____
 E-mail _____

Nome / contatto **destinatario o ricevente**

Società _____
 Indirizzo _____
 Città _____ Stato / Provincia _____
 Paese _____ CAP / Codice postale _____
 Telefono _____ Fax _____
 E-mail _____

Numeri di Spedizione o Fattura di Trasporto

È consentito inserire più numeri di tracciamento per il medesimo mittente, destinatario e data di spedizione.

Dati di spedizione

- Smarrimento**
 Completa
 Parziale

- Danneggiata**
 Conservare l'imballo e la merce fino alla completa risoluzione del reclamo.

- C.O.D.**
 Solo per FedEx Express® e FedEx Ground®

Data di spedizione _____ N. colli _____ Peso _____

Numero di pratica FedEx _____

(NOTA: contattare il Servizio Clienti di FedEx per ottenere un numero di pratica FedEx Express o il numero di conferma del bollettino di restituzione del collo danneggiato FedEx Ground).

Qtà. colli	N. articoli	Descrizione articolo	Importo reclamato

Contenuto della spedizione _____

Descrivere il danno dell'imballaggio esterno _____

Descrivere l'imballaggio interno _____

Descrivere il tipo di danno al contenuto _____

Nota: indicare la valuta utilizzata per tutti gli importi.

Valore dichiarato _____ Valore dichiarato ai fini doganali _____
 (Il valore dichiarato per la spedizione quando consegnata a FedEx) (Solo per spedizioni internazionali)

Valore merce _____
(Valore d'acquisto originale e/o costo di riparazione)

Tariffa d'imballaggio e spedizione FedEx _____ Costo del trasporto _____ Totale reclamo / Importo contrassegno _____

Commenti del cliente _____

Merce recuperata

Se il reclamo è stato presentato per danno, che non è possibile rimediare mediante la riparazione della merce o tramite risarcimento, giustificare il motivo e indicare il recapito per il ritiro della merce recuperata. La merce recuperata deve essere conservata fino a indagine ultimata.

Estremi di contatto per merce recuperata _____ Telefono _____ Fax _____

Dati richiedente

Il sottoscritto dichiara che la presente descrizione dei fatti è veritiera.

Firma (per fax o posta) Nome _____ Data _____
 richiedente (in stampatello) _____ N.di riferimento interno _____
 Indirizzo richiedente _____ Telefono _____
 Città _____ Paese _____ Stato / Provincia _____
 Banca _____ SWIFT _____ CAP / Codice postale _____
 Codice IBAN _____ E-mail _____
 _____ Fax _____

E-mail, fax o posta

Restituire il modulo completo e la necessaria documentazione comprovante il valore (fattura e/o scontrino).

INVIA